



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

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Azza Fadilah Person, S.H
NIP : 19991229 202204 2 002
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN XLIII

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

TAHUN 2022



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang VI Angkatan XLIII :

Nama : Azza Fadilah Person, S.H
NIP : 199912292022042002
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Aktualisasi sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Rabu, tanggal 16 November 2022

Menyetujui :

Bogor, 14 November 2022

Palembang, 3 November 2022

COACH

MENTOR

Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd.
NIP. 197902052008011001

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan mengambil judul “Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang”.

Penulisan laporan aktualisasi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, saran maupun kritik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Panitia Penyelenggara, Widyaiswara, Coach, Mentor, Kepala Pertanahan Kabupaten Bangka, Teman-Teman dan Kedua Orang Tua atas doa dan dukungan yang menjadi semangat bagi penulis. Semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung telah mendukung serta memotivasi penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 14 November 2022



Azza Fadilah Person, S.H.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi.....	3
C. Tugas dan Fungsi.....	4
D. Struktur Organisasi.....	7
E. Program dan Kegiatan Saat Ini.....	9
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	11
A. Identifikasi Isu	11
B. Pemilihan Isu	19
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu	22
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	24
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	63
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	70
A. Role Model	70
B. Realisasi Aktualisasi.....	73
1. Realisasi Kegiatan	73
2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II.....	126
3. Manfaat Aktualisasi.....	166
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi.....	168
D. Tindak Lanjut	170

BAB IV PENUTUP	173
A. Kesimpulan.....	173
B. Rekomendasi	174
 DAFTAR PUSTAKA	 76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Metode Analisis USG.....	19
Tabel 2.2 Skala Penilaian Metode Analisis USG	19
Tabel 2.3 Perumusan Isu dengan Metode USG.....	20
Tabel 2.4 Keterangan Diagram Fishbone	21
Tabel 2.5 Pemilihan Gagasan Alternatif Pemecah Isu Metode Mc. Namara	23
Tabel 2.6 Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	24
Tabel 2.7 Matriks Rekapitulasi Rencana Habitiasi MP Agenda II.....	67
Tabel 2.8 Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	68
Tabel 3.1 Keterkaitan Kegiatan 1 dengan Nilai BerAKHLAK.....	77
Tabel 3.2 Keterkaitan Kegiatan 2 dengan Nilai BerAKHLAK.....	90
Tabel 3.3 Keterkaitan Kegiatan 3 dengan Nilai BerAKHLAK.....	109
Tabel 3.4 Keterkaitan Kegiatan 4 dengan Nilai BerAKHLAK.....	119
Tabel 3.5 Keterkaitan Kegiatan 5 dengan Nilai BerAKHLAK.....	119
Tabel 3.2.1 Tabel Keterkaitan Kegiatan I dengan Nilai Agenda II.....	126
Tabel 3.2.3 Rekap Habitiasi Nilai BerAKHLAK Rancangan dan Aktualisasi	161
Tabel 3.3.4 Perbandingan sebelum dan sesudah aktualisasi	167
Tabel 3.3.5 Rencana Tindak Lanjut.....	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor Pertanahan Kota Palembang	8
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kota Palembang.....	8
Gambar 2.1 Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp.....	13
Gambar 2.2 Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Lapor.....	13
Gambar 2.3 Pengaduan Masyarakat Melalui Instagram.....	14
Gambar 2.4 Rekap Pengaduan Masih Manual	14
Gambar 2.5 Buku Tanah yang Belum Diunggah pada Sistem KKP	16
Gambar 2.6 Kegiatan Apel Pagi Rutin di Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	17
Gambar 2.7 Absen Setelah Apel Pagi Rutin.....	18
Gambar 2.8 Sampel Absen Pagi Selasa, 20 September 2022.....	18
Gambar 2.8 Diagram Fishbone.....	21
Gambar 3.1 Konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan.....	74
Gambar 3.2 Mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat	75
Gambar 3.3 Hasil resume Peraturan Menteri ATR/BPN No.4 Tahun 2022	75
Gambar 3.4 Jurnal pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai referensi bacaan.....	76
Gambar 3.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.....	14
Gambar 3.6 Mengonsultasikan rencana kegiatan kedua pada atasan	14
Gambar 3.7 Dokumen alur pengelolaan pengaduan masyarakat	16
Gambar 3.8 Contoh form laporan penanganan pengaduan	17
Gambar 3.9 Konsultasi hasil kegiatan kepada atasan.....	18
Gambar 3.10 Konsultasi kepada atasan mengenai kegiatan aktualisasi ketiga	18
Gambar 3.11 Bahan sosialisasi kepada petugas pengelola pengaduan	21
Gambar 3.12 Sosialisasi mengenai alur pelayanan pengaduan	74

Gambar 3.13 Hasil evaluasi sosialisasi petugas pengelola pengaduan	75
Gambar 3.14 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.....	75
Gambar 3.15 Konsultasi rencana kegiatan dengan atasan.....	76
Gambar 3.16 Petugas yang ditunjuk sebagai PIC.....	14
Gambar 3.17 Sosialisasi dengan PIC pengelola pengaduan	14
Gambar 3.18 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.....	16
Gambar 3.19 Konsultasi kepada atasan mengenai kegiatan aktualisasi kelima	17
Gambar 3.20 Pembuatan akun google pengaduan dan folder google spreadsheet.....	18
Gambar 3.21 Membagikan link google spreadsheet	18
Gambar 3.22 Hasil rekap data pengaduan pada google spreadsheet	21
Gambar 3.23. Tampilan Google Sites pengaduan	18
Gambar 3.24. Koordinasi dengan tim IT	21
Gambar 3.23. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut ASN, ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam rangka melaksanakan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibentuk Aparatur Sipil Negara yang berintegritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat dan pemersatu bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Sebagaimana yang tertera pada Pasal 63 ayat (3) UU ASN bahwa Calon PNS wajib menjalani masa percobaan. Selanjutnya pada Pasal 64 ayat (2), bahwa instansi pemerintah wajib memberikan pendidikan dan pelatihan kepada Calon PNS yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi CPNS yang dilakukan secara terintegrasi yang diukur berdasarkan kemampuan :

- a. Menunjukkan sikap perilaku bela negara
- b. Mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS (Ber-AKHLAK) dalam pelaksanaan tugas jabatannya
- c. Mengaktualisasikan kedudukan dan peran PNS dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia

- d. Menunjukkan penguasaan Kompetensi Teknis yang dibutuhkan sesuai dengan bidang tugas
- e. Dalam penyusunannya, setiap instansi pemerintah wajib menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja

Calon PNS wajib mengikuti masa pra-jabatan atau pelatihan dasar yang dilaksanakan selama 1 tahun terhitung sejak tanggal pengangkatan sebagai CPNS. CPNS harus mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS Ber-AKHLAK sesuai dengan yang telah ditetapkan Presiden Republik Indonesia yang merupakan nilai *Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*.

Dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk mengidentifikasi dan menelaah isu yang sedang berkembang pada lingkungan kerja, maka dilakukan penyusunan Laporan Rancangan Aktualisasi sebagai pedoman untuk memahami, melaksanakan dan melakukan pembiasaan kegiatan aktualisasi di unit kerja. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis selama menjalani masa percobaan sebagai Calon Analis Hukum Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang, ditemukan isu belum optimalnya pengelolaan pengaduan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis akan menyusun laporan aktualisasi dengan judul **“Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang”**.

B. Tujuan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Tahun 2020 sampai 2024, dijelaskan bahwa visi Kementerian ATR/BPN yakni sebagai berikut “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”

Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, adalah :

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

Tujuan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, adalah :

1. Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat
2. Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan hidup yang Berkelanjutan
3. Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.

C. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan pertanahan Nasional dijelaskan mengenai tugas dan fungsi dari Analis Hukum Pertanahan yaitu :

I. Ikhtisar Jabatan

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

II. Uraian Tugas

1. Menyusun bahan usulan rencana kegiatan dan anggaran di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan;
2. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan dan surat-surat yang berhubungan dengan permohonan Hak Tanah dan pendaftaran Tanah berdasarkan disposisi pimpinan;
3. Menganalisis dan memproses berkas permohonan sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Mempersiapkan petunjuk/penjelasan atas surat dari masyarakat/pihak lain yang menyangkut hak tanah dan pendaftaran tanah;
5. Membuat hasil risalah berdasarkan jenis layanan yang diserahkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti;

6. Membuat konsep SK berdasarkan jenis pelayanan permohonan pendaftaran tanah;
7. Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
8. Mengumpulkan dan mengolah bahan gugatan dari PTUN, Perdata, Pidana dan Pengadilan Agama;
9. Menyusun dan menganalisis bahan Surat Kuasa;
10. Menyusun dan menganalisis bahan jawaban atas gugatan yang masuk;
11. Menyusun dan menganalisis bahan duplik;
12. Menyiapkan bahan peninjauan lapangan (survey Lokasi);
13. Menyusun dan menganalisis bahan kesimpulan sidang;
14. Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori banding;
15. Menyusun dan menganalisis bahan kontra memori kasasi;
16. Menyusun dan menganalisis bahan memori kasasi;
17. Menyusun dan menganalisis pembatalan sertipikat;
18. Mengumpulkan bahan dalam rangka mengumpulkan bukti baru untuk peninjauan kembali;
19. Menyusun dan menganalisis bahan kontra PK;
20. Menyusun bahan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang hukum pertanahan;
21. Mengklasifikasikan tipologi sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
22. Menganalisis masalah pertanahan yang menjadi penyebab sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
23. Membuat resume permasalahan secara sistematis dan terukur;

22. Mempersiapkan dan melaksanakan gelar internal atas sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
23. Menyusun peta masalah;
24. Membuat risalah pengolahan data masalah pertanahan;
25. Mempersiapkan konsep usulan pembatalan hak atas tanah; dan
26. Menerima hasil analisis masalah pertanahan;
27. Mempelajari hasil analisis masalah pertanahan sebagai bahan persiapan mediasi;
28. Mengumpulkan data pendukung fisik, administrasi dan yuridis sebagai bahan pendukung hasil analisis;
29. Mempersiapkan konsep undangan mediasi untuk para pihak;
30. Mempersiapkan dan melaksanakan gelar mediasi atas Sengketa dan Konflik Pertanahan;
31. Membuat notulen, berita acara dan laporan hasil mediasi; dan
32. Menyusun konsep naskah kedinasan lainnya di bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, sengketa, konflik, perkara pertanahan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi selama masa percobaan CPNS selama 5 bulan pada Kantor Pertanahan Kota Palembang, penulis telah melaksanakan tugas sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019.

D. Struktur Organisasi

Berdasarkan Pasal 19 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, 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 dipimpin oleh Kepala Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Pertanahan yang terdiri atas :

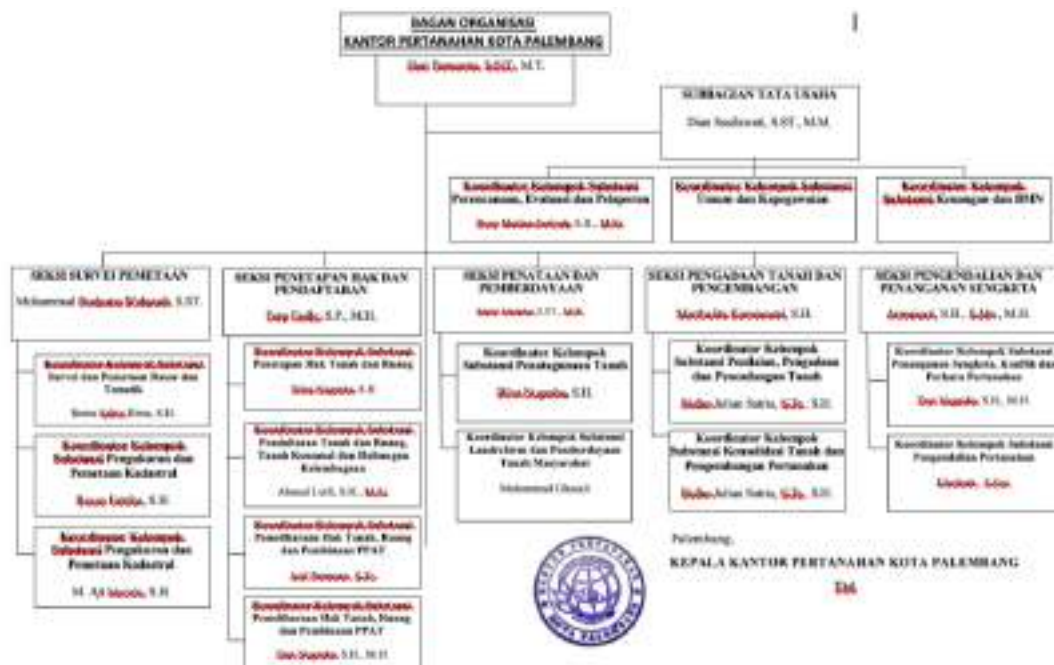
1. Subbagian Tata Usaha
2. Seksi Survei dan Pemetaan
3. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran
4. Seksi Penataan dan Pemberdayaan
5. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan
6. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Kantor Pertanahan Kota Palembang beralamat di Jl. Kapten A. Rivai No.99, Kelurahan 26 Ilir DI, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan



Gambar 1.1 Kantor Pertanahan Kota Palembang

Pada Kantor Pertanahan Kota Palembang terdapat 163 pegawai yang terdiri dari 56 pegawai yang berstatus sebagai PNS, 74 pegawai berstatus sebagai PPNPN dan 26 pegawai berstatus sebagai ASP. Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang adalah sebagai berikut :



Gambar 1.2. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang

E. Program dan Kegiatan Saat Ini

Kegiatan yang sedang berjalan di Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Palembang berdasarkan DIPA dan POK Tahun Anggaran 2022 yaitu sebagai berikut :

1. Pendaftaran Tanah Pertama Kali :
 - a. Layanan pengukuran dan pemetaan atas tanah baru
 - b. Permohonan hak atas tanah

2. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah dan Informasi Pertanahan
 - a. Pendaftaran Pemecahan/Pemisahan/Penggabungan Sertipikat
 - b. Pemindahan hak (jual beli, hibah, pembagian hak bersama, merger, cessie, putusan/penetapan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dan tukar menukar
 - c. Pemindahan hak (wakaf)
 - d. Hapusnya/pelepasan hak
 - e. Pendaftaran peralihan hak (pewarisan)
 - f. Pendaftaran sertipikat pengganti
 - g. Hak tanggungan
 - h. Roya
 - i. Blokir, sita
 - j. Informasi pertanahan melalui SKPT

3. Program Berjalan
 - a. Penyuluhan Pertanahan dan Validasi Jemput Bola (SULTAN SI JEMPOL)
 - b. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)

- c. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSLS)
- d. Program LADARA di Kantor Pertanahan Kota Palembang
- e. Layanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Sebagai seorang CPNS, penulis menginternalisasikan nilai-nilai dasar PNS dalam pelaksanaan tugas yang kemudian diaktualisasikan dalam pelaksanaan kegiatan pemecahan isu terkait permasalahan di satuan kerja. Selama menjalankan tugas sebagai seorang calon analis hukum pertanahan di Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Palembang, penulis menemukan beberapa isu terkait, diantaranya sebagai berikut :

1. Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan

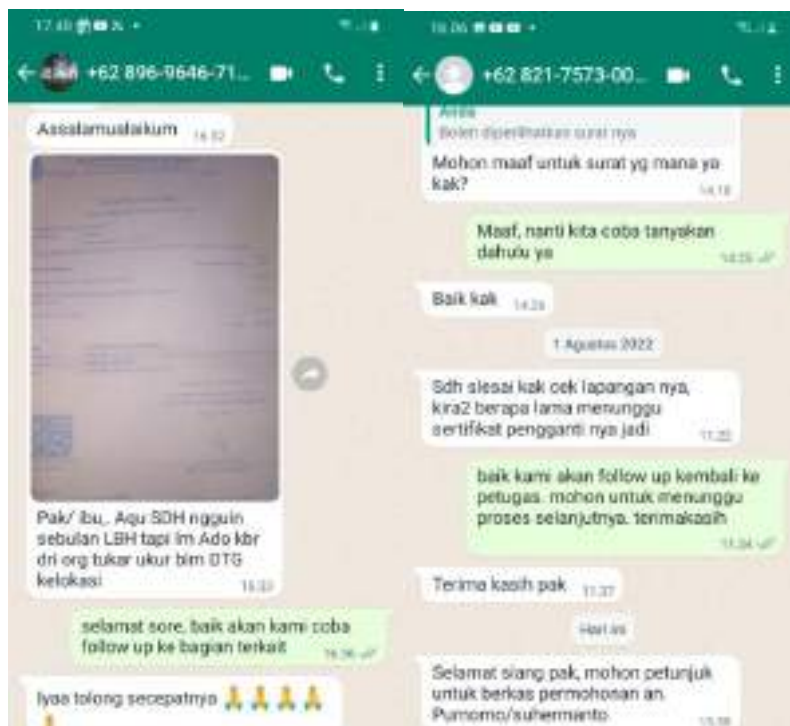
Kantor Pertanahan sebagai garda terdepan dari Badan Pertanahan Nasional, bertugas memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat, dengan mengemban tiga tugas pokok, yaitu:

- c. Menyiapkan kegiatan di bidang pengaturan penguasaan tanah, penggunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, serta pengukuran dan pendaftaran hak atas tanah;
- d. Melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran hak atas tanah;
- e. Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Karena itu, jika dalam proses pelayanan para pemohon mengalami kendala, maka pemohon dapat melakukan pengaduan terhadap pelayanan tersebut dan disampaikan kepada Kepala Kantor Pertanahan secara tertulis melalui loket pengaduan, website Lapor, media sosial (Instagram) dan whatsapp text.

Pengaduan yang memenuhi syarat yaitu paling sedikit memuat identitas pengadu dan uraian singkat kasus, akan diregistrasi dan dilanjutkan ke petugas teknis terkait untuk ditindaklanjuti.

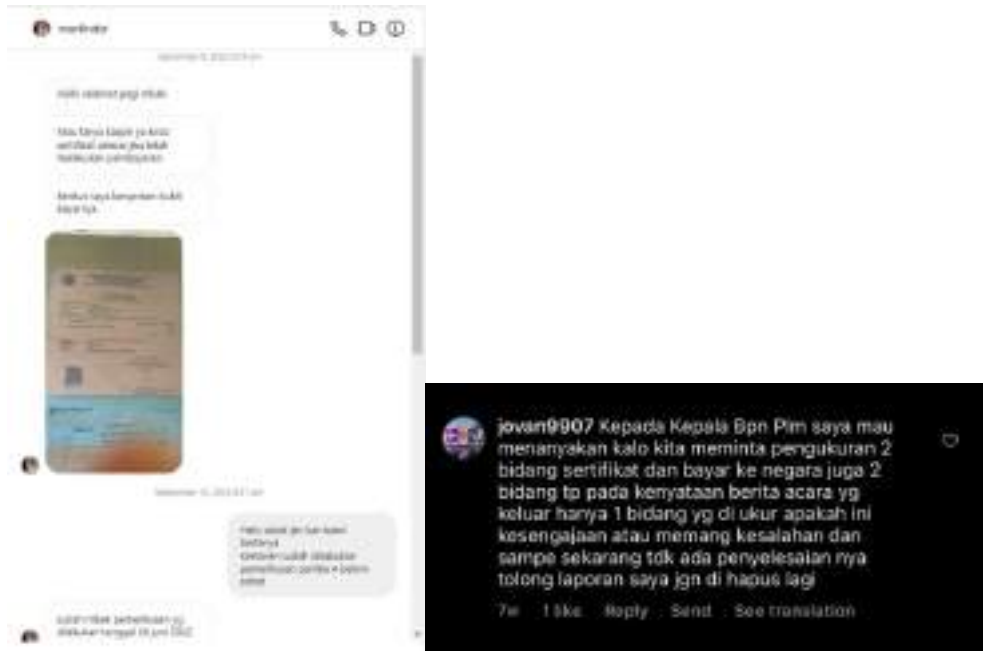
Mengingat kegiatan penanganan pelayanan pengaduan kegiatan pertanahan yang terus meningkat, serta adanya tuntutan peningkatan kualitas pekerjaan, maka perlu adanya identifikasi isu-isu strategis mengenai pelaksanaan penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan. Saat ini, kondisi pengaduan layanan kegiatan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang belum dilakukan secara optimal karena beberapa kondisi seperti tanggapan atau respon yang lambat terhadap pengaduan masyarakat, kurangnya sarana pendukung layanan pengaduan dan belum dibentuknya tim khusus yang melayani pengaduan masyarakat. Hal ini menyebabkan amarah dan keluhan masyarakat yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Ditambah lagi dengan cara pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat yang masuk masih dilakukan secara manual, hal ini menyebabkan proses penyelesaian pengaduan akan menjadi lambat dan sulit untuk memperbaharui *progress* penyelesaiannya.



Gambar 2.1. Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp

BPGLP000022	1 Agustus 2022	Yusuf	Sertifikat Tanah	<p>apakah bisa ada pengganti logo sementara ketika akan lagi dibuat di lain hari. 1 tempat saya sudah permohonan surat menunggu sertifikat atas nama saya tanggal 1 bulan. Tracking ID: B007103</p> <p>Persewaan Informasi Kepada Para Pemegang Sertifikat Tanah</p> <p>di. tgl kota Palembang perihal: permohonan informasi berdasarkan surat tracking id no B007103 surat tanggal 1 bulan ago tgl no. 10 dapat membantu masalah pemohon proses permohonan di. permohonan tanggal 10 juli salam, yusuf</p> <p>1. any jany akonit 2. 0218111000000 3. j. kabupaten sulawesi selatan 4. berapa lama proses pembuatan sertifikat baru? saya sudah 1 bulan menunggu sertifikat tapi belum dapat informasi. permohonan sertifikat itu sudah diproses tanggal 23/8/2021. bagaimana bisa menanyakan ke pegawai tgl surat tanah, sertifikat, dan pelayanan ke kantor tgl. apa masih saja sama prosesnya. apa ada masalah ke kantor tgl.</p>
BPGLP000022	1 Agustus 2022	Anonim	Sertifikat Tanah	<p>1. any jany akonit 2. 0218111000000 3. j. kabupaten sulawesi selatan 4. berapa lama proses pembuatan sertifikat baru? saya sudah 1 bulan menunggu sertifikat tapi belum dapat informasi. permohonan sertifikat itu sudah diproses tanggal 23/8/2021. bagaimana bisa menanyakan ke pegawai tgl surat tanah, sertifikat, dan pelayanan ke kantor tgl. apa masih saja sama prosesnya. apa ada masalah ke kantor tgl.</p>
BPGLP000022	24 Agustus 2022	Gal Pili Binansa	Sertifikat Tanah	<p>Dear, ini file berupa buku permohonan pengganti sertifikat tanah di tgl kota Palembang tahun 2 bulan saya mengajukan buku permohonan sertifikat tanah atas nama saya di tgl kota Palembang tahun 2000. akan tetapi hingga saat ini belum bisa diperoleh oleh pihak tgl kota Palembang sampai dengan hari ini. Di kabupaten atelawa POKAS</p>

Gambar 2.2. Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Laporan



Gambar 2.3. Pengaduan Masyarakat Melalui Instagram

No	nama	alamat	kecamatan
10.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
11.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
12.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
13.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
14.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
15.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
16.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
17.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
18.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
19.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka
20.08.21	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka	1. Eka - 2. Eka - 3. Eka - 4. Eka - 5. Eka - 6. Eka - 7. Eka - 8. Eka - 9. Eka - 10. Eka

Gambar 2.4. Rekap Pengaduan Masih Manual

Dampak yang akan terjadi jika masalah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang belum optimal tidak segera diselesaikan adalah berdampak pada reputasi pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palembang, akan berdampak pada indeks kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan

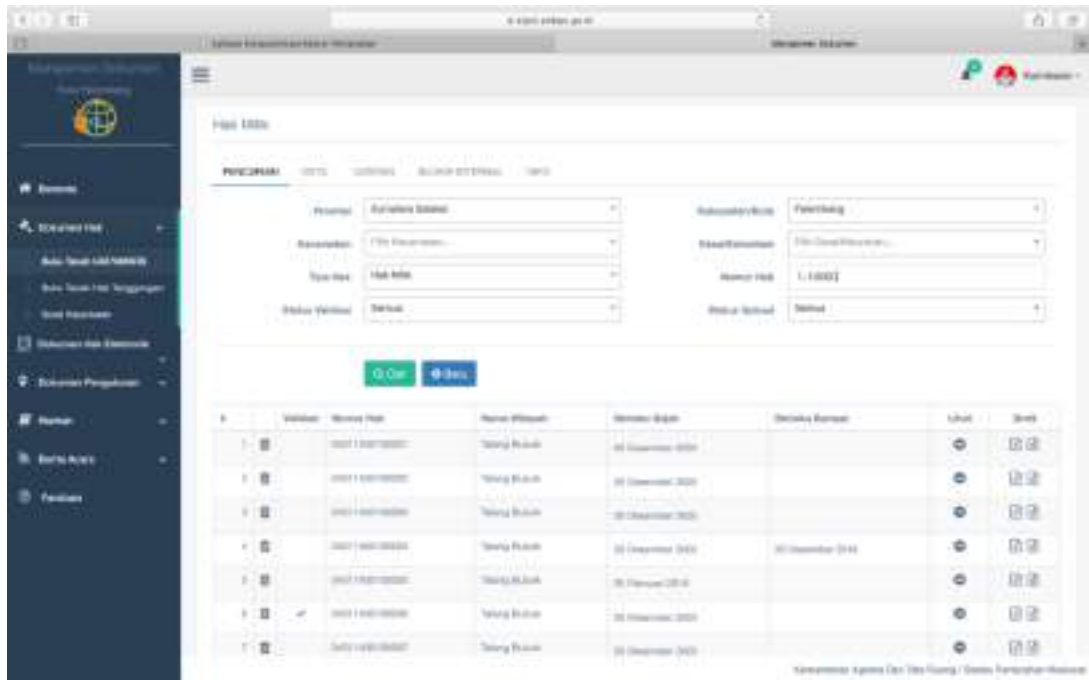
menjadi kurang maksimal sehingga menurunkan tingkat kepercayaan publik, semakin banyak tunggakan pekerjaan yang dapat mengganggu dan menghambat pekerjaan rutin lainnya. Selain itu yang akan terjadi adalah jika masalah ini tidak segera diatasi adalah masyarakat akan membuat pengaduan ke Kantor Wilayah atau ke Kantor Pusat (Kementerian) sehingga dapat membuat citra Kantor Pertanahan menurun.

Hal ini tidak sejalan dengan tugas dan fungsi ASN sebagai pelayan publik yang harus memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas serta bertentangan dengan kode etik ASN yaitu melaksanakan tugasnya dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, cermat dan disiplin. Selain itu hal ini tidak mencerminkan SMART ASN pada budaya menggunakan media digital (*digital culture*) dan kecakapan menggunakan media digital (*digital skills*).

2. Belum Optimalnya Digitalisasi Pengunggahan Buku Tanah Pada Sistem KKP

Pelayanan elektronik di Kantor Pertanahan mensyaratkan adanya kualitas data digital yang valid, salah satu caranya adalah dengan mengunggah buku tanah ke sistem KKP. Sistem KKP adalah media yang sangat baik dalam penyimpanan berkas-berkas penting termasuk buku tanah. Selama ini kegiatan penyimpanan buku tanah dilakukan secara manual dalam bentuk album yang tersimpan dalam lemari warkah pada kantor pertanahan. Saat ini, selain disimpan secara manual juga dilakukan penyimpanan secara digital untuk mencegah rusak atau hilangnya buku tanah. Kegiatan pengunggahan buku tanah ke dalam sistem KKP pada Kantor Pertanahan Kota Palembang belum dilaksanakan secara maksimal dan

optimal. Masih banyak buku tanah yang belum diunggah ke dalam sistem KKP sementara sertifikat sudah dibagikan kepada masyarakat.



Gambar 2.5. Buku Tanah yang Belum Diunggah pada Sistem KKP

Dampak yang akan terjadi jika isu ini tidak diselesaikan adalah proses pengunggahan buku tanah akan menjadi lambat dan pendataan buku tanah tidak dapat dilakukan secara maksimal. Lebih buruknya, buku tanah yang tidak segera digitalisasi ke dalam sistem KKP akan rusak dan hilang karena banyaknya dokumen-dokumen lain pada ruang yang sama. Isu ini berkaitan erat dengan mata pelatihan Manajemen ASN, berdasarkan Pasal 2 UU No. 5 Tahun 2014 yaitu Asas Penyelenggaraan Kebijakan dan Manajemen ASN, dimana seorang ASN dituntut untuk bekerja secara profesional dan berkualitas, dengan belum dioptimalisasikannya pengunggahan buku tanah ke dalam sistem KKP, berarti karakter profesional pada ASN belum dapat terpenuhi. Sementara itu keterkaitan dengan SMART ASN adalah belum diterapkannya kompetensi literasi digital yaitu digital skills, yang berarti bahwa belum cakupannya pegawai dalam

menggunakan media digital yang mana seharusnya sistem KKP dapat menjadi salah satu bentuk pemanfaatan digital teknologi di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

3. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai dalam Kegiatan Apel Pagi Rutin

Pada Kantor Pertanahan Kota Palembang dilaksanakan apel pagi setiap hari selasa mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 08.00 sebelum memulai kegiatan pelayanan pertanahan di loket pelayanan. Apel pagi dilakukan secara rutin dengan tujuan untuk mengevaluasi pekerjaan pegawai oleh pimpinan dan pejabat pengawas dan memberikan dukungan kepada pegawai agar tetap semangat dalam bekerja, meningkatkan loyalitas, integritas dan produktivitas serta moral kerja yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat secara maksimal.



Gambar 2.6. Kegiatan Apel Pagi Rutin di Kantor Pertanahan Kota Palembang



Gambar 2.7. Absen Setelah Apel Pagi Rutin

Akan tetapi pada kegiatan apel pagi ini, masih banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu atau bahkan tidak mengikuti apel sama sekali. Dari 163 pegawai yang hadir hanya 87 pegawai. Isu ini berkaitan dengan mata pelatihan manajemen ASN pada asas proporsionalitas dimana tidak adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai seorang ASN. Hal ini juga mencederai kode etik ASN yaitu melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.

NO	NAMA	ABSEN	LOKASI
01	DAK NURUL		
02	DEWI PERMAYASARI SUCI SA	PTP	10/10
03	DEWI PERMAYASARI SUCI SA	PTP	10/10
04	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
05	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
06	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
07	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
08	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
09	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
10	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
11	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
12	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
13	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
14	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
15	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
16	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
17	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
18	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
19	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
20	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
21	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
22	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
23	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
24	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
25	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
26	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
27	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
28	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
29	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
30	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
31	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
32	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
33	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
34	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
35	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
36	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
37	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
38	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
39	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
40	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
41	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
42	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
43	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
44	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
45	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
46	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
47	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
48	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
49	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
50	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
51	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
52	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
53	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
54	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
55	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
56	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
57	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
58	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
59	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
60	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
61	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
62	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
63	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
64	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
65	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
66	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
67	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
68	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
69	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
70	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
71	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
72	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
73	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
74	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
75	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
76	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
77	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
78	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
79	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
80	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
81	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
82	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
83	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
84	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
85	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
86	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
87	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
88	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
89	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
90	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
91	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
92	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
93	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
94	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
95	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
96	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
97	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
98	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
99	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
100	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
101	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
102	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
103	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
104	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
105	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
106	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
107	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
108	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
109	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
110	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
111	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
112	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
113	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
114	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
115	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
116	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
117	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
118	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
119	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
120	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
121	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
122	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
123	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
124	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
125	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
126	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
127	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
128	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
129	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
130	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
131	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
132	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
133	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
134	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
135	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
136	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
137	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
138	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
139	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
140	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
141	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
142	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
143	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
144	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
145	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
146	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
147	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
148	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
149	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
150	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
151	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
152	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
153	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
154	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
155	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
156	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
157	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
158	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
159	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
160	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
161	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
162	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		
163	DEWI PERMAYASARI SUCI SA		

Gambar 2.8. Sampel Absen Apel Pagi Selasa, 20 September 2022

Dampak yang akan terjadi apabila isu ini tidak diselesaikan adalah akan dapat memberikan pengaruh yang negatif terhadap pegawai yang bersangkutan dan instansi satuan kerja. Disiplin dalam bekerja sangatlah penting karena pegawai wajib mengikuti aturan instansi dan bekerja sesuai prosedur sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien serta dapat meningkatkan produktivitasnya. Pegawai yang tidak disiplin akan menurunkan motivasi kerjanya sehingga tidak dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

B. Pemilihan Isu

Metode yang digunakan dalam pemilihan isu pada rancangan aktualisasi ini adalah metode analisis *Urgency*, *Seriousness* dan *Growth* (USG). Metode USG menggunakan indikator dan skala penilaian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Metode Analisis USG

No.	Indikator	Keterangan
1.	<i>Urgency</i>	Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti
2.	<i>Seriousness</i>	Seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan
3.	<i>Growth</i>	Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani dengan segera

Tabel 2.2 Skala Penilaian Metode Analisis USG

Skala	Keterangan
1	sangat tidak penting/sangat tidak berdampak
2	tidak penting/tidak berdampak

3	cukup penting/cukup berdampak
4	penting/berdampak
5	sangat penting/sangat berdampak

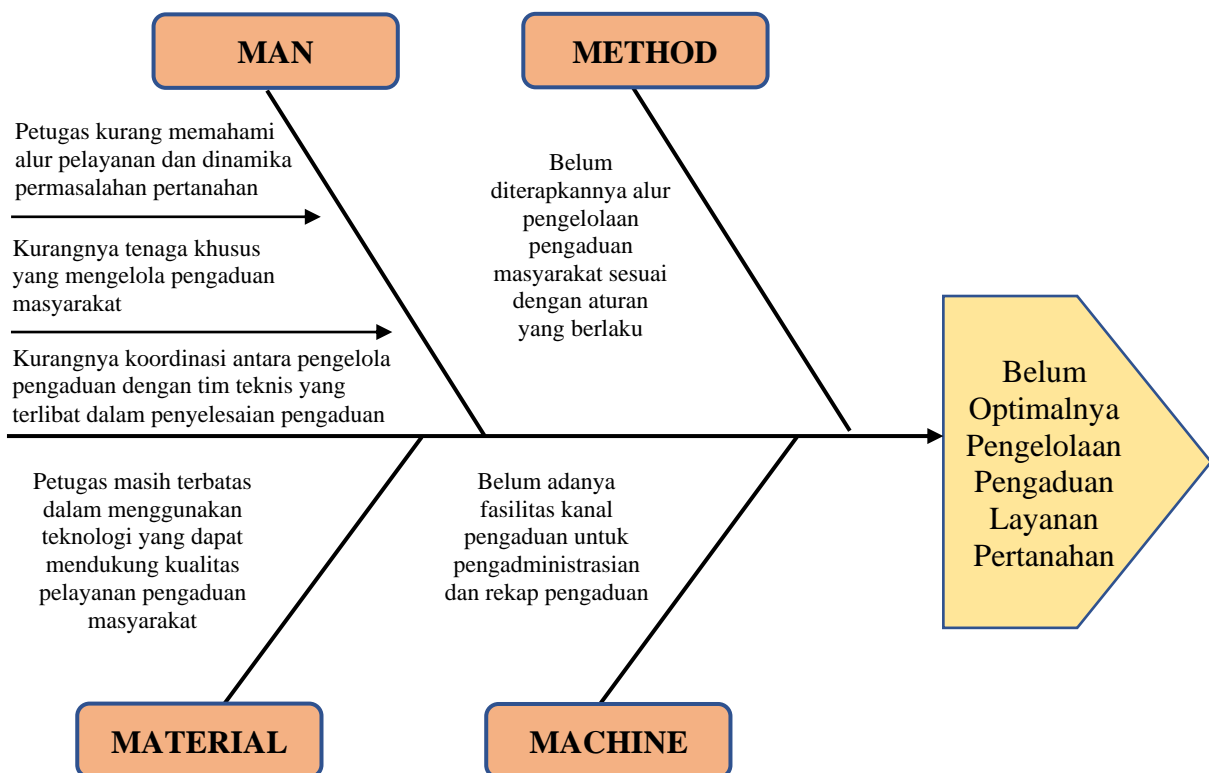
Metode USG merupakan salah satu cara untuk menentukan urutan prioritas isu yang harus diselesaikan dengan menentukan tingkat *urgency* (urgensi), *seriousness* (keseriusan), *growth* (perkembangan isu apabila tidak segera diselesaikan). Penilaian terhadap isu dibuat dengan cara menentukan skala penilaian dari angka 1 (satu) – 5 (lima). Isu yang memiliki skor tertinggi merupakan *Core Issue* (Isu Prioritas).

Tabel 2.3. Perumusan Isu dengan Metode USG

No.	Deskripsi Isu	Indikator			Jumlah	Peringkat
		<i>Urgency</i>	<i>Seriousness</i>	<i>Growth</i>		
1.	Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan	5	4	5	14	I
2.	Belum Optimalnya Digitalisasi Pengunggahan Buku Tanah Pada Sistem KKP	4	5	4	13	II
3.	Kurangnya Kedisiplinan Pegawai dalam Kegiatan Apel Pagi Rutin	3	3	3	9	III

Berdasarkan analisis tapisan isu menggunakan metode USG pada Tabel 2.3 di atas, penulis menetapkan isu yang akan dibahas atau isu yang menjadi Core Issue (isu utama) adalah “Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan

di Kantor Pertanahan Kota Palembang”. Untuk mengetahui penyebab terjadinya isu prioritas, maka dilakukan analisis penyebab masalah dengan menggunakan metode *fishbone* diagram. *Fishbone* diagram digunakan untuk mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah dan menganalisis masalah tersebut dengan memecah masalah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan.



Gambar 2.9. Diagram Fishbone terkait isu belum optimalnya pengelolaan pengaduan layanan pertanahan

Tabel 2.4. Keterangan Diagram Fishbone

Penyebab	Uraian Sebab
Man	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas kurang memahami alur pelayanan dan kurang tanggap dalam menyikapi dinamika permasalahan pertanahan 2. Kurangnya tenaga khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat

	3. Kurangnya koordinasi antara pengelola
Method	Belum diterapkannya alur pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku
Material	Belum adanya pembagian tugas untuk tim khusus yang melayani pengaduan masyarakat
Machine	Petugas masih terbatas dalam menggunakan teknologi yang dapat mendukung kualitas pelayanan pengaduan masyarakat

C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Dalam hal dapat membantu mengatasi penyebab dari isu-isu yang telah dijelaskan, diajukan beberapa gagasan alternatif penyelesaian isu yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang diangkat. Adapun gagasan-gagasan tersebut yaitu :

1. Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi *google spreadsheet*
2. Menyusun rekomendasi untuk penambahan petugas pengelola layanan pengaduan masyarakat
3. Menambah sarana pendukung yang dapat digunakan sebagai kanal pengaduan masyarakat

Setelah memperoleh tiga gagasan pemecah isu, kemudian dilakukan tapisan pemecah isu untuk menentukan gagasan utama pemecah isu dengan menggunakan metode *Mc. Namara* untuk melihat gagasan pemecah isu yang kontribusinya paling besar terhadap penanganan isu, paling efektif dan efisien serta paling mudah untuk diselesaikan. Indikator penilaian pada metode ini adalah nilai 1-5 yang berarti

semakin tinggi nilainya, maka semakin prioritas gagasan alternatif pemecah isu tersebut untuk digunakan sebagai gagasan utama. Di bawah ini adalah penentuan gagasan alternatif pemecah isu dengan menggunakan metode *Mc. Namara* :

Tabel 2.5 Pemilihan Gagasan Alternatif Pemecah Isu Dengan Metode Mc. Namara

No	Gagasan	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan	Total	Urutan
1	Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi <i>google spreadsheet</i>	4	5	5	14	I
2	Menyusun rekomendasi untuk penambahan petugas pengelola layanan pengaduan masyarakat	3	3	4	10	II
3	Menambah sarana pendukung yang dapat digunakan sebagai kanal pengaduan masyarakat	3	3	3	9	III

Berdasarkan tabel 2.5 dapat dilihat bahwa gagasan pemecah isu yang paling banyak kontribusinya, paling efektif, efisien serta mudah adalah “Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi Google Spreadsheet”. **Efektifitas** dalam hal ini adalah paling dapat menjawab kelemahan dari isu terkait yaitu pengadministrasian dan rekap pengaduan yang masih manual. **Efisiensi** dalam hal ini adalah memperhatikan waktu dan biaya pelaksanaan yang cepat dan murah. **Kemudahan** dalam hal ini adalah proses pelaksanaannya dapat dilakukan dengan mudah dan segera.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

Identifikasi Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan
 Belum Optimalnya Digitalisasi Pengunggahan Buku Tanah Pada Sistem KKP
 Kurangnya Kedisiplinan Pegawai Dalam Kegiatan Apel Pagi Rutin

Isu yang Diangkat : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan

Gagasan Pemecahan Isu : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan melalui Digitalisasi Pengadministrasian dan Rekap Pengaduan Masyarakat di Aplikasi Google Spreadsheet di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Tabel 2.6. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat	1.1 Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Resume peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan	Tahap 1 1.1.1 Saya akan menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam	Dengan adanya kegiatan mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu : 1. Melayani

terhadap layanan kegiatan pertanahan		kegiatan pertanahan.	<p>rangka melakukan perbaikan tiada henti (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>1.1.2 Saya akan menyampaikan rancangan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan. (Akuntabel)</p> <p>1.1.3 Saya akan mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai rancangan aktualisasi yang saya buat. (Kompeten)</p> <p>1.1.4 Saya akan menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi. (Harmonis)</p> <p>1.1.5 Saya akan menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan</p>	<p>pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p> <p>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia untuk mencapai Tujuan</p>	<p>2. Profesional</p> <p>3. Terpercaya</p>

				<p>rancangan aktualisasi yang saya buat. (Adaptif)</p> <p>1.1.6 Saya akan berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang akan dilakukan. (Kolaboratif)</p>	<p>Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.</p>	
		<p>1.2 Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat</p>		<p>Tahap 2</p> <p>1.2.1 Saya akan mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>1.2.2 Saya akan melaksanakan kegiatan aktualisasi</p>		

				<p>dengan jujur, bertanggung jawab, disiplin dan berintegritas tinggi. (Akuntabel)</p> <p>1.2.3 Saya akan mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. (Kompeten)</p> <p>1.2.4 Saya akan terus memperbaharui pengetahuan mengenai peraturan yang selalu berubah dan menerapkan peraturan tersebut dalam bekerja dan melaksanakan rancangan aktualisasi yang saya buat. (Adaptif)</p>		
		1.3 Mengumpulkan referensi literatur		Tahap 3		

		pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat		<p>1.3.1 Saya akan mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>1.3.2 Saya akan melaksanakan kegiatan aktualisasi dengan jujur, bertanggung jawab, disiplin dan berintegritas tinggi. (Akuntabel)</p> <p>1.3.3 Saya akan mengumpulkan dan mempelajari referensi literatur pedoman terkait tata kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. (Kompeten)</p> <p>1.3.4 Saya akan gigih dalam mencari informasi dari berbagai sumber dan referensi mengenai pengelolaan pengaduan. (Adaptif)</p> <p>1.3.5 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan rekan kerja dalam proses pencarian informasi. (Kolaboratif)</p>		
		<p>1.4 Melaksanakan tugas dengan berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang relevan</p>		<p>Tahap 4</p> <p>1.4.1 Saya akan melaksanakan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mewujudkan sikap ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>1.4.2 Saya akan melaksanakan tugas berdasarkan</p>		

				<p>peraturan perundang-undangan yang berlaku agar dapat melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat serta disiplin dan berintegritas tinggi. (Akuntabel)</p> <p>1.4.3 Saya akan bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan bentuk sikap loyal kepada pemerintahan yang sah serta memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945. (Loyal)</p>		
		1.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		<p>Tahap 5</p> <p>1.5.1 Saya akan menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis. (Akuntabel)</p> <p>1.5.2 Saya akan melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi. (Loyal)</p>		

				<p>1.5.3 Saya akan menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan. (Adaptif)</p> <p>1.5.4 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan. (Kolaboratif)</p>		
2.	Menyusun rekomendasi alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	2.1 Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	<p>Tahap 1</p> <p>2.1.1 Saya akan menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>2.1.2 Saya akan menyampaikan rancangan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan</p>	Dengan adanya kegiatan Menyusun rekomendasi alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam Melayani	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu : 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya

				<p>yang akan dilakukan. (Akuntabel)</p> <p>2.1.3 Saya akan mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai rancangan aktualisasi yang saya buat. (Kompeten)</p> <p>2.1.4 Saya akan menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi. (Harmonis)</p> <p>2.1.5 Saya akan menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan rancangan aktualisasi yang saya buat. (Adaptif)</p> <p>2.1.6 Saya akan berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang akan dilakukan. (Kolaboratif)</p>	<p>Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p> <p>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.</p>	
		2.2 Menginventaris dokumen alur terkait pengelolaan		<p>Tahap 2</p> <p>2.2.1 Saya akan menjadikan dokumen SOP yang</p>		

		<p>pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang</p>		<p>berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan pertanahan. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>2.2.2 Saya akan menjadikan dokumen SOP yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan untuk dapat melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat serta disiplin dan berintegritas tinggi. (Akuntabel)</p> <p>2.2.3 Saya akan menjadikan dokumen SOP yang</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan agar dapat meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. (Kompeten)</p>		
		<p>2.3 Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		<p>Tahap 3 2.3.1 Saya akan mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan dalam rangka memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menumbuhkan sikap cekatan dan solutif dalam melayani masyarakat. (Berorientasi Pelayanan)</p>		

				<p>2.3.2 Saya akan bersikap cermat dalam mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan. (Akuntabel)</p> <p>2.3.3 Saya akan meningkatkan kompetensi diri dengan cara mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan agar ilmu dan kemampuan dapat terus <i>ter-upgrade</i>. (Kompeten)</p> <p>2.3.4 Saya akan cepat menyesuaikan diri dalam menghadapi perubahan dan referensi literatur pedoman mengenai pengelolaan pengaduan terbaru. (Adaptif)</p>		
		2.4 Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan		<p style="text-align: center;">Tahap 4</p> <p>2.4.1 Saya akan menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan</p>		

				<p>demi mempermudah pengaduan masyarakat sebagai bentuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk membentuk sikap ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>2.4.2 Saya akan melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi serta tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan dengan cara membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan. (Akuntabel)</p> <p>2.4.3 Saya akan Menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan sesuai dengan panduan</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>perilaku.kode etik kompeten yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. (Kompeten)</p> <p>2.4.4 Saya akan menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan dengan menggunakan teknologi terbaru yang memadai sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan teknologi dan terus berinovasi serta mengembangkan kreativitas. (Adaptif)</p> <p>2.4.5 Saya akan berdiskusi dengan atasan dan rekan sejawat mengenai pembuatan rekomendasi penyusunan alur pengaduan. (Kolaboratif)</p>	
--	--	--	--	--	--

		2.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		<p style="text-align: center;">Tahap 5</p> <p>2.5.1 Saya akan menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis. (Akuntabel)</p> <p>2.5.2 Saya akan melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi. (Loyal)</p> <p>2.5.3 Saya akan menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan. (Adaptif)</p> <p>2.5.4 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan. (Kolaboratif)</p>		
3.	Menyusun rekomendasi untuk memberikan edukasi kepada petugas yang	3.1 Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan pertanahan	<p style="text-align: center;">Tahap 1</p> <p>3.1.1 Saya akan menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana</p>	Dengan adanya kegiatan Menyusun rekomendasi untuk memberikan edukasi	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu :

	<p>mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan</p>		<p>memahami alur pelayanan dan dinamika permasalahan pelayanan</p>	<p>kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>3.1.2 Saya akan menyampaikan rancangan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan. (Akuntabel)</p> <p>3.1.3 Saya akan mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai rancangan aktualisasi yang saya buat. (Kompeten)</p> <p>3.1.4 Saya akan menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi. (Harmonis)</p> <p>3.1.5 Saya akan menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan</p>	<p>kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan, diharapkan dapat mewujudkan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya
--	--	--	--	--	---	--

				<p>rancangan aktualisasi yang saya buat. (Adaptif)</p> <p>3.1.6 Saya akan berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang akan dilakukan. (Kolaboratif)</p>		
		<p>3.2 Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan</p>		<p>Tahap 2</p> <p>3.2.1 Saya akan Menyusun rencana untuk sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan demi menciptakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>3.2.2 Saya akan Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan dengan bertanggung jawab, dan cermat. (Akuntabel)</p> <p>3.2.3 Saya akan Menyusun rencana untuk sosialisasi</p>		

				<p>dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan agar dapat meningkatkan kompetensi diri dan petugas untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>(Kompeten)</p> <p>3.2.4 Saya akan menyusun rencana untuk sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif. (Harmonis)</p>		
		<p>3.3 Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan</p>		<p>Tahap 3</p> <p>3.3.1 Saya akan Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan demi</p>		

				<p>menciptakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>3.3.2 Saya akan menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan dengan cermat. (Akuntabel)</p> <p>3.3.3 Saya menyusun rekomendasi untuk mengadakan seminar dan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan untuk meningkatkan kualitas diri dan petugas, dapat membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. (Kompeten)</p> <p>3.3.4 Saya akan menghargai setiap pihak dalam penyusunan rekomendasi</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan. (Harmonis)</p> <p>3.3.5 Saya menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan dengan berpegang teguh pada ideologi bangsa dan UUD 1945 serta berdasarkan pemerintahan yang sah. (Loyal)</p> <p>3.3.6 Saya akan terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas serta bersikap proaktif dalam menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan. (Adaptif)</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>3.3.7 Saya berkolaborasi dengan atasan dan rekan sejawat dalam menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan. (Kolaboratif)</p>		
		<p>3.4 Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar</p>		<p>Tahap 4</p> <p>3.4.1 Saya akan ikut serta dalam kegiatan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar demi menciptakan petugas yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>3.4.2 Saya akan ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar</p>		

				<p>dengan disiplin. (Akuntabel)</p> <p>3.4.3 Saya akan ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar untuk meningkatkan kompetensi dalam diri dan melakukan tugas dengan kualitas terbaik. (Kompeten)</p> <p>3.4.4 Saya akan menghargai pendapat dari setiap orang yang ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar. (Harmonis)</p> <p>3.4.5 Saya ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar untuk menjaga nama baik ASN, pimpinan, instansi dan negara. (Loyal)</p> <p>3.4.6 Saya akan cepat menyesuaikan diri menghadapi hasil evaluasi dari seminar dan</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>sosialisasi yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan. (Adaptif)</p> <p>3.4.7 Saya akan bekerja sama dengan atasan dan rekan sejawat untuk menghasilkan pengetahuan baru mengenai pengelolaan pengaduan. (Kolaboratif)</p>		
		3.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.		<p>Tahap 5</p> <p>3.5.1 Saya akan menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis. (Akuntabel)</p> <p>3.5.2 Saya akan melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi. (Loyal)</p>		

				<p>3.5.3 Saya akan menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan. (Adaptif)</p> <p>3.5.4 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan. (Kolaboratif)</p>		
4.	Membentuk tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	4.1 Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	<p style="text-align: center;">Tahap 1</p> <p>4.1.1 Saya akan menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>4.1.2 Saya akan menyampaikan rancangan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan</p>	Dengan adanya kegiatan Membentuk tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia.	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya

				<p>dan tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan. (Akuntabel)</p> <p>4.1.3 Saya akan mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai rancangan aktualisasi yang saya buat. (Kompeten)</p> <p>4.1.4 Saya akan menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi. (Harmonis)</p> <p>4.1.5 Saya akan menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan rancangan aktualisasi yang saya buat. (Adaptif)</p> <p>4.1.6 Saya akan berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang akan dilakukan. (Kolaboratif)</p>	<p>dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p> <p>menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.</p>	
--	--	--	--	---	--	--

		<p>4.2 Menyusun rekomendasi untuk menunjuk petugas dari setiap seksi yang bertugas untuk mengelola pengaduan</p>		<p style="text-align: center;">Tahap 2</p> <p>4.2.1 Saya akan menyusun rekomendasi untuk menunjuk petugas dari setiap seksi yang bertugas untuk mengelola pengaduan agar dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>4.2.2 Saya akan menyusun rekomendasi untuk menunjuk petugas dari setiap seksi yang bertugas untuk mengelola pengaduan dengan cermat dan teliti. (Akuntabel)</p> <p>4.2.3 Saya akan membangun memberikan kesempatan kepada petugas dari setiap seksi untuk berkontribusi pada pengelolaan pengaduan. (Kolaboratif)</p>		
		<p>4.3 Melakukan rapat gabungan dengan</p>		<p style="text-align: center;">Tahap 3</p>		

		<p>petugas dari setiap seksi untuk melakukan penyelarasan tugas pengelolaan pengaduan</p>		<p>4.3.1 Saya akan melakukan rapat gabungan dengan petugas dari setiap seksi untuk melakukan penyelarasan tugas pengelolaan pengaduan demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>4.3.2 Saya akan melakukan rapat gabungan dengan petugas dari setiap seksi untuk melakukan penyelarasan tugas pengelolaan pengaduan dengan cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.. (Akuntabel)</p> <p>4.3.3 Saya akan meningkatkan kompetensi diri dengan bertukar pikiran dengan atasan dan rekan sejawat mengenai penyelarasan tugas pengelolaan pengaduan. (Kompeten)</p>		
--	--	---	--	---	--	--

				<p>4.3.4 Saya akan menghargai pendapat dari setiap peserta rapat. (Harmonis)</p> <p>4.3.5 Saya akan cepat menyesuaikan diri dengan hasil diskusi dan rapat yang telah dilaksanakan. (Adaptif)</p> <p>4.3.6 Saya akan bekerjasama dan berkoordinasi dengan semua peserta rapat dengan terbuka. (Kolaboratif)</p>		
		<p>4.4 Melakukan evaluasi terhadap petugas yang diberi tanggung jawab untuk mengelola pengaduan</p>		<p style="text-align: center;">Tahap 4</p> <p>4.4.1 Saya akan ikut serta dalam kegiatan evaluasi terhadap petugas yang diberi tanggung jawab untuk mengelola pengaduan demi menciptakan petugas yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat</p>		

				<p>diandalkan. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>4.4.2 Saya akan ikut serta dalam evaluasi terhadap petugas yang diberi tanggung jawab untuk mengelola pengaduan dengan disiplin. (Akuntabel)</p> <p>4.4.3 Saya akan ikut terhadap petugas yang diberi tanggung jawab untuk mengelola pengaduan untuk meningkatkan kompetensi dalam diri dan melakukan tugas dengan kualitas terbaik. (Kompeten)</p> <p>4.4.4 Saya akan menghargai pendapat dari setiap orang yang ikut serta dalam evaluasi (Harmonis)</p> <p>4.4.5 Saya ikut serta dalam evaluasi terhadap petugas yang diberi tanggung jawab untuk mengelola pengaduan untuk menjaga</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>nama baik ASN, pimpinan, instansi dan negara. (Loyal)</p> <p>4.4.6 Saya akan bekerja sama dengan atasan dan rekan sejawat untuk menghasilkan pengetahuan baru mengenai pengelolaan pengaduan. (Kolaboratif)</p>		
		<p>4.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p>		<p>Tahap 5</p> <p>4.5.1 Saya akan menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis. (Akuntabel)</p> <p>4.5.2 Saya akan melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi. (Loyal)</p> <p>4.5.3 Saya akan menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan. (Adaptif)</p>		

				4.5.4 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan. (Kolaboratif)		
5.	Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	5.1 Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	<i>Google Spreadsheet</i> dan <i>google sites</i> yang dapat digunakan sebagai sarana pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	<p>Tahap 1</p> <p>5.1.1 Saya akan menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>5.1.2 Saya akan menyampaikan rancangan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan. (Akuntabel)</p> <p>5.1.3 Saya akan mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai rancangan</p>	Dengan adanya kegiatan Menetapkan PIC yang melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat,	Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu : 1. Melayani 2. Profesional 3. Terpercaya

				<p>aktualisasi yang saya buat. (Kompeten)</p> <p>5.1.4 Saya akan menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi. (Harmonis)</p> <p>5.1.5 Saya akan menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan rancangan aktualisasi yang saya buat. (Adaptif)</p> <p>5.1.6 Saya akan berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang akan dilakukan. (Kolaboratif)</p>	<p>Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p> <p>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.</p>	
		5.2 Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat		<p>Tahap 2</p> <p>5.2.1 Saya akan menyusun rekomendasi untuk penunjukan PIC yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian</p>		

				<p>pengaduan</p> <p>5.2.2 agar dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>5.2.3 Saya akan menyusun rekomendasi untuk penunjukan PIC yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan dengan cermat dan teliti. (Akuntabel)</p> <p>5.2.4 Saya akan memberikan kesempatan pada PIC yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan untuk berkontribusi pada pengelolaan pengaduan. (Kolaboratif)</p>		
		5.3 Mambagikan link <i>google spreadsheet</i>		<p>Tahap 4</p> <p>5.3.1 Saya akan ikut serta dalam kegiatan evaluasi terhadap</p>		

		<p>yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan</p>		<p>PIC yang diberi tanggung jawab untuk untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan demi menciptakan petugas yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>5.3.2 Saya akan ikut serta dalam evaluasi terhadap PIC yang diberi tanggung jawab untuk untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan dengan disiplin. (Akuntabel)</p> <p>5.3.3 Saya akan ikut terhadap PIC yang diberi tanggung jawab untuk untuk melakukan monitoring terhadap progress</p>	
--	--	---	--	---	--

				<p>penyelesaian pengaduan untuk meningkatkan kompetensi dalam diri dan melakukan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>(Kompeten)</p> <p>5.3.4 Saya akan menghargai pendapat dari setiap orang yang ikut serta dalam evaluasi (Harmonis)</p> <p>5.3.5 Saya ikut serta dalam evaluasi terhadap PIC yang diberi tanggung jawab untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan untuk menjaga nama baik ASN, pimpinan, instansi dan negara. (Loyal)</p> <p>5.3.6 Saya akan bekerja sama dengan atasan dan rekan sejawat untuk menghasilkan pengetahuan baru</p>	
--	--	--	--	---	--

				mengenai pengelolaan pengaduan. (Kolaboratif)		
		5.4 Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan		<p style="text-align: center;">Tahap 4</p> <p>5.4.1.Saya akan Bersikap cekatan dan dapat diandalkan untuk merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i>. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>5.4.2 Saya akan Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta</p>		

				<p>memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i> dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi. (Akuntabel)</p> <p>5.4.3 Saya akan melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi. (Loyal)</p> <p>5.4.4 Saya akan menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan. (Adaptif)</p> <p>5.4.1 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan. (Kolaboratif)</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>5.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>		<p style="text-align: center;">Tahap 4</p> <p>5.4.1 Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai wujud melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>5.4.2 Saya akan menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis. (Akuntabel)</p> <p>5.4.3 Saya akan melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi. (Loyal)</p> <p>5.4.4 Saya akan menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan. (Adaptif)</p> <p>5.4.5 Saya akan berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan. (Kolaboratif)</p>		
--	--	--	--	---	--	--

Dari Tabel 6. Rancangan Kegiatan Aktualisasi di atas, didapatkan Rekapitulasi Habituasi Mata Pelatihan Agenda II sebagai berikut :

Tabel 2.7. Matriks Rekapitulasi Rencana Habituasi MP Agenda II

No.	Mata Pelatihan (MP)	Kegiatan					Jumlah Aktualisasi per MP
		1	2	3	4	5	
1.	Berorientasi Pelayanan	4	4	3	4	3	18
2.	Akuntabel	5	5	5	5	5	20
3.	Kompeten	3	3	4	3	2	15
4.	Harmonis	1	1	4	3	2	14
5.	Loyal	2	1	3	1	2	11
6.	Adaptif	4	4	4	3	2	17
7.	Kolaboratif	3	4	4	5	5	21
Jumlah Aktualisasi per kegiatan		22	22	27	27	21	119

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2.8. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Oktober																								November		
			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1
1.	Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan																											
		Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat																											

		Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat																						
		Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat																						
		Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan																						
2.	Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap	Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan																						
		Mengumpulkan dokumen terkait alur pelayanan																						

layanan kegiatan pertanahan	pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang																						
	Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat																						
	Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat																						
	Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan																						

3.	Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan	Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan																							
		Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan																							
		Mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan																							
		Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar																							

		Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan																			
		Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan																			
5.	Medigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertaahan	Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan																			
		Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap																			

		pengaduan masyarakat																				
		Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan																				
		Merekap data pengaduan yang masuk dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan																				
		Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan																				

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model



Kantor Pertanahan Kota Palembang merupakan instansi pertanahan pada tingkat daerah kabupaten/kota yang berupaya memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan dalam rangka mewujudkan pelayanan pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia serta mengimplementasikan budaya organisasi yang Melayani, Profesional dan Terpercaya. Salah satu *role model* yang menjadi panutan penulis selama menjalani proses habituasi di Kantor Pertanahan Kota Palembang adalah Bapak Fery Fadly, S.P., M.H. yang merupakan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Palembang sekaligus mentor penulis. Beliau adalah sosok yang selalu mampu berkoordinasi dengan baik dengan rekan kerja maupun dengan atasannya. Beliau memberi dukungan kepada penulis dalam melakukan kegiatan aktualisasi selalu memberikan motivasi, saran dan pendapat selama membuat laporan aktualisasi. Beliau

merupakan salah satu orang yang paling ramah di kantor, selalu tersenyum dan menyapa semua pegawai. Beliau selalu bersedia untuk membantu serta membimbing rekan maupun stafnya dalam menjalankan pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik. Beliau memiliki rasa tanggung jawab, professional, kredibilitas, dan mengutamakan kepentingan organisasi. Selain itu, Bapak Fadly juga menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam kesehariannya yang terdiri dari :

1) Berorientasi Pelayanan

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

2) Akuntabel

Sikap akuntabel yang diterapkan oleh Bapak Fery Fadly, S.P., M.H. ialah senantiasa melaksanakan tugas dengan jujur, cermat, bertanggung jawab, dan disiplin. Sikap tersebut juga yang diajarkan beliau kepada stafnya untuk tetap menyelesaikan pekerjaan secara cermat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3) Kompeten

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

4) Harmonis

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

5) Loyal

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

6) Adaptif

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

7) Kolaboratif

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

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

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

Kegiatan 1 : Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan Pelaksanaan aktualisasi pada kegiatan pertama terdiri dari 5 (lima) tahapan dengan uraian sebagai berikut :

1. Mengonsultasikan rencana kegiatan mengenai regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan pertama adalah berkonsultasi dengan mentor mengenai regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan. Tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 5 Oktober 2022 bertempat di Kantor Pertanahan Kota Palembang. *Output* yang didapatkan pada tahapan ini adalah masukan dan saran mengenai pelaksanaan kegiatan serta informasi mengenai peraturan-peraturan yang terkait dengan pengelolaan pengaduan terhadap layanan kegiatan pertanahan. Peserta juga mendapatkan foto untuk dokumentasi pada saat konsultasi.



Gambar 1.1 Konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan

2. Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat

Tahapan kegiatan kedua dalam kegiatan aktualisasi ini adalah mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat. Peraturan yang dipelajari adalah Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.



Gambar 1.2 Mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat

3. Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat

Tahapan kegiatan ketiga dalam kegiatan pertama ini adalah meresume peraturan-peraturan yang berkaitan dengan tata kelola pengaduan masyarakat. *Output* yang dihasilkan melalui kegiatan ini adalah resume dari Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.



Gambar 1.3 Hasil resume Peraturan Menteri ATR/BPN No.4 Tahun 2022

4. Mengumpulkan dan mempelajari referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat

Tahapan kegiatan keempat dalam kegiatan aktualisasi ini adalah mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat. Penulis mengumpulkan referensi bacaan dan literatur dari jurnal-jurnal yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat.



Gambar 1.4 Jurnal-jurnal pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai referensi bacaan

5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan kegiatan kelima dalam kegiatan aktualisasi ini adalah melaporkan hasil kegiatan kepada atasan. Pada kegiatan ini penulis melaporkan hasil resume dari Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN.



Gambar 1.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tabel 3.1 Keterkaitan Kegiatan 1 dengan Nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Mengonsultasikan rencana kegiatan mengenai regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	Resume Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang dibuat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis dan melaksanakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Kompeten : Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang dibuat agar dapat melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p>

		<p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif : Berdiskusi dan berkonsultasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang telah dilakukan dan menerima saran serta masukan.</p>
<p>2. Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Mempelajari regulasi mengenai tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Akuntabel : Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan pada Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik

		<p>sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Mempelajari Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan tahapan kegiatan selanjutnya yaitu pembentukan alur pelayanan pengaduan sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Loyal :</p> <p>Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan pada Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan agar tetap berpegang teguh terhadap peraturan perundang-undangan mengaktualisasikan kode etik memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintah yang sah.</p> <p>Adaptif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam mencari peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pengaduan apabila terdapat perubahan aturan. b. Bertindak proaktif untuk mempelajari Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.
--	--	---

		<p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan terkait peraturan yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>3. Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Meresume Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> (hasil resume) dengan kualitas

		<p>terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Membuat resume Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan tahapan kegiatan selanjutnya yaitu pembentukan alur pelayanan pengaduan sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Adaptif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam membuat resume peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pengaduan apabila terdapat perubahan aturan. b. Bertindak proaktif untuk membuat resume Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.
<p>4. Mengumpulkan dan mempelajari referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dan dapat diandalkan untuk mempelajari referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Mempelajari dan memahami pengelolaan pengaduan referensi literatur mengenai Pengelolaan Pengaduan dengan cermat sesuai kode</p>

		<p>etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan serta petugas pengelola pengaduan lain terkait referensi literatur mengenai pengelolaan pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p> <p>Loyal :</p> <p>Bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan bentuk sikap loyal kepada pemerintahan yang sah serta memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945.</p>
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pada tahapan kegiatan melaporkan hasil kepada atasan, melaksanakan

		<p>konsultasi dengan bersikap ramah, sopan dan santun.</p> <p>b. Bersikap cekatan dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan hasil kegiatan kepada atasan menjalankan saran serta masukan dari atasan sesuai aturan dan SOP.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Berusaha untuk melaporkan kegiatan kepada atasan mengenai untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p> <p>Loyal :</p> <p>Tahapan ini dilakukan dengan tetap berpegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah dan tetap menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan melaporkan hasil kegiatan kepada atasan adalah untuk mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.</p>
--	--	--

Kegiatan 2 : Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Pelaksanaan aktualisasi pada kegiatan kedua terdiri dari 5 (lima) tahapan dengan uraian sebagai berikut :

1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai penyusunan rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan kedua adalah berkonsultasi dengan mentor mengenai penyusunan rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan. Tahapan ini dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober 2022 bertempat di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

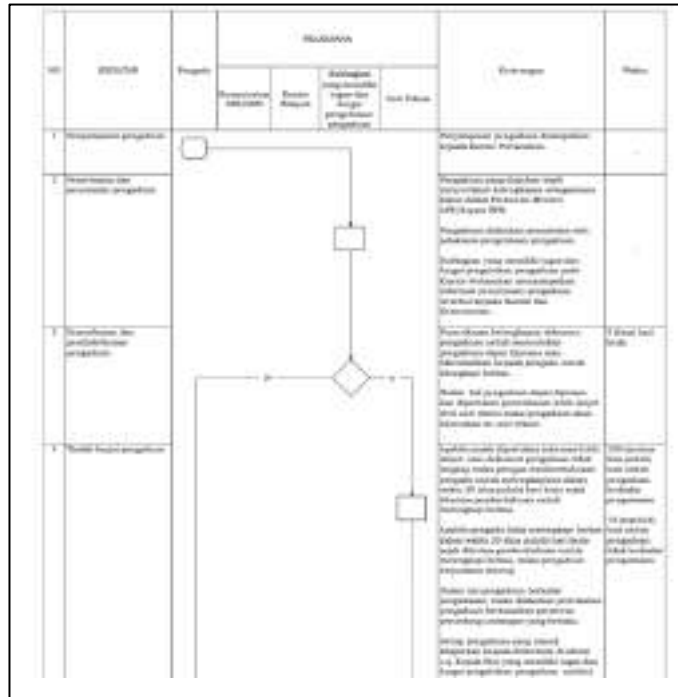
Output yang didapatkan pada tahapan ini adalah masukan dan saran mengenai pelaksanaan kegiatan serta informasi mengenai penyusunan rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan.



Gambar 2.1 Mengonsultasikan rencana kegiatan kedua pada atasan

2. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Tahapan kegiatan kedua dalam kegiatan kedua adalah mengumpulkan dokumen alur terkait pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Data yang sudah dikumpulkan tersebut kemudian akan ditelaah untuk kemudian disempurnakan menjadi alur pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan efisien.



- Jenis Layanan** **Prinsip Layanan**
1. Bliker
 2. Pengesekan sertifikat
 3. Hapusnya hak tanggungan/roya
 4. Penggabungan
 5. Pemberian hak guna bangunan perorangan
 6. Pemberian hak guna bangunan badan hukum
 7. Pemberian hak guna usaha badan hukum
 8. Pemisahan
 9. Peralihan Hak Pewarisan
 10. Peralihan Hak Jual dan Beli
 11. Peralihan Hak Lelang
 12. Peralihan Hak Hibah
 13. Peralihan Hak Pembagian Hak Bersama
 14. Pemecahan
 15. Pemberian hak guna bangunan dan hak pakai
 16. Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum
 17. Pemberian Hak Guna Bangunan Perorangan

Gambar 2.2 Dokumen alur pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantah Kota Palembang

3. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat

Tahapan kegiatan ketiga dalam kegiatan kedua ini adalah mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat.

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH/KEMENTERIAN*)

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

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

*) Pilih Salah Satu.

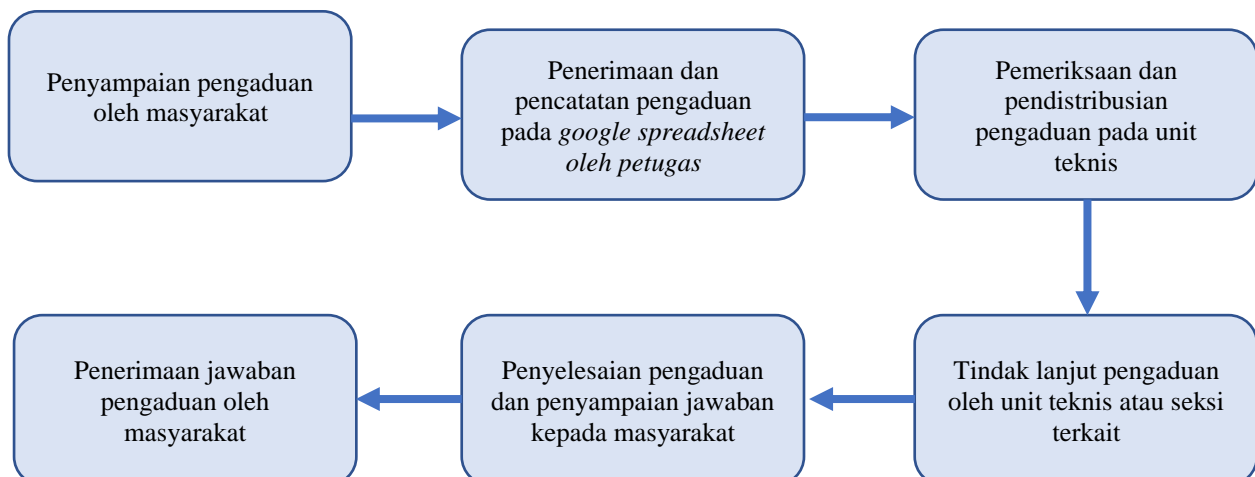
Kepala Kantor Pertanahan/Kepala Kantor Wilayah/Kepala Unit Eselon II Kementerian

(.....)
NIP:

Gambar 3.3 Contoh form laporan penanganan pengaduan masyarakat

4. Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat

Alur Pelayanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Palembang



Alur Pelayanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Palembang

	Kegiatan	Pelaksana	Keterangan	Optimalisasi
1.	Penyampaian Pengaduan	Pemohon/pengadu	Penyampaian pengaduan disampaikan oleh pemohon atau pengadu kepada kantor pertanahan	Penyampaian pengaduan disampaikan oleh pemohon atau pengadu kepada kantor pertanahan baik melalui loket langsung, telepon dan sosial media yang dimiliki kantor pertanahan.
2.	Penerimaan dan pencatatan pengaduan	Petugas yang telah ditunjuk untuk mengelola pengaduan	Pengaduan yang diajukan akan dicatat pada buku khusus pengaduan	Pengaduan yang diajukan oleh pengadu akan langsung direkap pada aplikasi <i>Google Spreadsheet</i> untuk memudahkan proses pengadministrasian dan meminimalisasi data hilang.
3.	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	Petugas yang telah ditunjuk untuk mengelola pengaduan	Seluruh pengaduan yang masuk akan diteruskan ke seksi terkait atau unit teknis	Pengaduan yang masuk ke kantor pertanahan akan diperiksa kelengkapan dokumennya untuk menentukan apakah dokumen tersebut dapat diproses atau dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi berkasnya.
4.	Tindak lanjut pengaduan	Seksi terkait/unit teknis	Tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh seksi terkait atau unit teknis.	Tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh seksi terkait atau unit teknis.

5.	Penyelesaian pengaduan dan penyampaian jawaban	Seksi terkait/unit teknis	Seksi terkait atau unit teknis melakukan penyelesaian pengaduan dan akan menyampaikan jawabannya langsung kepada pengadu.	Dalam hal pengaduan telah diselesaikan oleh seksi terkait atau unit teknis dan telah dapat disampaikan jawabannya kepada pengadu, maka jawaban akan diberikan kepada PIC yang bertugas memonitoring penyelesaian pengaduan melalui aplikasi <i>Google Spreadsheet</i> yang dapat dilihat oleh seluruh seksi pada kantor pertanahan termasuk kepala kantor pertanahan.
6.	Penerimaan jawaban pengaduan	Pemohon/pengadu	Pengaduan dinyatakan selesai setelah pengadu mengkonfirmasi penyampaian jawaban atau informasi dari petugas.	Pengaduan dinyatakan selesai setelah pengadu mengkonfirmasi penyampaian jawaban atau informasi dari PIC yang bertugas. Kemudian pengaduan yang telah selesai akan diberi tanda dengan warna tertentu agar memudahkan monitoring penyelesaian pengaduan pada aplikasi <i>Google Spreadsheet</i> .

6. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan kegiatan kelima dalam kegiatan aktualisasi ini adalah melaporkan hasil kegiatan kepada atasan. Pada kegiatan ini penulis melaporkan hasil rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat.



Gambar 3.4 Konsultasi hasil kegiatan kepada atasan

Tabel 3.2 Keterkaitan Kegiatan 2 dengan Nilai BerAKHLAK

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai cerminan melakukan perbaikan tiada henti Akuntabel : Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan. Kompeten :

		<p>Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Harmonis : Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p> <p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan kesempatan kepada seluruh petugas pengelola pengaduan untuk ikut berkontribusi dalam tahapan kegiatan menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan b. Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah adalah mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.
<p>2. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Menjadikan dokumen SOP yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan pertanahan.</p> <p>Akuntabel :</p>

		<p>Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi serta menggunakan dokumen tersebut dengan tidak sewenang-wenang.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Loyal :</p> <p>Mempelajari dan mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang dengan tetap berpegang teguh terhadap peraturan perundang-undangan mengaktualisasikan kode etik memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintah yang sah.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan subbagian tata usaha mengenai dokumen pelayanan pengaduan yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang.</p>
--	--	---

<p>3. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan dalam rangka memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menumbuhkan sikap cekatan dan solutif dalam melayani masyarakat.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. d. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> (hasil resume) dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Adaptif :</p> <p>Cepat menyesuaikan diri dalam menghadapi perubahan dan referensi literatur pedoman mengenai pengelolaan pengaduan terbaru.</p>
<p>4. Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan demi mempermudah pengaduan masyarakat sebagai bentuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta</p>

		<p>untuk membentuk sikap ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. d. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Adaptif :</p> <p>Menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan dengan menggunakan teknologi terbaru yang memadai sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan teknologi dan terus berinovasi serta mengembangkan kreativitas.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan serta petugas pengelola pengaduan lain terkait pembuatan alur pelayanan pengaduan.</p>
--	--	--

		<p>Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan dan menggunakan saran dan masukan dari mentor sebagai perwujudan melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Berusaha untuk melaporkan kegiatan kepada atasan mengenai untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p> <p>Loyal :</p> <p>Tahapan ini dilakukan dengan tetap berpegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah dan tetap menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai</p>

		tambah dimana tujuan melaporkan hasil kegiatan kepada atasan adalah untuk mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.
--	--	---

Kegiatan 3 : Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan

Pelaksanaan aktualisasi pada kegiatan ketiga terdiri dari 5 (lima) tahapan dengan uraian sebagai berikut :

1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai pemberian edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan

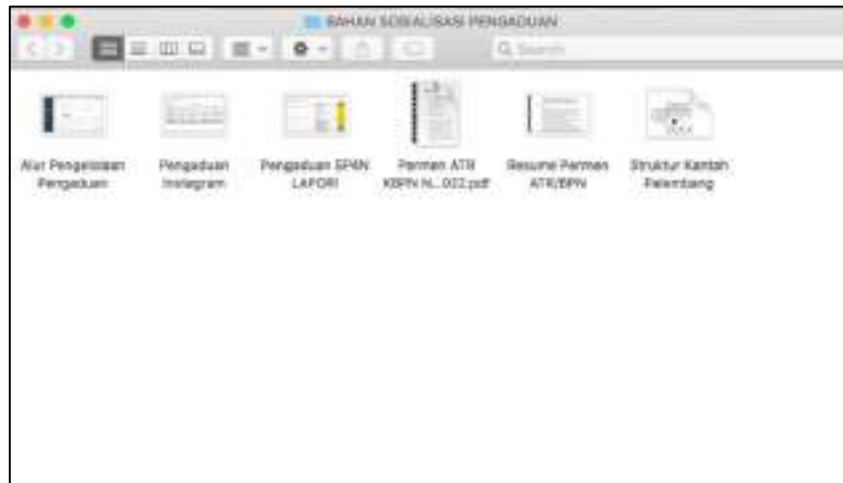
Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan ketiga adalah berkonsultasi dengan mentor mengenai edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan.



Gambar 3.1 Konsultasi kepada atasan mengenai kegiatan aktualisasi ketiga

2. Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan

Tahapan kedua dalam kegiatan ketiga ini adalah menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan. Penulis mengumpulkan bahan-bahan untuk disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan.



Gambar 3.2 Bahan sosialisasi kepada petugas pengelola pengaduan

3. Mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan

Tahapan ketiga dalam kegiatan ketiga ini adalah melakukan sosialisai kepada petugas pengelola pengaduan mengenai tata cara dan alur pengelolaan pengaduan yang telah dikonsultasikan kepada atasan untuk kemudian dipakai dalam menjalankan tugas sebagai petugas pengelola pengaduan masyarakat.



Gambar 3.3 Sosialisasi mengenai alur pelayanan pengaduan kepada petugas pengelola pengaduan

4. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan

Tahapan kegiatan keempat pada kegiatan ketiga ini adalah mengadakan evaluasi hasil sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan. Evaluasi dilakukan oleh mentor dan atasan untuk memberikan saran dan masukan mengenai hal-hal yang telah disampaikan pada sosialisasi.



Gambar 3.4 Hasil evaluasi sosialisasi petugas pengelola pengaduan

5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan kegiatan kelima pada kegiatan ketiga ini adalah melaporkan hasil kegiatan kepada atasan



Gambar 3.5 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Mengonsultasikan rencana kegiatan	Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan pertanahan memahami alur	Berorientasi Pelayanan : a. Pada tahapan kegiatan konsultasi dengan atasan, melaksanakan konsultasi dengan bersikap ramah, sopan dan santun.

	<p>elayanan dan dinamika permasalahan pelayanan</p>	<p>b. Bersikap cekatan dalam mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan.</p> <p>c. Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai cerminan melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang saya buat untuk meningkatkan kompetensi diri.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melakukan konsultasi dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan seluruh pegawai. Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkonsultasi dengan atasan dan berkoordinasi dengan rekan kerja adalah mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.</p>
<p>2. Menyusun rencana sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Menyusun rencana untuk sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan</p>

		<p>demi menciptakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Menyusun rencana sosialisasi dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Menyusun rencana untuk sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan agar dapat meningkatkan kompetensi diri dan petugas untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Menyusun rencana sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan agar dapat tercipta lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Bertindak proaktif untuk menyusun rencana sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan rencana sosialisasi</p>
--	--	---

		<p>untuk petugas pengelola pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>3. Mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Ikut serta dalam kegiatan evaluasi hasil sosialisasi demi menciptakan petugas yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Loyal :</p> <p>Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan dengan berpegang teguh pada ideologi bangsa dan UUD 1945 serta berdasarkan pemerintahan yang sah.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Melaksanakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan</p>

		<p>agar dapat tercipta lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Adaptif :</p> <p>c. Mengaktualisasikan kode etik cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam membuat resume peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pengaduan apabila terdapat perubahan aturan.</p> <p>d. Bertindak proaktif untuk membuat resume Permen ATR/BPN No.4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.</p>
<p>4. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan untuk menerima saran dari atasan dan rekan kerja dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <p>a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan</p>

		<p>dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Menghargai pendapat dari setiap orang yang ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi</p> <p>Loyal : Ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar untuk menjaga nama baik ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Adaptif : Cepat menyesuaikan diri menghadapi hasil evaluasi dari sosialisasi yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan.</p> <p>Kolaboratif : Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan serta petugas pengelola pengaduan lain terkait referensi literatur mengenai pengelolaan pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Bersikap cekatan dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan dan menggunakan saran dan masukan dari</p>

		<p>mentor sebagai perwujudan melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan hasil kegiatan kepada atasan menjalankan saran serta masukan dari atasan sesuai aturan dan SOP.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Berusaha untuk melaporkan kegiatan kepada atasan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p> <p>Loyal :</p> <p>Tahapan ini dilakukan dengan tetap berpegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah dan tetap menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan melaporkan hasil kegiatan kepada atasan adalah untuk mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.</p>
--	--	--

Kegiatan 4 : Menyusun rekomendasi penunjukan *Person In Charge* (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Pelaksanaan aktualisasi pada kegiatan ketiga terdiri dari 5 (lima) tahapan dengan uraian sebagai berikut :

1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan

Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan keempat adalah berkonsultasi dengan mentor mengenai rekomendasi penunjukan *Person In Charge* (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan.



Gambar 4.1 Konsultasi rencana kegiatan dengan atasan

2. Menyusun rekomendasi penunjukan *Person in Charge* (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan

Tahapan kedua dalam kegiatan keempat ini adalah menyusun rekomendasi penunjukan *Person in Charge* (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan. Petugas yang ditunjuk sebagai PIC akan memantau sejauh mana pengaduan telah dikerjakan dan akan memantau

perjalanan berkasnya hingga pengaduan selesai dan jawaban telah diberikan kepada pengadu atau masyarakat. Berikut ini adalah rekomendasi petugas yang ditunjuk sebagai PIC, atas nama Bayu Rakasiwi Elsy, A.Md. NIP 199412132022041002 Jabatan Verifikator Berkas yang sekarang ditugaskan pada Subbagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kota Palembang.



Gambar 4.2 Petugas yang ditunjuk sebagai PIC pengelola pengaduan

3. Melakukan sosialisasi dengan *Person in Charge* (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan

Tahapan ketiga dalam kegiatan ketiga ini adalah melakukan sosialisasi kepada petugas pengelola pengaduan mengenai tata cara dan alur pengelolaan pengaduan yang telah dikonsultasikan kepada atasan untuk kemudian dipakai dalam menjalankan tugas sebagai petugas pengelola pengaduan masyarakat.



Gambar 4.3 Sosialisasi dengan PIC pengelola pengaduan

4. **Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan**

Tahapan kegiatan kelima pada kegiatan ketiga ini adalah melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.



Gambar 4.4 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Data PIC yang bertugas untuk melakukan monitoring penyelesaian pengaduan masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai cerminan melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan konsultasi dengan mentor dan menjalankan masukan dari mentor sesuai aturan dan SOP.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Berusaha untuk melakukan konsultasi dengan atasan mengenai rekomendasi penunjukan PIC untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melakukan konsultasi dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan seluruh pegawai.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkonsultasi dengan atasan dan berkoordinasi dengan rekan kerja adalah mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.</p>
2. Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dalam Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk</p>

<p>terhadap progress penyelesaian pengaduan</p>		<p>melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge (PIC)</i> yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Harmonis :</p> <p>Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge (PIC)</i> yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan tahapan kegiatan selanjutnya sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Bertindak proaktif untuk penyusunan rekomendasi penunjukan <i>Person in</i></p>
---	--	---

		<p><i>Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan terkait peraturan yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>3. Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Melakukan kegiatan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan dengan cekatan.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan kegiatan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <p>a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p>

		<p>b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Melakukan kegiatan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan tahapan kegiatan selanjutnya sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Bertindak proaktif untuk Melakukan kegiatan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.</p>
<p>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan dan menggunakan saran dan masukan dari mentor sebagai perwujudan melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan hasil kegiatan kepada atasan menjalankan saran serta masukan dari atasan sesuai aturan dan SOP.</p>

		<p>Kompeten :</p> <p>Berusaha untuk melaporkan kegiatan kepada atasan mengenai untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p> <p>Loyal :</p> <p>Tahapan ini dilakukan dengan tetap berpegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah dan tetap menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan melaporkan hasil kegiatan kepada atasan adalah untuk mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.</p>
--	--	--

Kegiatan 5 : Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Pelaksanaan aktualisasi pada kegiatan kelima terdiri dari 5 (lima) tahapan dengan uraian sebagai berikut :

- 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan**

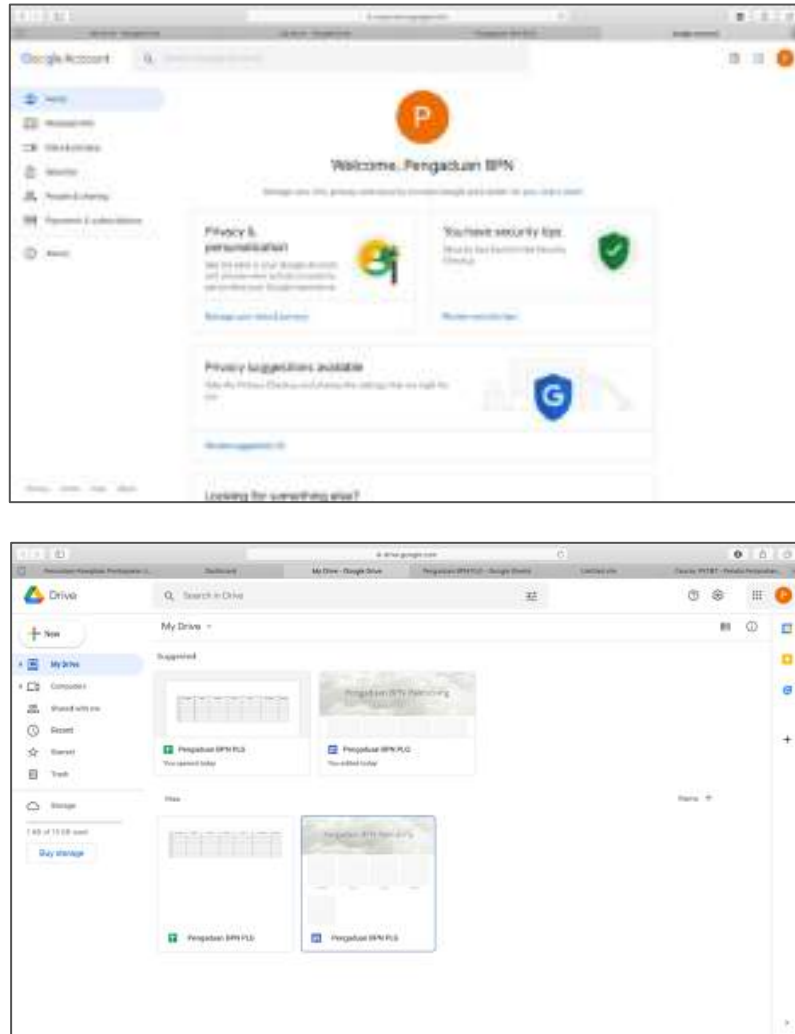
Tahapan kegiatan pertama dalam kegiatan kelima adalah berkonsultasi dengan mentor mengenai digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan.



Gambar 5.1 Konsultasi kepada atasan mengenai kegiatan aktualisasi kelima

2. Menyiapkan aplikasi *google spreadsheet* yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat

Tahapan kedua dalam kegiatan kelima ini adalah menyiapkan aplikasi *google spreadsheet* yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat. Pertama, penulis membuat akun google dengan nama “Pengaduan BPN”. Kemudian, penulis membuat folder *google spreadsheet* yang diberi nama “Pengaduan BPN PLG”.



Gambar 5.2 Pembuatan akun google pengaduan dan folder *google spreadsheet*

3. Membagikan link *google spreadsheet* yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan

Tahapan ketiga dalam kegiatan kelima ini adalah membagikan link *google spreadsheet* yang telah dibuat kepada seluruh petugas pengelola pengaduan termasuk seluruh kepala seksi dan kepala kantor dengan e-mail masing-masing petugas yang telah diberikan izin untuk mengakses link tersebut. Link <https://bit.ly/pengaduankantahPLG> dibagikan melalui *Whatsapp Group* “Kanal Pengaduan BPN PLG”.



Gambar 5.3 Membagikan link *google spreadsheet* kepada petugas pengelola pengaduan

4. Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan *google spreadsheet* dan *google sites* dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan

Tahapan kegiatan keempat pada kegiatan kelima ini adalah menginventarisasi data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan *google spreadsheet* dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan. Data yang terkumpul adalah data pengaduan dari masyarakat yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Palembang per bulan Juli hingga bulan Oktober 2022. Selain itu, penulis berkoordinasi dengan tim IT untuk memaksimalkan penggunaan *google*

spreadsheet dalam pengadministrasian dan rekap pengaduan, juga untuk berkoordinasi mengenai keamanan penggunaan *google spreadsheet*.

JULI 2022						
No	No Pengaduan	Tanggal	Ada Bawa	Nomor HP	Status	Keterangan
1	0000000001	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
2	0000000002	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
3	0000000003	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
4	0000000004	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
5	0000000005	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
6	0000000006	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
7	0000000007	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
8	0000000008	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
9	0000000009	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
10	0000000010	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
11	0000000011	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
12	0000000012	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
13	0000000013	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
14	0000000014	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
15	0000000015	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
16	0000000016	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
17	0000000017	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
18	0000000018	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
19	0000000019	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
20	0000000020	04/07/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
AGUSTUS 2022						
No	No Pengaduan	Tanggal	Ada Bawa	Nomor HP	Status	Keterangan
1	0000000021	01/08/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
2	0000000022	01/08/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)
3	0000000023	01/08/2022	Plasman/Plasman		Pembayaran 14 Juli 2022 (08)	Pembayaran 14 Juli 2022 (08)

Gambar 5.4 Hasil rekap data pengaduan pada *google spreadsheet*

Link *Google Spreadsheet* : <https://bit.ly/pengaduankantahPLG>



Gambar 5.5. Tampilan *Google Sites* pengaduan

Link *Google Sites* : <https://sites.google.com/view/pengaduanbpnpalembang/home?authuser=2>



Gambar 5.6 Koordinasi dengan tim IT

5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan kegiatan kelima pada kegiatan kelima ini adalah melaporkan hasil kegiatan kepada atasan. Konsultasi kepada mentor dilakukan via *whatsapp text* dikarenakan yang bersangkutan sedang dalam perjalanan dinas ke luar kota Palembang.



Gambar 5.6 Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan
1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	<i>Google Spreadsheet</i> dan <i>google sites</i> yang dapat digunakan sebagai sarana pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p> <p>Kompeten :</p>

		<p>Berusaha untuk melakukan konsultasi dengan atasan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melakukan konsultasi dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan seluruh pegawai.</p> <p>Loyal :</p> <p>Mengumpulkan peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. Tahapan ini dilakukan dengan tetap berpegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah dan tetap menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Kolaboratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan kesempatan kepada seluruh petugas pengelola pengaduan untuk ikut berkontribusi dalam tahapan kegiatan mengumpulkan regulasi terkait pengelolaan pengaduan. b. Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan berkonsultasi dengan atasan dan berkoordinasi dengan rekan kerja adalah mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.
<p>2. Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p>

<p>untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat</p>		<p>Bersikap cekatan dan dapat diandalkan dalam menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Adaptif :</p> <p>Bertindak proaktif untuk menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik sebagai bentuk mendukung digitalisasi dokumen.</p> <p>Kolaboratif :</p>
--	--	--

		<p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan terkait persiapan digitalisasi dokumen. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>2. Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan dengan cekatan.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Harmonis :</p> <p>Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola</p>

		<p>pengaduan sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Adaptif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan. b. Bertindak proaktif untuk membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.
<p>3. Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i>.</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dan dapat diandalkan untuk merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i>.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i> dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p>

	<p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan petugas pengelola pengaduan lain terkait referensi rekap data pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>
<p>3. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dan dapat diandalkan untuk merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i>.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Melakukan hasil kegiatan kepada atasan menyalurkan saran serta masukan dari atasan sesuai aturan dan SOP.</p> <p>Kompeten :</p>

		<p>Berusaha untuk melaporkan kegiatan kepada atasan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p> <p>Saling menghargai dalam melakukan komunikasi dalam melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p> <p>Loyal :</p> <p>Tahapan ini dilakukan dengan tetap berpegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah dan tetap menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Menerapkan prinsip terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dimana tujuan melaporkan hasil kegiatan kepada atasan adalah untuk mendapatkan saran-saran dan masukan yang dapat membangun.</p>
--	--	--

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Sebagai aparatur sipil negara (ASN) harus senantiasa menjalankan pekerjaan dengan menjunjung nilai-nilai BerAKHLAK yaitu berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif serta peran dan kedudukan ASN. Pada pelaksanaan aktualisasi, peserta merealisasikan nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh ASN melalui 6 kegiatan yang akan diperoleh *output*/hasil kegiatan yang berkontribusi terhadap visi dan misi organisasi serta penguatan nilai organisasi. Adapun realisasi aktualisasi dan keterkaitannya dengan substansi mata pelatihan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2.1 Tabel Keterkaitan Kegiatan I dengan Nilai Agenda II

Kegiatan 1 : Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Resume peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan.	Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang dibuat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti	Dengan adanya kegiatan mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan	Mewujudkan sikap berdedikasi kepada Kantor Pertanahan Kota Palembang dengan mengumpulkan dan mempelajari regulasi

		<p>Akuntabel : Menyampaikan rancangan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan.</p> <p>Kompeten : Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang dibuat.</p> <p>Harmonis : Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p> <p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat</p>	<p>kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.</p>	<p>terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing yang akuntabel dan terpercaya sebagai wujud sikap profesional dan terpercaya sesuai dengan nilai kementerian “Melayani, profesional, dan terpercaya”</p>
--	--	--	--	--

		<p>memperbaiki dan mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif : Berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang akan dilakukan.</p>		
<p>2. Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Mempelajari regulasi mengenai tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Akuntabel : Melaksanakan kegiatan aktualisasi dengan jujur, bertanggung jawab, disiplin dan berintegritas tinggi</p>		

		<p>Kompeten : Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Adaptif : Terus memperbaharui pengetahuan mengenai peraturan yang selalu berubah dan menerapkan peraturan tersebut dalam bekerja dan melaksanakan aktualisasi yang saya buat.</p>		
3. Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat		<p>Berorientasi Pelayanan : Mempelajari regulasi mengenai tata Kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan guna memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghindari penyampaian informasi yang salah dan tidak</p>		

		<p>sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Akuntabel : Melaksanakan kegiatan aktualisasi dengan jujur, bertanggung jawab, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten : Mengumpulkan dan mempelajari referensi literatur pedoman terkait tata kelola pengaduan terhadap kegiatan layanan pertanahan dalam rangka meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Adaptif : Gigih dalam mencari informasi dari berbagai sumber dan referensi mengenai pengelolaan pengaduan.</p> <p>Kolaboratif :</p>		
--	--	---	--	--

		Berkoordinasi dan berdiskusi dengan rekan kerja dalam proses pencarian informasi.		
4. Melaksanakan tugas dengan berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang relevan		<p>Berorientasi Pelayanan Melaksanakan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mewujudkan sikap ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel : Melaksanakan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar dapat melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat serta disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Loyal : Bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan bentuk sikap loyal kepada pemerintahan yang sah serta memegang teguh</p>		

		ideologi Pancasila dan UUD 1945.		
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai kegiatan yang dibuat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis.</p> <p>Loyal : Melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi.</p> <p>Adaptif : Menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan.</p> <p>Kolaboratif : Berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor</p>		

		terkait gagasan yang telah saya lakukan.		
--	--	--	--	--

Kegiatan 2 : Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

<p>1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan</p>	<p>Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p> <p>Kompeten : Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Harmonis :</p>	<p>Kegiatan ini memberikan kontribusi terhadap misi organisasi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing. Dengan adanya penyusunan rekomendasi alur</p>	<p>Mewujudkan sikap berdedikasi, memiliki komitmen dan akuntabel sebagai wujud sikap profesional sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya”</p>
---	--	---	---	---

		<p>Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p> <p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif : Berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang telah dilakukan.</p>	<p>pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan merupakan bentuk upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.</p>	
2. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan : Menjadikan dokumen SOP yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan pertanahan.</p> <p>Akuntabel :</p>		

		<p>Menjadikan dokumen SOP yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan untuk dapat melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat serta disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten : Menjadikan dokumen SOP yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan sebagai referensi untuk Menyusun rekomendasi pengelolaan pengaduan agar dapat meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p>		
3. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat		<p>Berorientasi Pelayanan : Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan dalam rangka</p>		

		<p>memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menumbuhkan sikap cekatan dan solutif dalam melayani masyarakat.</p> <p>Akuntabel : Bersikap cermat dalam mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan.</p> <p>Kompeten : Meningkatkan kompetensi diri dengan cara mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan agar ilmu dan kemampuan dapat terus <i>ter-upgrade</i>.</p> <p>Adaptif : Cepat menyesuaikan diri dalam menghadapi perubahan dan referensi literatur pedoman mengenai pengelolaan pengaduan terbaru.</p>		
4. Membuat rekomendasi		Berorientasi Pelayanan :		

<p>penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan</p>		<p>Menyusun rekomendasi peyempurnaan alur pengelolaan pengaduan demi mempermudah pengaduan masyarakat sebagai bentuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk membentuk sikap ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel : Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi serta tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan dengan cara membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan.</p> <p>Kompeten : Menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan sesuai dengan panduan perilaku.kode etik</p>		
---	--	--	--	--

		<p>kompeten yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Adaptif : Menyusun rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan dengan menggunakan teknologi terbaru yang memadai sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan teknologi dan terus berinovasi serta mengembangkan kreativitas.</p> <p>Kolaboratif : Saya akan berdiskusi dengan atasan dan rekan sejawat mengenai pembuatan rekomendasi penyusunan alur pengaduan.</p>		
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang dibuat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p>		

		<p>Akuntabel : Menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis.</p> <p>Loyal : Melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi.</p> <p>Adaptif : Menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan.</p> <p>Kolaboratif : Berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan.</p>		
--	--	---	--	--

Kegiatan 3 : Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan

1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan	Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana	Dengan adanya kegiatan menyusun rekomendasi untuk	“Mewujudkan sikap berdedikasi, memiliki
--	--	--	---	---

	<p>pertanahan memahami alur pelayanan dan dinamika permasalahan pelayanan</p>	<p>kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p> <p>Kompeten : Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Harmonis : Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p> <p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan</p>	<p>memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan, diharapkan dapat mewujudkan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.</p>	<p>komitmen dan akuntabel sebagai wujud sikap profesional sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya”.</p>
--	---	--	--	---

		<p>mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif : Berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang telah dilakukan.</p>		
2. Menyusun rencana sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan : Menyusun rencana untuk sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan demi menciptakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.</p> <p>Akuntabel : Menyusun rencana sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan dengan bertanggung jawab, dan cermat.</p> <p>Kompeten : Menyusun rencana untuk sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan agar dapat meningkatkan kompetensi diri dan petugas untuk menjawab</p>		

		<p>tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Menyusun rencana untuk sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p>		
<p>3. Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan demi menciptakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.</p> <p>Akuntabel : Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan dengan cermat.</p> <p>Kompeten :</p>		

		<p>Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan untuk meningkatkan kualitas diri dan petugas, dapat membantu orang lain belajar dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Menghargai setiap pihak dalam penyusunan rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan.</p> <p>Loyal : Menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan dengan berpegang teguh pada ideologi bangsa dan UUD 1945 serta berdasarkan pemerintahan yang sah.</p> <p>Loyal : Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas serta</p>		
--	--	---	--	--

		<p>bersikap proaktif dalam menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan.</p> <p>Kolaboratif : Berkolaborasi dengan atasan dan rekan sejawat dalam menyusun rekomendasi untuk mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan.</p>		
4. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi		<p>Berorientasi Pelayanan : Ikut serta dalam kegiatan evaluasi hasil sosialisasi demi menciptakan petugas yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel : Ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar dengan disiplin.</p> <p>Kompeten :</p>		

		<p>Ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi untuk meningkatkan kompetensi dalam diri dan melakukan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis : Menghargai pendapat dari setiap orang yang ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi</p> <p>Loyal : Ikut serta dalam evaluasi hasil sosialisasi dan seminar untuk menjaga nama baik ASN, pimpinan, instansi dan negara.</p> <p>Adaptif : Cepat menyesuaikan diri menghadapi hasil evaluasi dari sosialisasi yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan.</p> <p>Kolaboratif :</p>		
--	--	--	--	--

		Bekerja sama dengan atasan dan rekan sejawat untuk menghasilkan pengetahuan baru mengenai pengelolaan pengaduan.		
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.		<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai wujud melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis.</p> <p>Loyal : Melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi.</p> <p>Adaptif : Menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan.</p> <p>Kolaboratif :</p>		

		Berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan.		
--	--	--	--	--

Kegiatan 4 : Menyusun rekomendasi penunjukan PIC untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Data PIC yang bertugas untuk melakukan monitoring penyelesaian pengaduan masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p> <p>Kompeten : Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang saya buat.</p>	Dengan adanya kegiatan Menyusun rekomendasi tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan	“Mewujudkan sikap berdedikasi, memiliki komitmen dan akuntabel sebagai wujud sikap profesional sesuai dengan nilai Kementerian “Melayani, Profesional dan Terpercaya”.
--	---	--	--	--

		<p>Harmonis : Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p> <p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif : Berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang telah dilakukan.</p>	<p>Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p>	
<p>2. Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Menyusun rekomendasi untuk menunjuk <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan agar dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p>		

		<p>Akuntabel : Menyusun rekomendasi untuk menunjuk <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan dengan cermat dan teliti.</p> <p>Kolaboratif : Memberikan kesempatan kepada petugas dari setiap seksi untuk berkontribusi pada pengelolaan pengaduan.</p>		
3. Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan : Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p>Akuntabel : Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas</p>		

		<p>pengelolaan pengaduan dengan cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten : Meningkatkan kompetensi diri dengan bertukar pikiran dengan atasan dan rekan sejawat mengenai penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan.</p> <p>Harmonis : Menghargai pendapat dari PIC mengenai pengelolaan pengaduan.</p> <p>Adaptif : Cepat menyesuaikan diri dengan hasil diskusi dan sosialisasi dengan PIC pengelola pengaduan.</p> <p>Kolaboratif : Bekerjasama dan berkoordinasi dengan PIC semua petugas pengelola pengaduan.</p>		
--	--	---	--	--

<p>4. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan.</p>		<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai wujud melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis.</p> <p>Loyal : Melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi.</p> <p>Adaptif : Menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan.</p> <p>Kolaboratif : Berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan.</p>		
--	--	--	--	--

Kegiatan 5 : Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

<p>1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan</p>	<p><i>Google Spreadsheet</i> dan <i>google sites</i> yang dapat digunakan sebagai sarana pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor mengenai rencana kegiatan yang saya buat dalam rangka melakukan perbaikan tiada henti</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan laporan aktualisasi yang telah saya buat secara sistematis agar mentor dapat mengetahui tahapan dan tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.</p> <p>Kompeten : Mencatat saran dan masukan dari mentor mengenai laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Harmonis : Menerima saran dari mentor dan tidak memaksakan pendapat pribadi.</p>	<p>Dengan adanya kegiatan Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong. Mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola</p>	<p>Mewujudkan sikap berdedikasi kepada Kantor Pertanahan Kota Palembang dengan mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing yang akuntabel dan terpercaya sebagai wujud sikap profesional dan terpercaya sesuai dengan nilai kementerian “Melayani,</p>
---	---	---	---	--

		<p>Adaptif : Menerapkan saran dan arahan dari mentor agar dapat memperbaiki dan mengembangkan laporan aktualisasi yang saya buat.</p> <p>Kolaboratif : Berdiskusi dan berkoordinasi dengan mentor mengenai gagasan aktualisasi yang telah dilakukan.</p>	Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.	profesional, dan terpercaya”
2. Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat		<p>Berorientasi Pelayanan : Bersikap cekatan dan dapat diandalkan dalam menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat</p> <p>Akuntabel : Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat dengan</p>		

		<p>cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <p>a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Bertindak proaktif untuk menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap</p>		
--	--	--	--	--

		<p>pengaduan masyarakat agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik sebagai bentuk mendukung digitalisasi dokumen.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai mentor sekaligus ketua tim pengelola pengaduan terkait persiapan digitalisasi dokumen. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p>		
<p>3. Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan dengan cekatan.</p>		

		<p>Akuntabel :</p> <p>Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <p>Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis :</p>		
--	--	---	--	--

		<p>Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan sehingga dapat mewujudkan kode etik menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.</p> <p>Adaptif :</p> <p>Mengaktualisasikan kode etik cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan.</p> <p>Bertindak proaktif untuk membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan agar dapat melakukan optimalisasi terhadap pengelolaan pengaduan dengan baik.</p> <p>Kolaboratif :</p> <p>Terbuka dalam bekerja sama dengan seluruh petugas</p>		
--	--	--	--	--

		<p>pengelola pengaduan mengenai pembagian link google spreadsheet dan google sites.</p>		
<p>4. Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan</p>		<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <p>Bersikap cekatan dan dapat diandalkan untuk merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i>.</p> <p>Akuntabel :</p> <p>Merekap data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan serta memasukkan data laporan mingguan ke dalam <i>google sites</i> dengan cermat sesuai kode etik melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab,</p>		

		<p>cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengaktualisasikan kode etik meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. b. Mempelajari dan memahami tahapan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan maksimal agar memperoleh <i>output</i> yang dengan kualitas terbaik sebagai wujud melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. <p>Kolaboratif :</p> <p>Bekerja sama dengan petugas pengelola pengaduan lain terkait referensi rekap data pengaduan. Hal ini mengaktualisasikan kode etik terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan</p>		
--	--	---	--	--

		berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.		
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		<p>Berorientasi Pelayanan : Menerima saran dan masukan dari mentor sebagai wujud melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel : Menyampaikan hasil kegiatan kepada mentor secara sistematis.</p> <p>Loyal : Melaksanakan saran dan arahan dari mentor dengan penuh dedikasi.</p> <p>Adaptif : Menggunakan saran dan arahan mentor sebagai pedoman untuk memperbaiki dan mengembangkan gagasan.</p> <p>Kolaboratif : Berkoordinasi dan berdiskusi dengan atasan sebagai mentor terkait gagasan yang telah saya lakukan.</p>		

--	--	--	--	--

Tabel 3.2.3 Rekapitulasi Habituaasi Nilai BerAKHLAK saat Rancangan dan Aktualisasi

No.	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habituaasi Nilai (Rancangan)							Jumlah	Jumlah Penerapan/Habituaasi Nilai (Realisasi)							Jumlah
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	
1	Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan																
	1.Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6
	2.Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	0	1	1	1	6
	3.Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat	1	1	1	0	0	1	1	5	1	1	1	1	0	1	1	6
	4.Melaksanakan tugas dengan berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang relevan	1	1	0	0	1	0	0	3	1	1	1	0	1	1	1	5

5.Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	0	0	1	1	1	4
2	Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan															
1.Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6
2.Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	1	0	1	1	6
3.Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	0	0	1	0	4
4.Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat	1	1	1	0	0	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	0	0	1	1	1	5
3	Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan															
1.Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6

2.Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan	1	1	1	1	0	0	0	4	1	1	1	1	1	1	1	7
3.Mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
4.Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
5.Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan	0	1	0	0	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7
4	Menyusun rekomendasi untuk membentuk tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanian															
1.Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6
2. Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan	1	1	0	0	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	1	3
3.Melakukan sosialisasi dengan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6

<i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan																	
4.Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6	
5	Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan																
1.Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	0	1	1	6	
2.Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat	1	1	1	0	0	1	1	5	1	1	1	0	0	1	1	5	
3.Membagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	
4. Merekap data pengaduan dan memaksimalkan	1	1	1	0	0	0	1	4	1	1	1	0	1	1	1	5	

penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan																
5.Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan	1	1	0	0	1	1	1	5	1	1	0	0	1	1	1	5
JUMLAH								119	JUMLAH							141

6. Manfaat Aktualisasi

Adanya realisasi aktualisasi terkait Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya :

a. Bagi Peserta

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

b. Bagi Unit Kerja

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

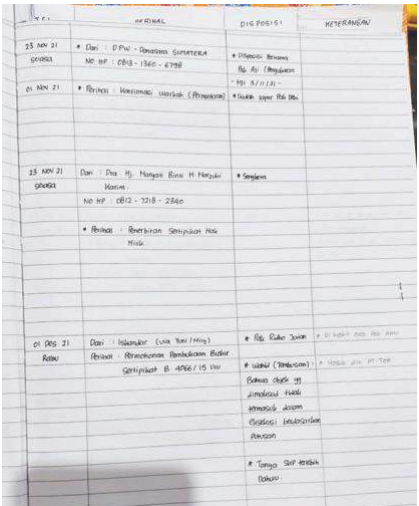
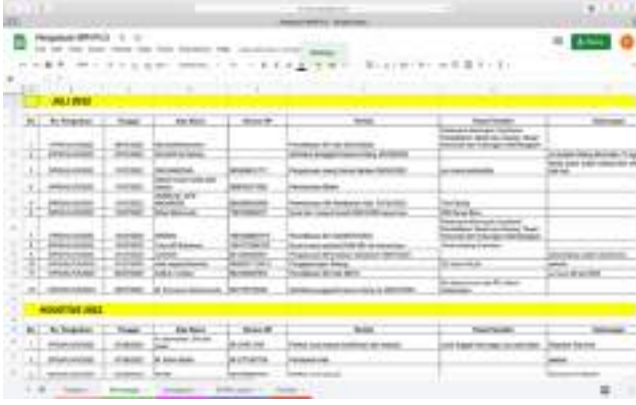
- 1) Tertatanya rekapan laporan pengaduan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Palembang sesuai dengan waktu dan media pengaduan.
- 2) Tersedianya data digital rekapan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Palembang sebagai salinan digital untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan atau kehilangan dokumen.
- 3) Laporan aktualisasi ini dapat digunakan sebagai panduan dalam melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palembang.

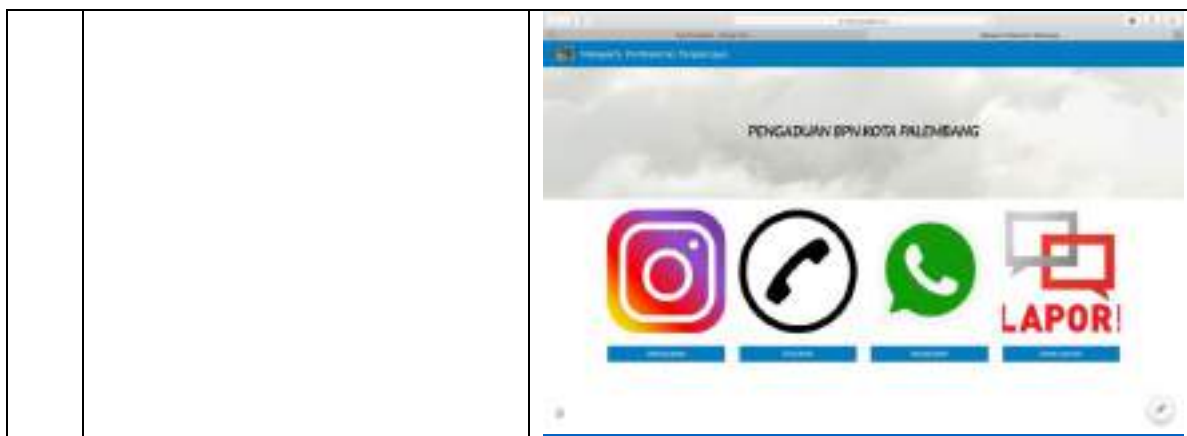
- 4) Laporan aktualisasi ini memudahkan atasan untuk memantau pengaduan yang masuk dan progress penyelesaiannya.

c. Bagi Masyarakat

Optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang bermanfaat untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk sehingga keluhan dan aduan yang disampaikan mengenai layanan pertanahan dapat diatasi dengan cepat, tepat dan lebih baik lagi.

Tabel 3.3.4. Perbandingan sebelum dan sesudah aktualisasi

No.	Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
1.	<p>Rekap pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual yang dicatatkan pada buku.</p> 	<p>Rekap pengaduan masyarakat dilakukan secara digital menggunakan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google sites</i> yang dapat dibuka dimana saja dan kapan saja sehingga memudahkan dalam pencarian dan pemantauan data.</p> 



C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

I. Faktor Pendukung Realisasi Aktualisasi

1. Adanya Dukungan dari *Coach*, Mentor dan Rekan Kerja

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

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana

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

laptop, dan jaringan internet yang memadai dan data-data yang diperlukan. Sarana dan prasarana tersebut telah tersedia di unit kerja sehingga dapat mendukung penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

II. Faktor Penghambat Realisasi Aktualisasi

1. Manajemen Waktu

Faktor terbesar yang menjadi penghambat dalam proses penyusunan laporan aktualisasi adalah manajemen waktu, dalam membagi waktu antara penyusunan laporan aktualisasi dengan pekerjaan sehari-hari di kantor. Selain itu, kegiatan Penguatan Kompetensi Teknis Bidang Tugas (PKTBT) dilaksanakan bersamaan dengan penyusunan laporan aktualisasi, sehingga penulis sering kesulitan dalam membagi waktu. Untuk mengatasi hambatan tersebut, penulis membagi kegiatan-kegiatan tersebut dalam tabel prioritas, diklasifikasikan berdasarkan tenggat waktunya. Penulis juga menyempatkan waktu untuk mengerjakan laporan aktualisasi setelah pulang kerja, pada malam hari dan pada hari libur.

D. Tindak Lanjut

Berikut rencana tindak lanjut kegiatan aktualisasi ini sesuai dengan Nilai-Nilai

Dasar, Kedudukan dan Peran ASN :

Tabel 3.3.5. Rencana Tindak Lanjut

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang Diaktualisasikan	Teknis Aktualisasi
1	2	3	4
1.	Adanya upaya berkelanjutan untuk menerapkan pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat menggunakan <i>google spreadsheet</i> dan rekap mingguan yang ditampilkan pada <i>google sites</i> .	Berorientasi Pelayanan	Melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat secara digital agar dapat memudahkan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai bentuk melakukan perbaikan tiada henti.
		Akuntabel	Melakukan digitalisasi dalam merekap data pengaduan secara bertanggung jawab.
		Kompeten	Agar pengelolaan pengaduan dapat terlaksana dengan lebih baik, maka dilakukan dengan melengkapi data seluruh kegiatan sebagai bentuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
		Harmonis	Selalu berkoordinasi dengan rekan-rekan pengelola pengaduan dan unit teknis terkait pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, juga selalu berkonsultasi dengan atasan agar tercipta keselarasan dan suasana yang kondusif di unit kerja.
		Loyal	Melakukan pengecekan dan monitoring secara berkala terhadap data dan rekap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, kemudian melaporkannya kepada atasan

			langsung, ketua tim pengelola pengaduan dan kepala kantor.
		Adaptif	Pengadministrasian dan rekap pengaduan dibuat pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>google sites</i> yang terhubung dengan email seluruh petugas pengelola pengaduan, seluruh kepala seksi dan kepala kantor sebagai bentuk memaksimalkan penggunaan teknologi.
		Kolaboratif	Bersama-sama dengan seluruh petugas pengelola pengaduan dan petugas pada unit teknis melakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan.
2.	Monitoring dan evaluasi terkait upaya peningkatan dan penyesuaian pengelolaan pengaduan.	Berorientasi Pelayanan	Menerima <i>feedback</i> sebagai upaya perbaikan dalam pengelolaan maupun penyimpanan data pengaduan sehingga dapat menciptakan pelayanan pertanahan yang semakin baik.
		Akuntabel	Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara cermat agar dapat mengetahui upaya perbaikan maupun peningkatan yang perlu dilakukan
		Kompeten	Mempelajari hasil dari monitoring yang telah dilakukan dan menentukan tindakan- tindakan yang harus dilakukan selanjutnya.
		Harmonis	Berkoordinasi dengan unit teknis terkait yang untuk mengetahui peningkatan maupun penyesuaian apa yang diperlukan.
		Loyal	Monitoring dan evaluasi dilakukan tetap patuh kepada Pancasila dan UUD 1945 serta menjaga nama baik ASN. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menerima masukan dan arahan

			untuk melakukan perbaikan-perbaikan.
		Adaptif	Monitoring dan evaluasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui kuisisioner survey manfaat pengelolaan pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui <i>google form</i> sebagai bentuk sikap cepat menyesuaikan diri dalam menghadapi perubahan.
		Kolaboratif	Monitoring dan evaluasi yang dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada semua pegawai untuk turut serta dalam memberikan masukan-masukan yang diperlukan dalam perbaikan dan peningkatan pengelolaan data pengaduan.

Palembang, 14 November 2022

Menyetujui,

Mentor/Atasan Langsung



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

Peserta Pelatihan



Azza Fadilah Person, S.H.
NIP. 199912292022042002

Mengetahui,
Coach



Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd.
NIP. 197902052008011001

BAB IV

PENUTUP

a. Kesimpulan

Pelaksanaan aktualisasi ini berangkat dari adanya permasalahan mengenai belum optimalnya pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Maka dari itu dilakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang menggunakan *google spreadsheet* dan *google sites* pada tanggal 1 Oktober hingga 1 November 2022 yang dilaksanakan melalui 5 kegiatan utama yaitu :

- 1) Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan
- 2) Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan
- 3) Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan
- 4) Menyusun rekomendasi untuk membentuk tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan masyarakat
- 5) Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Selama proses aktualisasi, kegiatan terlaksana dengan lancar dan semua rencana kegiatan dapat terealisasi dengan baik. Hasil dari kegiatan ialah pengaduan masyarakat terhadap layanan pertanahan di Kota Palembang telah tersusun dan

tersimpan dengan rapih sehingga lebih optimal daripada penyimpanan data secara konvensional.

Berdasarkan testimoni yang diberikan oleh Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, staff pengelola pengaduan dan salah seorang masyarakat mengatakan bahwa pengelolaan dokumen pengaduan memiliki manfaat yang sangat baik terutama bagi pengadministrasian dan rekap pengaduan. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mencari data pengaduan, mempersingkat waktu dan mengurangi kehilangan arsip data pengaduan. Pengelolaan dokumen digital menggunakan *google spreadsheet* dan *google sites* adalah proses penyimpanan digital alih media dari metode konvensional ke metode digital untuk memudahkan akses data pengaduan kapan saja dan dimana saja. Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini juga menuntut penulis untuk bekerja dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BERAKHLAK).

b. Saran

Pelaksanaan aktualisasi dan habituasi ASN di unit kerja memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan *google spreadsheet* dan *google sites* dalam pengelolaan pengaduan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang, terlebih dalam menerapkan nilai-nilai dasar ASN yang meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif pada setiap tahapan kegiatan sehingga memberikan manfaat baik pada individu ASN Kantor Pertanahan Kota Palembang maupun masyarakat. Karena pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Palembang belum diterapkan secara maksimal dan sebagian besar masih dilakukan secara manual, maka dirasa perlu untuk dilakukan

optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan pertanahan dengan menggunakan media *google spreadsheet* dan *google sites* untuk laporan rekap mingguan. Pada laporan aktualisasi ini penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

- b. Perlu adanya komitmen dari seluruh pegawai untuk melanjutkan pelaksanaan digitalisasi rekap data pengaduan menggunakan media *google spreadsheet* dan *google sites* yang akan memudahkan pekerjaan pegawai dalam pelaporan hasil kegiatan.
- c. Pengumpulan dan rekap pengaduan agar dilakukan segera setelah pengaduan masuk dan diperiksa agar tidak terjadi kesalahan dalam merekap data.
- d. Peserta akan turut serta mengajak rekan-rekan kerja untuk mengimplementasikan nilai-nilai Ber-AKHLAK dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

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

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2019). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN

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

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

B. Modul

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

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

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

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

- Jalis, Ahmad. (2021). *Modul Kompeten Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Mirdin, Andi Adiyat. (2021). *Modul Berorientasi Pelayanan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- PPSDM Kementerian ATR/BPN. (2022). *Pedoman untuk Coach, Penguji, Mentor dan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Gol. II dan Gol. III Tahun 2022*. Bogor: PPSDM Kementerian ATR/BPN.
- Rahmanendra, Dwi. (2021). *Modul Loyal Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sejati, Tri A. (2021). *Modul Kolaboratif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sembodo, Jarot. (2021). *Modul Harmonis Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suwarno, Yogi. (2021). *Modul Adaptif Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan Aktualisasi

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 1 (5 s.d 7 Oktober 2022)
Nama : Azza Fadilah Person, S.H
NIP : 199912292022042002
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
**Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan
Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-Bln)	Keterangan
1.	Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Resume peraturan-peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat	5 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		2. Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat		6 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		3. Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat		6 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		4. Melaksanakan tugas dengan berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang relevan		7 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		7 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

2.	Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	10 Oktober 2022	Sudah terlaksana
		2. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang		10 Oktober 2022	Sudah terlaksana
		3. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat		10 Oktober 2022	Sudah terlaksana
		4. Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat		13 Oktober 2022 (Kegiatan akan dilanjutkan pada minggu ke-2)	Sedang dalam proses pelaksanaan
		5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		14 Oktober 2022 (Kegiatan akan dilanjutkan pada minggu ke-2)	Sedang dalam proses pelaksanaan

Mentor



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

Peserta



Azza Fadilah Person, S.H

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 2 (13 s.d 18 Oktober 2022)
Nama : Azza Fadilah Person, S.H
NIP : 199912292022042002
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
**Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan
 Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-Bln)	Keterangan
2.	Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	6. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	10 Oktober 2022	Sudah terlaksana
		7. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang		10 Oktober 2022	Sudah terlaksana
		8. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat		10 Oktober 2022	Sudah terlaksana
		9. Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat		13 Oktober 2022	Sudah terlaksana

		10. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		13 Oktober 2022	Sudah terlaksana
3.	Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan	1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan pertanahan memahami alur pelayanan dan dinamika permasalahan pelayanan	13 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		2. Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan		13 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		3. Mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan		14 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		4. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar		20 Oktober 2022 (Kegiatan akan dilanjutkan pada minggu ketiga)	Sedang dalam proses pelaksanaan
		5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		20 Oktober 2022 (Kegiatan akan dilanjutkan pada minggu ketiga)	Sedang dalam proses pelaksanaan

Mentor

Peserta



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



Azza Fadilah Person, S.H

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 3 (20 s.d 26 Oktober 2022)
Nama : Azza Fadilah Person, S.H
NIP : 199912292022042002
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
**Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan
 Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-Bln)	Keterangan
3.	Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pelayanan dan permasalahan pertanahan	6. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan pertanahan memahami alur pelayanan dan dinamika permasalahan pelayanan	13 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		7. Menyusun rencana sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan		13 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		8. Mengadakan sosialisasi untuk petugas pengelola pengaduan		14 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		9. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi		20 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		10. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		20 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
4.	Menyusun rekomendasi untuk membentuk tim khusus untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	1. Mengkonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	PIC untuk melakukan monitoring penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap layanan	21 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		2. Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk		21 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

		melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan	kegiatan pertanahan		
		3. Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyelarasan tugas pengelolaan pengaduan		24 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		4. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		26 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

Mentor



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

Peserta



Azza Fadilah Person, S.H

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 4 (26 Oktober s.d 1 November 2022)
Nama : Azza Fadilah Person, S.H
NIP : 199912292022042002
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
**Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan
 Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Selesai (Tgl-Bln)	Keterangan
5.	Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan	<i>Google Spreadsheet</i> yang dapat digunakan sebagai sarana pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan	26 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		2. Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat		26 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		3. Mambagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan		27 Oktober 2022	Sudah Terlaksana
		4. Menginventarisasi data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian		27 Oktober 2022	Sudah Terlaksana

		dan rekap pengaduan			
		5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan		1 November 2022	Sudah Terlaksana

Mentor



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

Peserta





Azza Fadilah Person, S.H

Lampiran 2. Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Azza Fadilah Person
NIP : 199912292022042002
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan melalui Digitalisasi Pengadministrasian dan Rekap Pengaduan Masyarakat menggunakan Aplikasi *Google Spreadsheet* di Kantor Pertanahan Kota Palembang



Kegiatan 1 : Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengonsultasikan rencana kegiatan mengenai regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan2. Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat3. Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat		

<p>4. Mengumpulkan dan mempelajari referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat</p> <p>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>		
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu : Resume peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan adanya kegiatan mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p>		

<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan membuat resume peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani profesional dan terpercaya”.</p>		
---	--	--



Kegiatan 2 : Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Mengonsultasikan rencana kegiatan mengenai dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang 3. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang 4. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat 5. Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat 6. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 		
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p>		

<p>Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p>		


Mewujudkan sikap berdedikasi dengan menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.		
--	--	--

Kegiatan 3 : Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan 2. Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan 3. Mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan 4. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar 5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 		
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p> <p>Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan pertanahan memahami alur pelayanan dan dinamika permasalahan pelayanan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel</p>		



<p>(Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.</p>		

Kegiatan 4 : Menyusun rekomendasi penunjukan *Person In Charge* (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai 2. Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan 3. Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyelarasan tugas pengelolaan pengaduan 4. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 	<p>Telah disetujui adanya perubahan pada kegiatan ke-4 dalam kegiatan aktualisasi yang bersangkutan</p> <p style="text-align: center;"><i>Acc</i></p>	
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>PIC untuk melakukan monitoring penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p>		

<p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person In Charge</i> (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person In Charge</i> (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.</p>		

Kegiatan 5 : Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan 2. Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat 3. Mambagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan 4. Menginventarisasi data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan 5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 		
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p> <p><i>Google Spreadsheet</i> yang dapat digunakan sebagai sarana pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p>		


<p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.</p>		

Lampiran 2. Pengendalian Aktualisasi Oleh Coach

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Azza Fadilah Person
NIP : 199912292022042002
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Kegiatan Pertanahan melalui Digitalisasi Pengadministrasian dan Rekap Pengaduan Masyarakat menggunakan Aplikasi *Google Spreadsheet* di Kantor Pertanahan Kota Palembang


Kegiatan 1 : Mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengonsultasikan rencana kegiatan mengenai regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan2. Mengumpulkan dan mempelajari aturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat3. Meresume peraturan mengenai tata kelola pengaduan masyarakat	<p>Sudah terlaksana dengan baik, untuk kegiatan maupun aktualisasi NND- nya</p>	<p>Selasa, 11 Oktober 2022 Media google drive dan WA group.</p> 

<p>4. Mengumpulkan dan mempelajari referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat</p> <p>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>		
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p> <p>Resume peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan mengumpulkan dan mempelajari regulasi terkait tata kelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan</p>		

Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan membuat resume peraturan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani profesional dan terpercaya”.</p>		


Kegiatan 2 : Menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan mengenai dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang 2. Mengumpulkan dokumen terkait alur pengelolaan pengaduan masyarakat yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Palembang 3. Mengumpulkan referensi literatur pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat 4. Membuat rekomendasi penyempurnaan alur pengelolaan pengaduan masyarakat 5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 	<p>Sudah terlaksana dengan baik, untuk kegiatan maupun aktualisasi NND- nya</p>	<p>Selasa, 11 Oktober 2022 Media google drive dan WA group.</p> 

<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p> <p>Alur pelayanan mengenai pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p>		

<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan menyusun rekomendasi alur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.</p>		
--	--	--


Kegiatan 3 : Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor	
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan 2. Menyusun rencana sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan 3. Mengadakan sosialisasi dan seminar untuk petugas pengelola pengaduan 4. Mengadakan evaluasi hasil sosialisasi dan seminar 5. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 	<p>Sudah terlaksana dengan baik, untuk kegiatan maupun aktualisasi NND-nya</p>	<p>Selasa, 25 Oktober 2022 Media google drive dan WA group.</p> 	
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p> <p>Petugas pengelola pengaduan layanan kegiatan pertanahan memahami alur pelayanan dan dinamika permasalahan pelayanan</p>			
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p>			

<p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan Memberikan edukasi kepada petugas yang mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan mengenai alur pengelolaan pengaduan sebagai wujud sikap</p>		


yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani profesional dan terpercaya”.		
--	--	--

Kegiatan 4 : Menyusun rekomendasi penunjukan *Person In Charge* (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai 2. Menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person in Charge</i> (PIC) yang bertugas untuk melakukan monitoring terhadap progress penyelesaian pengaduan 3. Melakukan sosialisasi dengan <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan penyesuaian tugas pengelolaan pengaduan 4. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan 	<p>Sudah terlaksana dengan baik, untuk kegiatan maupun aktualisasi NND-nya</p>	<p>Selasa, 25 Oktober 2022 Media google drive dan WA group.</p> 
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>PIC untuk melakukan monitoring penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>Berorientasi Pelayanan (Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis</p>		

<p>(Saling menghargai)</p> <p>Loyal</p> <p>(Pengabdian)</p> <p>Adaptif</p> <p>(Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif</p> <p>(Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person In Charge</i> (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan, diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan menyusun rekomendasi penunjukan <i>Person In Charge</i> (PIC) untuk mengelola pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.</p>		

Kegiatan 5 : Mendigitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>5. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada atasan mengenai digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p> <p>6. Menyiapkan aplikasi <i>google spreadsheet</i> yang akan digunakan untuk pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat</p> <p>7. Mambagikan link <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat kepada tim pengelola pengaduan</p> <p>8. Menginventarisasi data pengaduan dan memaksimalkan penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam kegiatan pengadministrasian dan rekap pengaduan</p> <p>9. Melaporkan hasil kegiatan kepada atasan</p>	<p>Sudah terlaksana dengan baik, untuk kegiatan maupun aktualisasi NND-nya</p>	<p>Rabu, 2 Nopember 2022</p> <p>Media google drive dan WA group.</p> 
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</p> <p><i>Google Spreadsheet</i> yang dapat digunakan sebagai sarana pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Berorientasi Pelayanan</p>		

<p>(Sopan santun, kualitas kerja terbaik)</p> <p>Akuntabel (Menjalankan tugas sesuai aturan dan SOP)</p> <p>Kompeten (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis (Saling menghargai)</p> <p>Loyal (Pengabdian)</p> <p>Adaptif (Terus berinovasi)</p> <p>Kolaboratif (Bersikap terbuka, bekerja sama)</p>		
<p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi :</p> <p>Dengan adanya kegiatan digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan diharapkan dapat mendukung terwujudnya pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Mewujudkan sikap berdedikasi dengan digitalisasi pengadministrasian dan rekap pengaduan masyarakat terhadap layanan kegiatan pertanahan sebagai wujud sikap yang sesuai dengan nilai kementerian “melayani professional dan terpercaya”.</p>		

Lampiran 3 : Resume Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan

OUTPUT KEGIATAN 1 AKTUALISASI	
Nama	: Azza Fadilah Person
NIP	: 199912292022042002
Jabatan	: Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja	: Kantor Pertanahan Kota Palembang
Judul Aktualisasi	: Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
Output	: Resume Peraturan Menteri ATR/BPN No.4 Tahun 2022

RESUME PERATURAN KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL NOMOR 4 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENTERIAN ATR/BPN

A. Pengertian

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan.
2. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
3. Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan adalah pejabat yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di tingkat Kementerian, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan.
4. Pelaksana Pengelolaan Pengaduan adalah pejabat atau pegawai yang ditugaskan oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan untuk mengelola pengaduan.
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Kementerian.
6. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan.

7. Kasus Pertanahan yang selanjutnya disebut Kasus adalah sengketa, konflik, atau perkara tanah yang disampaikan kepada Kementerian, Kantor Wilayah, dan Kantor Pertanahan sesuai kewenangannya untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Media Pengaduan

Pengaduan disampaikan melalui tatap muka, surat elektronik, SP4N LAPOR!, media sosial kementerian, call center, media massa dan whistleblowing system dan sistem pengelolaan pengaduan lain yang dibangun oleh Kementerian.

C. Pengaduan disertai dengan :

1. Identitas Pengadu/kuasa paling sedikit memuat nama orang atau institusi/lembaga, nomor induk kependudukan, alamat dan nomor telepon/handphone;
2. Surat kuasa apabila dikuasakan;
3. Uraian kronologis Pengaduan secara jelas; dan
4. Data terkait hubungan hukum antara Pengadu dengan objek yang diadukan dalam hal Pengaduan mengenai hak atas tanah.

D. Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan :

1. Penerimaan dan pencatatan pengaduan
2. Pemeriksaan
3. Pendistribusian pengaduan
4. Tindak lanjut
5. Monitoring dan pelaporan

E. Dalam melaksanakan tindak lanjut, unit teknis melakukan :

1. Verifikasi lanjutan kelengkapan berkas Pengaduan;
2. Meminta informasi tambahan kepada Pengadu;
3. Meminta Pengadu melengkapi berkas Pengaduan terhadap Pengaduan yang belum memenuhi syarat setelah dilakukan verifikasi lanjutan;
4. Meneruskan Pengaduan kepada unit teknis lain dalam hal Pengaduan yang diterima bukan merupakan kewenangannya;

5. Penelaahan Pengaduan; dan
6. Penyelesaian tindak lanjut Pengaduan.

A. FORMULIR LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

BIDANG KANTOR PERTANAHAN DAN KAWASAN KAWASAN PERKOTAAN

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

No. Pengaduan	Waktu Masuk	Waktu Keluar	Masa Pengaduan	Kategori Aduan	Status Pengaduan	
					Pada	Selesai

1. Petugas yang menerima

2. Kepala Kantor Pertanahan/Kepala Kantor Wilayah/Kepala Cabang Kantor B. (jika ada)

3. _____

Gambar 1. Format Laporan Penanganan Pengaduan



Gambar 2. Alur Pengaduan di Kantor Pertanahan

Lampiran 4 : Alur Pelayanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Palembang

OUTPUT KEGIATAN 2 AKTUALISASI

Nama : Azza Fadilah Person
 NIP : 199912292022042002
 Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
 Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
 Output : Alur pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Alur Pelayanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Palembang



Alur Pelayanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Palembang

	Kegiatan	Pelaksana	Keterangan	Optimalisasi
I.	Penyampaian Pengaduan	Pemohon/pengadu	Penyampaian pengaduan disampaikan oleh pemohon atau pengadu kepada kantor pertanahan	Penyampaian pengaduan disampaikan oleh pemohon atau pengadu kepada kantor pertanahan baik melalui loket langsung, telepon dan sosial media yang dimiliki kantor pertanahan.

2.	Penerimaan dan pencatatan pengaduan	Petugas yang telah ditunjuk untuk mengelola pengaduan	Pengaduan yang diajukan akan dicatat pada buku khusus pengaduan	Pengaduan yang diajukan oleh pengadu akan langsung direkap pada aplikasi <i>Google Spreadsheet</i> untuk memudahkan proses pengadministrasian dan meminimalisasi data hilang.
3.	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	Petugas yang telah ditunjuk untuk mengelola pengaduan	Seluruh pengaduan yang masuk akan diteruskan ke seksi terkait atau unit teknis	Pengaduan yang masuk ke kantor pertanahan akan diperiksa kelengkapan dokumennya untuk menentukan apakah dokumen tersebut dapat diproses atau dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi berkasnya.
4.	Tindak lanjut pengaduan	Seksi terkait/unit teknis	Tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh seksi terkait atau unit teknis.	Tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh seksi terkait atau unit teknis.
5.	Penyelesaian pengaduan dan penyampaian jawaban	Seksi terkait/unit teknis	Seksi terkait atau unit teknis melakukan penyelesaian pengaduan dan akan menyampaikan jawabannya langsung kepada pengadu.	Dalam hal pengaduan telah diselesaikan oleh seksi terkait atau unit teknis dan telah dapat disampaikan jawabannya kepada pengadu, maka jawaban akan diberikan kepada PIC yang bertugas memonitoring penyelesaian pengaduan melalui aplikasi <i>Google Spreadsheet</i> yang dapat dilihat oleh seluruh seksi pada

				kantor pertanahan termasuk kepala kantor pertanahan.
6.	Penerimaan jawaban pengaduan	Pemohon/pengadu	Pengaduan dinyatakan selesai setelah pengadu mengkonfirmasi penyampaian jawaban atau informasi dari petugas.	Pengaduan dinyatakan selesai setelah pengadu mengkonfirmasi penyampaian jawaban atau informasi dari PIC yang bertugas. Kemudian pengaduan yang telah selesai akan diberi tanda dengan warna tertentu agar memudahkan monitoring penyelesaian pengaduan pada aplikasi <i>Google Spreadsheet</i> .

Lampiran 5. Evaluasi Hasil Sosialisasi Petugas Pengelola Pengaduan

Evaluasi Hasil Sosialisasi untuk Petugas Pengelola Pengaduan

1. Hal-hal yang berkaitan dengan tata cara dan alur pengelolaan pengaduan telah disampaikan dengan baik dan sistematis pada saat sosialisasi
2. Kegiatan evaluasi dan monitoring terhadap petugas pengelola pengaduan sebaiknya dilakukan secara rutin setiap bulan pada minggu keempat

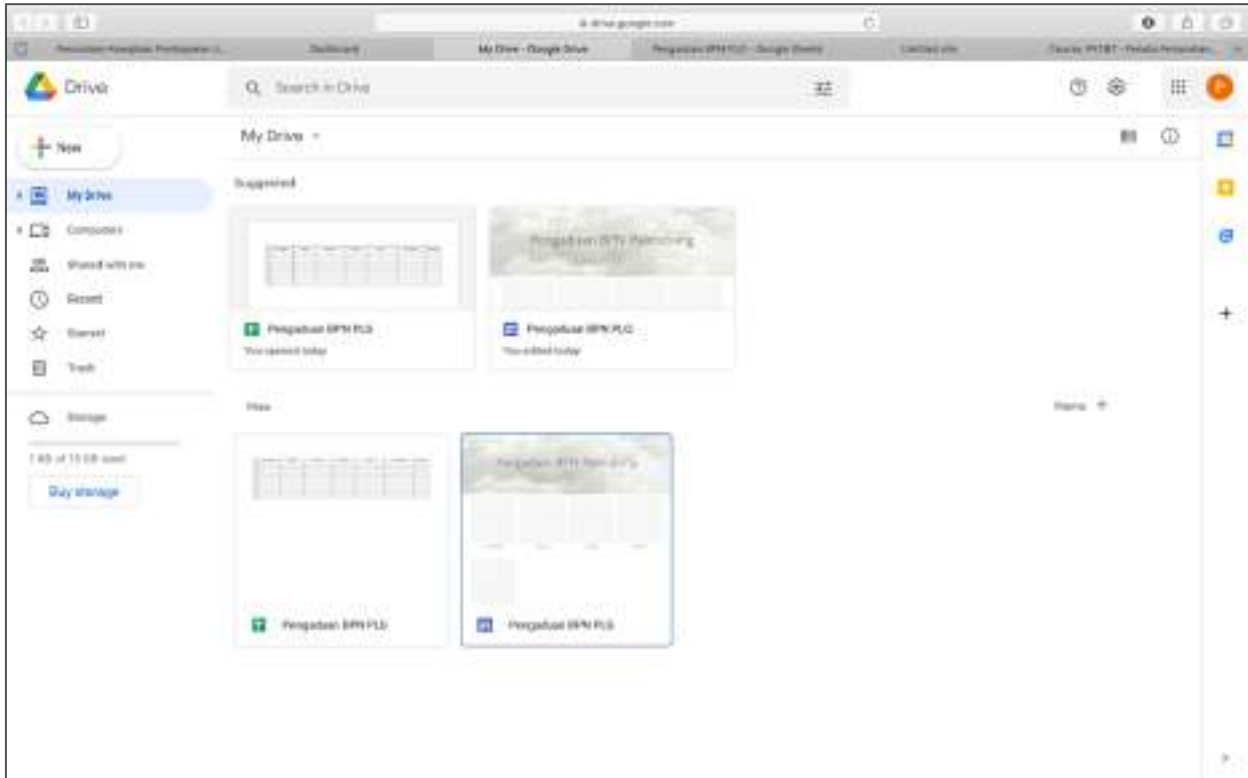
Palembang, 20 Oktober 2022

Ketua Tim Pengelola Pengaduan
Kantah Kota Palembang



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

Lampiran 6. *Google Spreadsheet & Google Sites* Pengaduan Kantah Kota Palembang



LEMBAR KOMITMEN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Azza Fadilah Person, S.H.
NIP : 199912292022042002
Pangkat/Golongan : Penata Muda/IIIa
Jabatan : Analis Hukum Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang
Instansi : Kementerian ATR/BPN

Menyatakan bahwa

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, November 2022

Mengetahui

Yang Menyatakan,



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



Azza Fadilah Person, S.H.
NIP. 199912292022042002

BIODATA PENULIS



Penulis Bernama lengkap Azza Fadilah Person, S.H. Lahir di Palembang, 29 Desember 1999. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Muhammadiyah 14 Palembang (2005-2011), SMP Negeri 9 Palembang (2012-2014), SMA Plus Negeri 17 Palembang (2015-2017) dan kemudian melanjutkan jenjang Pendidikan Sarjana (S-1) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya (2017-2021). Penulis memperoleh gelar Sarjana Hukum dengan predikat *Cumlaude* pada bulan Januari 2021. Penulis kini bertugas di Kantor Pertanahan Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan dengan memegang jabatan Analis Hukum Pertanahan pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Penulis dapat dihubungi melalui email : azzafadilahp@gmail.com dan melalui media sosial Instagram : <https://www.instagram.com/azzafadilahp/>. Realisasi aktualisasi yang disusun dan telah dilaksanakan dengan judul “Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang” diharapkan menjadi langkah kecil yang berkelanjutan dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kantor Pertanahan Kota Palembang berdasarkan nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) serta turut berkontribusi terhadap visi dan misi maupun penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.