



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

**OPTIMALISASI RESPON PELAYANAN INFORMASI PADA  
LAYANAN *HOTLINE* MENGGUNAKAN *CHATBOT WHATSAPP*  
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK BARAT**

**Disusun Oleh :**

Nama : Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
NIP : 19970509 202204 2 002  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

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



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

**OPTIMALISASI RESPON PELAYANAN INFORMASI PADA LAYANAN  
HOTLINE MENGGUNAKAN CHATBOT WHATSAPP DI KANTOR  
PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK BARAT.**

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang VII Angkatan VII :

Nama : Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
NIP : 199705092022042002  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat

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 30 November 2022.

Menyetujui,

Bogor, 25 November 2022

COACH

Sarinah Dewi, S.E, M.E.  
NIP.197304171998022001

Gerung, 25 November 2022

MENTOR

Hj. Nurhidayati, S.Sos.  
NIP. 19690730 199103 2 002

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis bersyukur kepada Allah SWT, atas nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS golongan II gelombang VII Angkatan VII.

Tujuan Penulisan laporan aktualisasi ini untuk dapat menerapkan nilai-nilai dasar ASN yakni akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu dan anti korupsi, di tempat kerja.

Dengan terselesainya penulisan ini, penulis berterima kasih kepada :

1. Kepala Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, Bapak I Made Arya Sanjaya, S.H., M.H. yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada kami untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun Anggaran 2022;
2. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian ATR/BPN, Bapak Ir. Muhammad Amin, M.Sc. yang telah mendukung dan memfasilitasi kegiatan ini;
3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sekaligus Mentor, Ibu H. Nurhidayati, S.Sos. yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis;
4. Panitia Pelatihan Dasar CPNS Golongan II Kementerian ATR/BPN yang telah menyelenggarakan kegiatan ini;
5. Penguji, Bapak Drs. Arwin Baso, M.M. yang telah memberi masukan yang membangun kepada penulis;
6. Coach, Ibu Sarinah Dewi, SE, ME. yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis;
7. Segenap Widyaiswara, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat selama pelatihan dasar ini;
8. Seluruh teman seperjuangan CPNS Golongan II dan III Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nusa Tenggara Barat;
9. Segenap keluarga, yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis;
10. Teman sejawat dan seluruh pegawai Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini masih jauh dari kesempurnaan dan butuh dievaluasi kembali, karena pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga kegiatan yang telah direncanakan ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain, dan mampu dikembangkan lebih lanjut.

Bogor, 25 November 2022

Penulis,



ZAHROTUS SAKINAH WISUDAWATI  
NIP. 19970509 202204 2 002

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	II
LEMBAR PERSETUJUAN .....	II
KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR .....	VII
DAFTAR BAGAN .....	IX
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang .....	2
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 .....	28
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	31
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	81
F. Rekapitulasi Aktualisasi .....	89
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI .....	94
A. <i>Role Model</i> .....	94
B. Realisasi Aktualisasi .....	96
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi .....	137
D. Tindak lanjut .....	138
BAB IV .....	142
KESIMPULAN.....	142
DAFTAR PUSTAKA .....	144
LAMPIRAN.....	145
BIODATA PENULIS .....	166

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil USG dari Teman Kerja menggunakan google form.....	22
Tabel 2 Pemilihan isu menggunakan metode USG .....	23
Tabel 3 Skala Likert Metode USG.....	24
Tabel 4 Uraian Diagram Fishbone .....	26
Tabel 5 Uraian Proses Curah Pendapat Dengan Mentor Dan Rekan Kerja.....	28
Tabel 6 Analisis Tapisan Mc. Namara.....	29
Tabel 7 Analisis Tapisan Mc. Namara.....	29
Tabel 8 Matriks Rancangan Aktualisasi .....	80
Tabel 9 Matriks Jadwal Kegiatan. ....	88
Tabel 10 Matrik Rekapitulasi Implementasi Aktualisasi.....	89
Tabel 11 Rekapitulasi Rencana Aktualisasi Nilai BerAKHLAK. ....	93
Tabel 12 Tabel Arahan Mentor.....	99
Tabel 13 Tabel daftar pertanyaan dan jawaban. ....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 1 Engagement Calculator Instagram .....	13
Gambar 2.1 2 Like di salah satu postingan Instagram Kantah Lobar .....	13
Gambar 2.2 1 Layanan Hotline yang dibalas tidak tepat waktu. ....	15
Gambar 2.2 2 Layanan Hotline yang dibalas tepat waktu. ....	15
Gambar 2.2 3 Layanan informasi yang masuk pada bulan Agustus – Oktober 2022.....	16
Gambar 2.3. 1 Pengguna E-Office per bulan Juli 2022. ....	17
Gambar 2.3. 2 Surat masuk yang belum di tindak lanjut mencapai 40 berkas lebih. ....	18
Gambar 2.4 Banner yang terlalu banyak.....	16
Gambar 2.5 Diagram <i>Fishbone</i> .....	22
Gambar 3 1 Output Kegiatan 1. ....	97
Gambar 3 2 Melakukan konsultasi dengan mentor.....	98
Gambar 3 3 Peringkat Aplikasi bot mulai dari rating tertinggi hingga terendah.....	100
Gambar 3 4 Aplikasi <i>WhatsAuto</i> di Playstore.....	100
Gambar 3 5 Penyimpanan aplikasi yang tidak terlalu besar untuk HP Kantor.....	100
Gambar 3 6 Rating Aplikasi <i>WhatsAuto</i> . ....	100
Gambar 3 7 Penjelasan detail dari aplikasi <i>WhatsAuto</i> .....	101
Gambar 3 8 Mencari tau instalasi aplikasi bot yang dibutuhkan. ....	101
Gambar 3 9 Mencari tau instalasi aplikasi bot yang dibutuhkan. ....	102
Gambar 3 10 Terpasangnya Aplikasi <i>WhatsAuto</i> di HP Kantor. ....	103
Gambar 3 11 Output Kegiatan 2. ....	103
Gambar 3 12 Daftar pertanyaan dan jawaban. ....	105
Gambar 3 13 Daftar pertanyaan dan jawaban tentang respon pelayanan informasi.....	106
Gambar 3 14 Output Kegiatan 3. ....	107
Gambar 3 15 Menghubungkan <i>WhatsAuto</i> dengan <i>Whatsapp</i> dan <i>WhatsApp Business</i> .....	108
Gambar 3 16 Mengaktifkan fitur jawab otomatis. ....	108
Gambar 3 17 Menghubungkan <i>Gmail</i> dengan <i>WhatsAuto</i> . ....	109
Gambar 3 18 Mengubungkan <i>Spreadsheet</i> dengan <i>WhatsAuto</i> .....	110
Gambar 3 19 Mengaktifkan <i>AutoSync</i> .....	110

Gambar 3 20 Hasil Percobaan.....	111
Gambar 3 21 Output Kegiatan 4. ....	112
Gambar 3 22 Melakukan Konsultasi dengan Mentor. ....	112
Gambar 3 23 Notula dari masukan mentor. ....	113
Gambar 3 24 Melakukan Konsultasi dengan Rekan Kerja. ....	114
Gambar 3 25 Catatan dari Rekan Kerja. ....	114
Gambar 3 26 Tidak menggunakan Bahasa yang berbelit-belit. ....	115
Gambar 3 27 Melakukan control setiap hari. ....	115
Gambar 3 28 Output Kegiatan 5. ....	116
Gambar 3 29 Adanya konten media sosial. ....	117
Gambar 3 30 Melakukan konsultasi dengan mentor.....	118
Gambar 3 31 Notula dari mentor. ....	118
Gambar 3 32 Telah di postingnya konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. ....	119
Gambar 3 33 Melakukan Monitoring pada Aplikasi .....	120



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi .....	8
-----------------------------------	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rekapitulasi Aktualisasi.....	145
Lampiran 2 : Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor.....	147
Lampiran 3 : Pengendalian Aktualisasi oleh coach .....	151
Lampiran 4 : Laporan Mingguan .....	155
Lampiran 5 : Formulir Tindak Lanjut.....	157
Lampiran 6 : Lembar Komitmen .....	158
Lampiran 7 : Output Kegiatan 4 .....	160
Lampiran 8 : Output kegiatan 1 .....	164
Lampiran 9 : Output Kegiatan 5 .....	165

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, sebagaimana tercantum dalam Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Pelayanan publik yang prima dan memenuhi harapan masyarakat merupakan muara dari Reformasi Birokrasi, sebagaimana tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi kepada pemenuhan kepuasan pengguna layanan. Apabila dikaitkan dengan tugas ASN dalam melayani masyarakat, pelayanan yang berorientasi pada *customer satisfaction* adalah wujud pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau dikenal dengan sebutan pelayanan prima. Pelayanan prima didasarkan pada implementasi standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara.

Untuk mewujudkan tujuan nasional tersebut, sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Adapun tugas dari Pengelola Informasi Pertanahan yaitu melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Melakukan respon pelayanan informasi pada layanan hotline juga termasuk ke dalam tugas dari pengelola informasi pertanahan. Dimana petugas diharuskan memantau semua kegiatan di layanan *hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat termasuk merespon dari semua pertanyaan mengenai layanan informasi. Banyaknya layanan informasi yang masuk melalui layanan *hotline* dari

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat membuat lambatnya kinerja pegawai, sehingga tidak memungkinkan untuk bisa terelesaikan dalam 24 jam. Oleh karena itu pengusulan ataupun gagasan harus segera direalisasikan agar dapat mengoptimalkan respon pelayanan informasi pada layanan *hotline* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Hal ini juga sebagai wujud implementasi fungsi ASN sebagai pelayan publik, yaitu dengan memberikan pelayanan, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Apabila setiap lembaga pemerintah dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat maka akan menimbulkan kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani. Sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya, bahwa layanan untuk kepentingan publik menjadi tanggung jawab pemerintah. Ditambah lagi, masyarakat semakin menyadari haknya dan semakin kritis untuk mendapatkan layanan terbaik dari aparatur pemerintah.

Berdasarkan uraian masalah diatas, penulis melihat celah untuk penerapan nilai “Berorientasi Pelayanan”, dimana adanya kebutuhan satu wadah komunikasi untuk memaksimalkan respon pelayanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Pemilihan media informasi juga harus efektif, efisien, mudah dijangkau dan digunakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penulis menawarkan gagasan kreatif pemecahan isu dengan memanfaatkan *WhatsApp Business* dan *Chatbot WhatsApp* untuk menyajikan berbagai informasi tentang respon pelayanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Adapun judul yang diangkat oleh penulis yaitu “**Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan Hotline menggunakan Chatbot Whatsapp di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat**” sebagai bentuk kegiatan aktualisasi di tempat kerja.

## **B. Tujuan Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024. Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional menetapkan Visi dan Misi untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Presiden yang tertuang dalam RPJMN. Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional selama lima tahun kedepan adalah “ Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.” Visi tersebut akan menjadi *guidance*, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam lima tahun yang akan datang dengan

mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya berstandar dunia. Untuk mencapai visi tersebut, berdasarkan mandate Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional dijalankan melalui 2 (dua) Misi yaitu :

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

Sedangkan tujuan disusun sebagai implementasi atau penjabaran misi dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif. Penjabaran tujuan ke dalam sasaran strategis disusun dengan memperhatikan Paradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (*Land Management Paradigm*). Dilandasi prinsip-prinsip tersebut, Misi pertama yaitu: “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan” dilaksanakan untuk mencapai dua tujuan, yaitu :

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

Sedangkan Misi kedua yaitu : “ Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” dilaksanakan untuk mencapai tujuan “Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing”. Adapun tujuan dari aktualisasi yang dilakukan penulis adalah Meningkatkan Respon Pelayanan dalam Rangka Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

### **C. Tugas dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, pada pasal 5 menjelaskan bahwa Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah. Sedangkan Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata

Ruang / Badan Pertanahan Nasional mengenai tugas pokok jabatan Pengelola Informasi Pertanahan sebagai berikut :

#### Tugas Pokok Pengelola Informasi Pertanahan

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

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan;

- b. Pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, pengelolaan urusan kepegawaian dan pembinaan jabatan fungsional;
- c. Pengoordinasian dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;
- d. Pengoordinasian dan fasilitasi advokasi hukum dan peraturan perundang-undangan;
- e. Pengelolaan urusan keuangan dan barang milik negara;
- f. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, digitalisasi arsip, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- g. Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan;
- h. Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat, pelayanan informasi, dan pengelolaan Pengaduan masyarakat; dan
- i. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan serta pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional mengenai tugas pokok jabatan, Pengelola Informasi Pertanahan memiliki wewenang sebagai berikut:

1. Mengajukan usul, saran, dan pendapat kepada atasan;
2. Mendapatkan data dan informasi hasil pengumpulan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
3. Mendapatkan data dan informasi menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
4. Mendapatkan data dan informasi untuk penyimpanan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
5. Mendapatkan data dan informasi data untuk pelayanan informasi kepada masyarakat;
6. Mendapatkan data dan informasi pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;

7. Meminta data informasi untuk melengkapi berkas pada catatan pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
8. Meminta data dan informasi untuk mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
9. Mendapatkan data dan informasi dalam rangka konsultasi materi pengaduan;
10. Mengajukan pertanyaan dalam rangka verifikasi materi pengaduan;
11. Mendapatkan data dan informasi dari pejabat yang berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
12. Memberikan petunjuk tentang metode penyampaian aduan;
13. Mengajukan tanda terima/bukti pengaduan;
14. Mendapatkan tanda terima atas penyerahan laporan pengaduan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
15. Memperbaiki catatan pada buku registrasi pengaduan.

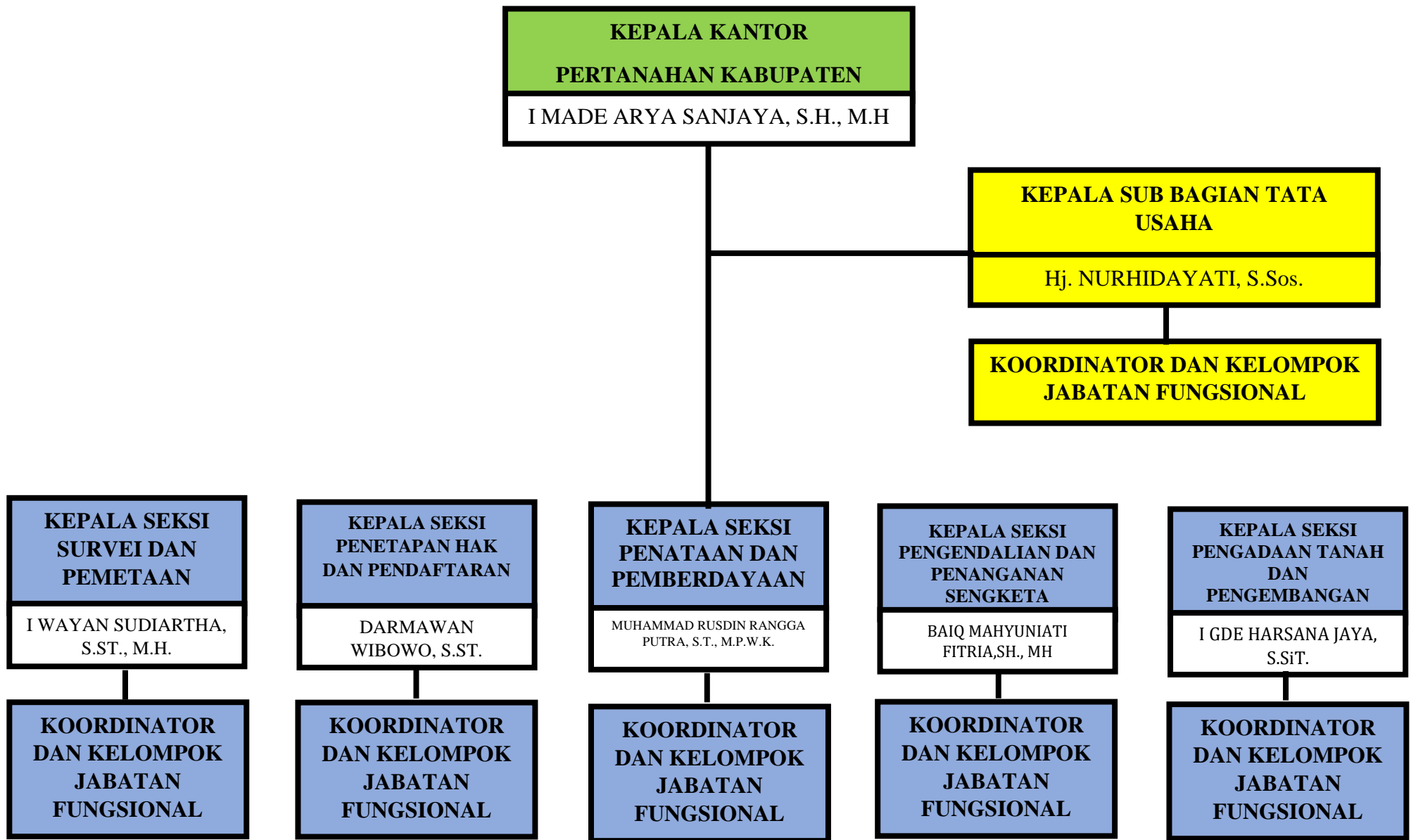
#### **D. Struktur Organisasi**

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

- 1) Sub bagian Tata Usaha;
- 2) Seksi Survei dan Pemetaan;
- 3) Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
- 4) Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
- 5) Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
- 6) Seksi Penanganan Sengketa.

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat beralamat di Jalan Soekarno-Hatta, giri Menang, Lombok Barat. Berikut struktur organisasi Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat:





Bagan 1 Struktur Organisasi

## **E. Program Dan Kegiatan Saat Ini**

Program dan kegiatan yang saat ini dilaksanakan oleh Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat berdasarkan DIPA dan POK Tahun Anggaran 2022 penyelenggaraan dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di daerah seperti:

- a. Layanan BMN (Penyusunan Dokumen RK BMN)
  - Pembinaan BMN
  - Rekon Simak BMN Ke KPKNL
- b. Layanan Hubungan Masyarakat (Pengelola Pengaduan Masyarakat)
  - Tanpa Sub Komponen
- c. Pengelola Informasi Publik
  - Tanpa Sub Komponen
- d. Pengelola Kehumasan dan Pemberitaan
  - Tanpa Sub Komponen
- e. Layanan Umum (Pelayanan Umum, Pelayanan Rumah Tangga Dan Perlengkapan)
  - Tanpa Sub Komponen
- f. Layanan Data dan Informasi (Pengadaan Paket Data Internet)
  - Tanpa Sub Komponen
- g. Pengadaan Lisensi Aplikasi Autocad dan Office
  - Tanpa Sub Komponen
- h. Layanan Bantuan Hukum Advokasi
  - Pelayanan Advokasi/Pemberian Bantuan Hukum/Pertimbangan Hukum)
- i. Layanan Perkantoran (Gaji dan Tunjangan)
  - Pembayaran Gaji dan Tunjangan
- j. Operasional dan Peliharaan Kantor
  - Pengadaan Pakaian Kerja Sopir/Cleaning Service/Satpam/Tenaga Teknis Lainnya
  - Penyelenggaraan Perpustakaan/Kearsipan/Dokumentasi
  - Pemeliharaan Bangunan Gedung dan Halan Kantor
  - Pemeliharaan Sarana Inventaris Kantor
  - Pemeliharaan dan Operasional Kendaraan Dinas
  - Konsultasi dan Koordinasi Kepala Satuan Kerja

- Layanan Daya dan Jasa
- Operasional Perkantoran dan Pimpinan
- Honor PPNPN
- Keperluan Sehari Hari Perkantoran
- Sewa Kendaraan Roda 4

## **BAB II**

### **RANCANGAN AKTUALISASI**

#### **A. Identifikasi Isu**

Identifikasi isu dilakukan dengan metode *environmental scanning* dimana isu diidentifikasi melalui proses observasi serta analisa tugas dan fungsi pokok di unit kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Proses identifikasi isu dapat dijabarkan sebagai berikut :

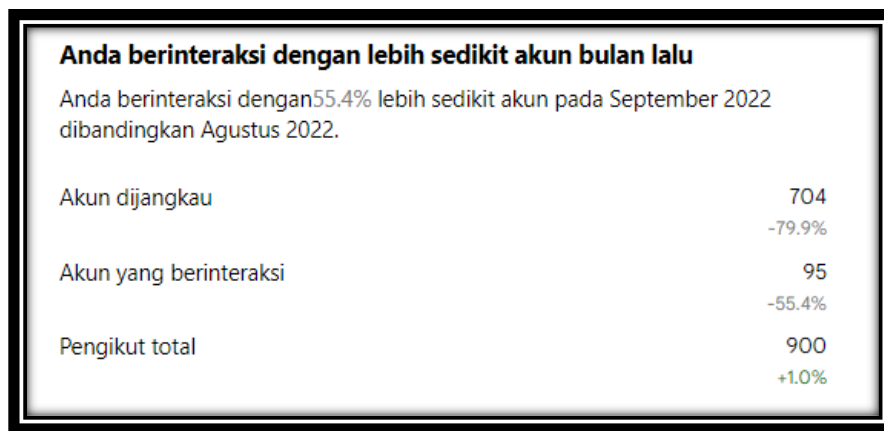
##### **1. Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.**

Arus informasi yang begitu kuat serta perkembangan teknologi yang tak terbendung lagi membuat para Pengelola Media Sosial harus tanggap dan cepat dalam menyesuaikan diri. Pengelola Media Sosial merupakan fungsi manajemen yang tujuan utamanya adalah untuk membentuk reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat di publik menjadi baik. Hubungan yang dibangun untuk dapat membentuk reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat yang positif bersifat *long term*.

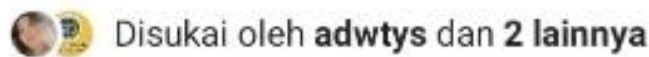
Pemanfaatan media di internet sebagai alat untuk mengkomunikasikan pesan membutuhkan elemen-elemen yang dapat mensupport tersampainya pesan dengan baik. Pertama adalah aktif, sebab masyarakat selalu merasa lapar akan informasi dan mereka mengkonsumsi informasi dengan begitu cepatnya sehingga apabila tidak ada pembaharuan informasi dan cenderung pasif maka perhatian public akan beralih. Kedua adalah menjadi perwakilan yang baik dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, bagaimanapun juga Pengelola Media Sosial adalah ujung tombak citra Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Ketika pesan yang disampaikan tidak baik dan cenderung memancing keresahan maka itu akan berdampak pada reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Ketiga adalah perhatian atau responsive atas keluhan atau masukan yang diperoleh, sebab komentar dan keluhan apapun bisa disampaikan di media, sehingga ketika Pengelola Media Sosial menunjukkan perhatian dan juga respon yang positif maka juga akan berdampak pada reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Keempat adalah menjalin hubungan secara langsung juga diperlukan sebagai kelanjutan dari jaringan yang dibangun melalui media sosial. Dengan demikian diharapkan pesan dapat tersampaikan dengan baik dan reputasi yang terbentuk di masyarakat sesuai dengan harapan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Pengelolaan data yang telah diambil dari media sosial dari tahun 2020 – 2022 belum maksimal. Dikarenakan pegawai yang mengelola media sosial bukan dari ASN melainkan dari PPNPN, sehingga pegawai kurang faham dengan fungsi, tugas dan perannya sebagai pengelola media sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Selain itu, pegawai belum mengerti *digital skill* dalam era transformasi digital seperti; kurang kreatif dan kurang faham mengenai teknologi, postingan yang monoton membuat ketertarikan publik menjadi menurun. Sehingga hasilnya, publik tidak mengerti pesan yang disampaikan dan cenderung pasif serta terjadi penumpukan pekerjaan yang hanya mengharapkan satu orang. Selain itu pegawai pengelola media sosial hanya 1 pegawai yaitu PPNPN.

Dampak yang akan terjadi jika isu tersebut tidak dilaksanakan adalah kurangnya kesadaran peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, kurangnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital, informasi yang dibutuhkan tidak lebih cepat dan tidak lebih mudah dalam mengaksesnya, sulit untuk mencari informasi mengenai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, dan kurangnya branding dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Isu ini memiliki hubungan (keterkaitan) antara isu-isu pada Agenda 3 yaitu Manajemen ASN dan SMART ASN. Hal ini mencakup 4 aspek, aspek **digital skill**, dimana pegawai belum maksimal dalam pemanfaatan teknologi dalam mengelola media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Kedua aspek **digital culture**, dimana pegawai belum memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk memperoleh informasi untuk mencari kreatifitas dalam mengelola media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Ketiga **digital ethics**, yakni pegawai belum bisa menyesuaikan diri dalam mengembangkan kreatifitas di media sosial, dan yang terakhir **digital safety**, yakni user dan password media sosial hanya diketahui oleh satu orang.



Gambar 2.1 1 Engagement Calculator Instagram



Gambar 2.1 2 Like di salah satu postingan Instagram Kantah Lobar

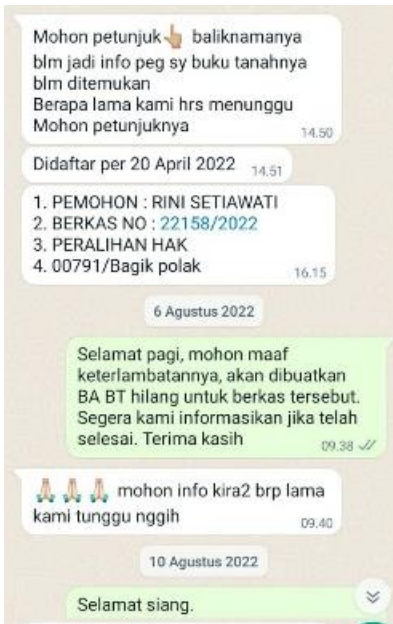
## 2. Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Pengelola Media Sosial adalah ujung tombak citra Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Ketika pesan yang disampaikan tidak baik dan cenderung memancing keresahan maka itu akan berdampak pada reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Jika perhatian atau responsive atas keluhan atau masukan yang diperoleh, tidak segera di respon maka juga akan berdampak pada reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Selain itu, menjalin hubungan secara langsung juga diperlukan sebagai kelanjutan dari jaringan yang dibangun melalui media sosial. Dengan demikian

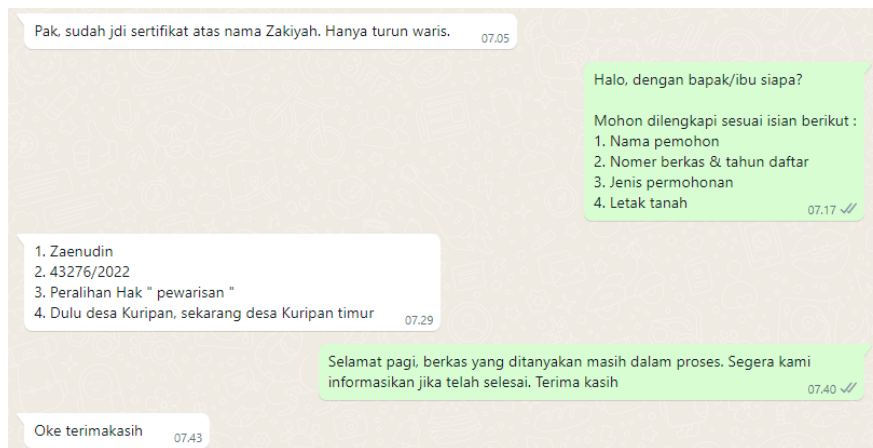
diharapkan pesan dapat tersampaikan dengan baik dan reputasi yang terbentuk di masyarakat sesuai dengan harapan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Kebutuhan informasi yang sangat tinggi membuat pegawai kewalahan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dikarenakan terjadi penumpukan pekerjaan yang hanya mengharapkan satu orang yaitu PPNPN, kurang responsifnya pengelola media sosial dalam pelayanan informasi pada layanan *hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi karena pengelola media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat kurang kreatif dan kurang faham mengenai teknologi.

Dampak yang akan terjadi jika isu tersebut tidak dilaksanakan adalah respon pelayanan informasi terlalu lama, informasi yang dibutuhkan tidak lebih cepat dalam mengaksesnya, membutuhkan banyak waktu dan biaya, hubungan antara pemberi layanan dan pemohon menjadi kurang baik, serta terlalu banyak layanan informasi yang menumpuk. Isu ini memiliki hubungan (keterkaitan) antara isu-isu pada Agenda 3 yaitu Manajemen ASN dan SMART ASN. Hal ini mencakup 4 aspek. Pertama aspek **digital skill**, dimana pegawai belum maksimal dalam memanfaatkan teknologi dalam memudahkan respon pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Kedua mengenai aspek **digital culture**, dimana pegawai belum maksimal dalam pemanfaatan teknologi untuk memperoleh informasi untuk mencari kreatifitas dalam mengelola media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Ketiga **digital ethics**, yakni pegawai belum bisa menyesuaikan diri dalam mengembangkan kreatifitas di media sosial, dan yang terakhir **digital safety**, yakni user dan password media sosial hanya diketahui oleh satu orang.

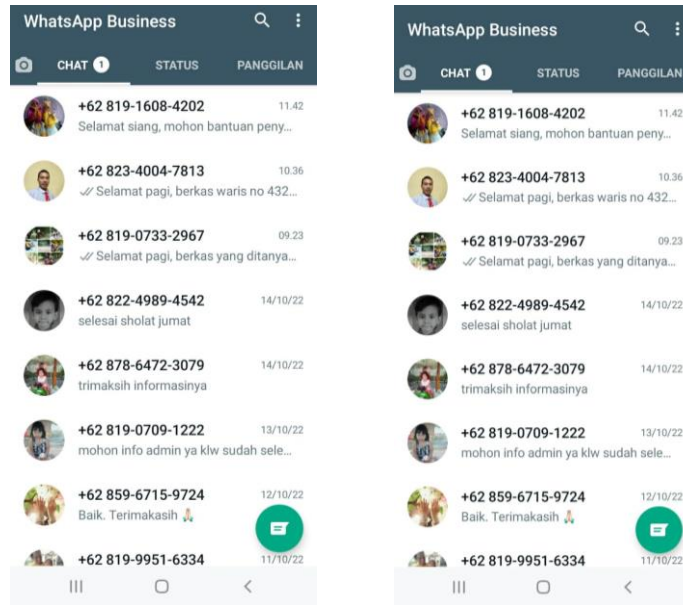


Gambar 2.2 1 Layanan *Hotline* yang dibalas tidak tepat waktu.



Gambar 2.2 2 Layanan *Hotline* yang dibalas tepat waktu.





Gambar 2.2 3 Layanan informasi yang masuk pada bulan Agustus – Oktober 2022.

### 3. Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Penerapan aplikasi e-Office menjadi salah satu dari 7 (tujuh) agenda yang tertuang dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu mewujudkan kantor layanan modern yang memberikan produk, layanan dan pusat informasi pertanahan dan tata ruang secara elektronik berbasis teknologi informasi. E-office merupakan terobosan dalam bentuk aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan pengolahan administrasi perkantoran di lingkungan Kementerian ATR/BPN meliputi pengolahan surat masuk, surat keluar dan disposisi surat baik surat yang berasal dari dalam (internal) maupun surat yang berasal dari instansi lain (eksternal).

Pengembangan E-Office atau Sistem Perkantoran Elektronik ini merupakan hal yang penting dimana di dalamnya dilakukan digitalisasi dari surat keluar, dan kemudian dilakukan penerapan tandatangan elektronik, serta melakukan klasifikasi arsip. Hal ini merupakan bagian yang dilakukan dari roadmap pengembangan E-Office secara keseluruhan. Ketiga fitur yang disediakan oleh E-office ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar kepada Kementerian ATR/BPN terutama terkait dengan digitalisasi proses bisnis yang ada di Kementerian ATR/BPN sehingga pelaksanaan pemerintahan akan bisa lebih efektif dan efisien. Namun pengembangan E-Office juga harus diimbangi

dengan pengembangan penggunaannya. Sebab, jika sistem sudah mengalami digitalisasi, namun pengguna belum mengikuti digitalisasi tersebut, maka pengembangan teknologi akan sia-sia. Pengguna E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman mengenai E-Office dan sedikitnya pegawai yang mengerti tentang digitalisasi per-suratan. Sehingga digitalisasi tidak berjalan dengan baik. Hal ini memberikan dampak buruk terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat seperti; terjadi penumpukan file surat elektronik yang belum di tindak lanjut ataupun di arsipkan, terlambat dalam hal penanganan berkas, belum mengikuti digitalisasi secara optimal, rawan terjadinya kehilangan berkas hardcopy jika tidak di masukkan ke dalam aplikasi E-Office.

Isu ini memiliki hubungan (keterkaitan) antara isu-isu pada Agenda 3 yaitu Manajemen ASN dan SMART ASN. Hal ini mencakup 4 aspek. Pertama aspek **digital skill**, dimana pegawai belum memaksimalkan pemanfaatan teknologi dalam mencari tau tentang tutorial penggunaan E-Office Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Kedua mengenai aspek **digital culture**, dimana pegawai belum memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk meng *update* E-Office Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Ketiga **digital ethics**, yakni pegawai belum bisa menyesuaikan diri dalam pengembangan E-Office, dan yang terakhir **digital safety**, yakni user dan password E-Office pegawai sangat aman, karena aplikasi di E-Office sudah ter update.

PENGGUNA EOFFICE				
No.	Nama Satker	Jumlah Pegawai	Pengguna Aktif	Persentase
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Bima	25	15	60%
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu	24	15	63%
3	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat	34	16	47%
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Tengah	28	4	14%
5	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	30	7	23%
6	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Utara	24	9	38%
7	Kantor Pertanahan Kabupaten Sumbawa	24	1	4%
8	Kantor Pertanahan Kabupaten Sumbawa Barat	29	7	24%
9	Kantor Pertanahan Kota Bima	20	6	30%
10	Kantor Pertanahan Kota Mataram	48	12	25%
11	Kantor Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat	50	22	44%

Gambar 2.3. 1 Pengguna E-Office per bulan Juli 2022.

33	15 Agt 2022 14:35	PS0102-Bws16/836		Balai Wilayah Sungai Nusa Tenggara I		Permohonan kejelasan peraturan pembatalan proses pembayaran uang ganti rugi (UGR) atas nama Abdul Kabir pada pengadaan tanah pembangunan bendungan menentang tahap II	Penting	Loket
34	15 Agt 2022 10:51			Ni Nyoman Ngurah Astuti	Kepala Subbagian Tata Usaha	Permohonan Pemblokiran SHM nomor 012833 beserta pemecahan dari SHM tersebut a n Ni Nyoman Ngurah Astuti	Segera	Loket
35	15 Agt 2022 08:46			Syahrii Marta Azis, S.H., M.Kn.	Kepala Subbagian Tata Usaha	Surat Pencabutan Berkas	Biasa	Loket
36	12 Agt 2022 15:27	230/ST-900.40.FR.04.03/VIII/2022		Inspektoral Jenderal		Surat Tugas	Biasa	Loket
37	12 Agt 2022 13:57	728/K-PMT/VIII/2022	37492/AG-100.5/VIII/2022	Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	Kepala Subbagian Tata Usaha	Permintaan keterangan dan dokumen terkait aduan Sdr. Rummyadi Adnan	Segera	Loket
38	12 Agt 2022 13:57	728/K-PMT/VIII/2022	37492/AG-100.5/VIII/2022	Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	Kepala Subbagian Tata Usaha	Permintaan keterangan dan dokumen terkait aduan Sdr. Rummyadi Adnan	Segera	Loket
39	12 Agt 2022 10:19			Mujtahid	Kepala Subbagian Tata Usaha	Surat Pencabutan	Biasa	Loket
40	12 Agt 2022 10:18	BI/420/VIII/2022		Datasemen Zeni Bangunan 2/IX		Pelaksanaan Pam Aset Tanah/Bangunan di wilayah Korem 162/Wira Bahkli Ta. 2022	Biasa	Loket

Gambar 2.3. 2 Surat masuk yang belum di tindak lanjut mencapai 40 berkas lebih.

#### 4. Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Media komunikasi berperan penting dalam segala aspek yang terjadi ketika manusia berinteraksi satu sama lainnya. Salah satu media komunikasi satu arah adalah banner. Banner merupakan media informasi non personal yang berisi pesan promosi, baik untuk tujuan informasi pelayanan ataupun produk. Fungsi banner sendiri adalah sebagai media pemasaran yang berisi publikasi, iklan, promosi dan berbagai keperluan lainnya. Sedangkan untuk tujuan dari pemasangan banner adalah untuk mempromosikan atau mengiklankan sesuatu hingga menarik perhatian lebih banyak orang ketika melihatnya.

Dalam media promosi, pemasangan banner berguna sebagai media informasi untuk mengedukasi atau sekedar pemberitahuan kepada pemohon yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Namun, hal ini akan menjadi masalah jika banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat jumlahnya terlalu banyak. Hal ini akan memiliki banyak kekurangan, yaitu banner terlihat menjengkelkan dan sangat mengganggu bagi pemohon, membuat ruangan pelayanan terlihat sempit, membuang cost berlebihan, operasional tidak efisien, banner mudah jatuh jika tersenggol, serta penyangga banner mudah rusak.

Isu ini memiliki hubungan (keterkaitan) antara isu-isu pada Agenda 3 yaitu Manajemen ASN dan SMART ASN. Hal ini mencakup 4 aspek. Pertama aspek **digital skill**, dimana pegawai memanfaatkan teknologi dalam membuat design banner. Kedua mengenai aspek **digital culture**, dimana pegawai melakukan pemanfaatan teknologi untuk mencari inspirasi design yang bagus. Ketiga **digital ethics**, yakni pegawai bisa

menyesuaikan diri dalam pengembangan design banner, dan yang terakhir **digital safety**, yakni pegawai tidak melakukan plagiasi mengenai design banner.



Gambar 2.4 Banner yang terlalu banyak.

## B. Pemilihan Isu

Dari 4 isu yang diidentifikasi selanjutnya penulis akan melakukan penentuan isu utama menggunakan Metode USG (Urgency, Seriousness, Growth). Analisis USG adalah salah satu metode skoring untuk menyusun urutan prioritas isu yang haru diselesaikan dengan memperhatikan :

- a. Urgency yaitu seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas.
- b. Seriousness atau tingkat keseriusan yaitu berkaitan dengan dampak yang timbul apabila isu tersebut tidak diselesaikan.
- c. Growth atau Tingkat Perkembangan yaitu terkait dengan seberapa besar kemungkinan isu tersebut menjadi berkembang. Semakin cepat berkembang masalah tersebut maka semakin tinggi tingkat pertumbuhannya.

Pemilihan isu prioritas dengan metode USG dilakukan dengan memberikan skor (1-5) pada masing-masing kriteria dimana semakin tinggi skor total dari sebuah isu tersebut, lebih

mendesak untuk segera dicari solusi pemecahannya dibandingkan dengan isu lainnya. Berikut merupakan matriks pemilihan isu berdasarkan metode USG :

No	Nama Pegawai	Kriteria Penilaian			Total Nilai
		U	S	G	
1	<b>Hj. Nurhidayati, S.Sos</b>				
	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	3	3	9
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	5	5	15
	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	2	3	4	9
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	2	2	3	7
2	<b>Astri Hidayati, A.Md</b>				
	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	1	4	4	9
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	4	5	14
	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	3	3	11
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	2	3	3	13
3	<b>Dwi Febrianti, S.H.</b>				

	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	3	3	9
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	5	5	15
	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	2	3	4	9
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	1	2	3	6
4	<b>Anggi Silvana, S.H.</b>				
	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	4	3	10
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	5	5	15
	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	3	4	10
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	4	4	4	12
5	<b>Yulianti</b>				
	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	4	3	4	11
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	5	5	15

	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	4	4	3	11
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	4	4	11
<b>6</b>	<b>Ernawati</b>				
	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	4	4	4	12
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	5	5	15
	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	4	4	11
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	4	3	4	11
<b>7</b>	<b>Fathur Rozi</b>				
	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	4	4	11
	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	5	5	5	15
	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	4	3	10
	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	3	3	4	10

Tabel 1 Hasil USG dari Teman Kerja menggunakan google form

No	Isu	Total Nilai	Rank
1	Belum optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	71	2
2	Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan <i>hotline</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	104	1
3	Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	71	2
4	Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	70	3

Tabel 2 Pemilihan isu menggunakan metode USG

**Tabel Urgency**

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 Bulan
4	Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 3 Bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 6 Bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 Tahun
1	Tidak Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu > 1 Tahun

**Tabel Seriousness**

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada BPN Kabupaten Lombok Barat dan mitra kerja
4	Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada BPN Kabupaten Lombok Barat
3	Cukup Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada Seksi 5 BPN Kabupaten Lombok Barat
2	Kurang Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada semua analisis
1	Tidak Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada individu analisis

**Tabel Growth**



Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 Bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 Bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu > 1 Tahun

Tabel 3 Skala Likert Metode USG

Setelah melakukan *environmental scanning* dan menyebarkan angket kuisioner menggunakan *google form* kepada pegawai senior dan atasan di Sub Bagian Tata Usaha, penulis mendapatkan skor 104 pada permasalahan “Belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan *hotline* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat”. Berdasarkan analisis isu dengan menggunakan metode USG maka dapat disimpulkan mengenai isu yang paling mendesak dan memiliki tingkat keseriusan tinggi yaitu mengenai belum optimalnya respon pelayanan informasi pada layanan *hotline* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Isu tersebut dapat dikatakan paling mendesak dikarenakan hingga saat ini pelayanan informasi terlalu lama, informasi yang dibutuhkan tidak lebih cepat dalam mengaksesnya, membutuhkan banyak waktu dan biaya, hubungan antara pemberi layanan dan pemohon menjadi kurang baik, terlalu banyak layanan informasi yang menumpuk. Apabila hal tersebut tetap dibiarkan maka akan berdampak bagi keberlanjutan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

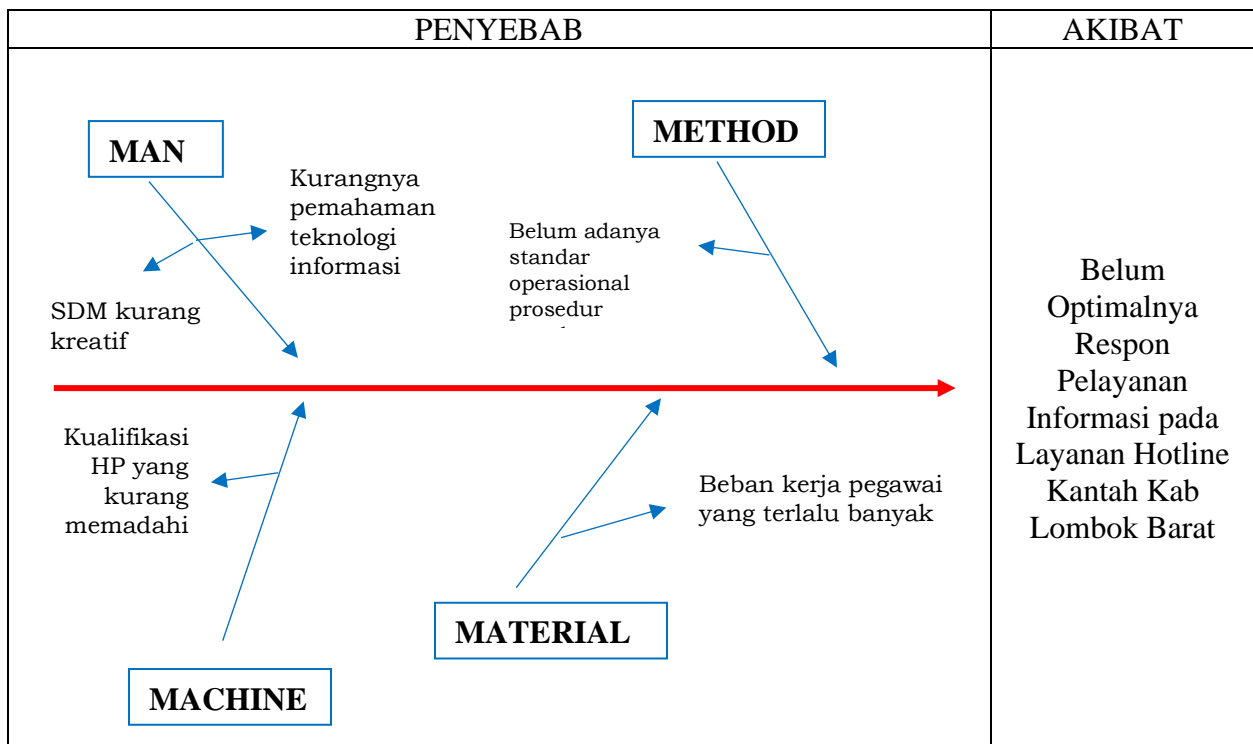
Sebagai langkah untuk melakukan analisis penyebab dan dampak dari isu terpilih, penulis menggunakan metode analisis *fishbone diagram*. Adapun metode analisis *fishbone diagram* dilakukan untuk memahami persoalan dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait, dengan lebih menekankan pada hubungan sebab akibat (*cause-and-effect diagram*). Prosedur pembuatan fishbone diagram dapat dilihat sebagai berikut :

1. Menyepakati pernyataan masalah
2. Mengidentifikasi kategori-kategori seperti
  - Garis horizontal utama berwarna merah
  - Garis diagonal adalah cabang
  - Kategori ada 3 yaitu Kategori 6S yang biasa digunakan dalam industry manufaktur (machine (mesin atau teknologi), method (metode atau proses), material (termasuk

raw material, konsumsi, dan informasi), man Power (tenaga kerja atau pekerjaan fisik) / mind Power (pekerjaan pikiran: kaizen, saran, dan sebagainya), measurement (pengukuran atau inspeksi), dan milieu / Mother Nature (lingkungan). Kategori 8P yang biasa digunakan dalam industry jasa (product (produk/jasa), price (harga), place (tempat), promotion (promosi atau hiburan), people (orang), process (proses), physical evidence (bukti fisik), dan productivity & quality (produktivitas dan kualitas). Kategori 5S yang biasa digunakan dalam industry jasa surroundings (lingkungan), suppliers (pemasok), systems (sistem), skills (keterampilan), dan safety keselamatan).

3. Menemukan sebab-sebab potensial dengan cara brainstorming.
4. Mengkaji dan menyepakati sebab-sebab yang paling mungkin.

Berikut diagram fishbone dari masalah terkait :



Gambar 2.5. Diagram *Fishbone*.

Berikut penulis uraikan gagasan pemecahan isu untuk masing-masing akar masalah penyebab isu tersebut :

No	Kategori	Penyebab	Gagasan Kreatif
1	<i>Man</i>	Kurangnya pemahaman teknologi informasi.	Mengikuti pelatihan, mencari kanal <i>youtube</i> yang membahas tentang perkembangan teknologi.
		SDM Kurang Kreatif.	SDM memanfaatkan perkembangan teknologi dan mengasah kreatifitasnya melalui pelatihan dan mencari secara mandiri di kanal <i>youtube</i> .
2	<i>Method</i>	Belum adanya standar operasional prosedur untuk respon pelayanan.	Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja tentang respon pelayanan informasi.
3	<i>Machine</i>	Kualifikasi HP yang kurang memadai.	Menambah memory HP atau menambah HP baru dengan spesifikasi yang bagus.
4	<i>Material</i>	Beban kerja pegawai yang terlalu banyak.	Mengurangi beban kerja dengan cara optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot</i> <i>Whatsapp</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Tabel 4 Uraian Diagram Fishbone

Berikut penulis uraikan proses curah pendapat dengan Mentor dan Rekan Kerja:

No	Pihak Terkait	Arahan	Keterangan
1	Mentor	Mencari literatur tentang <i>Chatbot WhatsApp</i> untuk keperluan laporan aktualisasi.	Menindaklanjuti arahan ini penulis melakukan pencarian literatur terkait <i>Chatbot WhatsApp</i> di YouTube dan <i>Google</i> .
		Mencari platform <i>Chatbot WhatsApp</i> untuk media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	Penulis memilih aplikasi <i>WhatsAuto</i> yang merupakan salah satu Platform <i>Chatbot WhatsApp</i> yang tersedia di <i>Google Playstore</i> .
		Menggunakan <i>smartphone</i> kantor sebagai sarana pemasangan aplikasi <i>chatbot</i> .	Penulis akan menggunakan <i>smartphone</i> kantor sebagai sarana pemasangan aplikasi <i>chatbot</i> .
2	Rekan Kerja PNS Astri Hidayati, A.Md	Menggunakan bahasa yang tidak berbelit-belit untuk pesan otomatis pada <i>Chatbot WhatsApp</i>	Segera menyusun untuk pemilihan Bahasa yang tepat.
3	Rekan Kerja PNS Dwi Febrianti, S.H.	Melakukan <i>control</i> pada setiap respon yg sedang berjalan.	Akan segera dilakukan jika aplikasi sudah terpasang.
4	Rekan Kerja PPNPN Yulianti	Melakukan koordinasi mengenai tindak lanjut dari respon pelayanan informasi.	Melakukan koordinasi dengan mentor terkait dengan tindak lanjut dari respon pelayanan

			informasi jika aplikasi sudah berjalan.
--	--	--	---

Tabel 5 Uraian Proses Curah Pendapat Dengan Mentor Dan Rekan Kerja.

### C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Setelah mendalami lebih lanjut penyebab isu utama tersebut, penulis memberikan gagasan - gagasan kreatif melalui pengamatan dan konsultasi menggunakan metode tapisan *Mc. Namara*. Analisis tapisan ini menentukan tiga kriteria yang dinilai dari setiap alternatif gagasan yakni:

1. Efektifitas yaitu seberapa besar pengaruh atau kontribusi gagasan tersebut dalam penyelesaian isu.
2. Efisiensi yaitu seberapa efisien penggunaan sumber daya atau cepat waktu penyelesaian dan seberapa murah biaya yang harus dikeluarkan dalam melaksanakan gagasan tersebut.
3. Kemudahan yaitu seberapa mudah gagasan tersebut dapat dilakukan dalam pelaksanaan aktualisasi.

Penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing gagasan berdasarkan ketiga kriteria tersebut dengan skala 1-5. Analisis dengan menggunakan tapisan *Mc. Namara* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Alternatif Strategi	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan	Total	Prioritas
1	Mengikuti pelatihan, mencari kanal <i>youtube</i> yang membahas tentang kreatifitas terhadap teknologi. (Aspek <i>Man</i> )	3	3	4	10	5
2	SDM memanfaatkan perkembangan teknologi dan mengasah kreatifitasnya melalui pelatihan dan mencari secara mandiri di kanal <i>youtube</i> .	3	3	4	10	5

3	Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja tentang respon pelayanan informasi. (Aspek <i>Method</i> )	4	5	4	13	2
4	Menambah memory HP atau menambah HP baru dengan spesifikasi yang bagus.					
5	Mengurangi beban kerja dengan cara optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot Whatsapp</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	4	5	5	14	1

Tabel 6 Analisis Tapisan Mc. Namara

Skor	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan
5	Sangat Efektif	Sangat Efisien	Sangat Mudah
4	Efektif	Efisien	Mudah
3	Cukup Efektif	Cukup Efisien	Cukup Mudah
2	Kurang Efektif	Kurang Efisien	Kurang Mudah
1	Tidak Efektif	Tidak Efisien	Tidak Mudah

Tabel 7 Analisis Tapisan Mc. Namara

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Mc. Namara, Hasil gagasan pemecahan isu yang ditentukan adalah gagasan ketiga yaitu :

**“Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.”**

Total skor gagasan tersebut adalah 14 karena Aplikasi *Chatbot Whatsapp* dapat memudahkan pekerjaan dari pegawai yang memiliki beban kerja banyak dan dapat mempercepat pekerjaan. Bila dikaitkan dengan agenda 3 maka gagasan kreatif tersebut telah menerapkan Smart ASN karena pemanfaatan *chatbot whatsapp* merupakan digitalisasi. Dan sudah mencapai 4 komponen dari SMART ASN yakni digital *skill*, digital *culture*, digital *ethics*, digital *safety*.

#### D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

##### Rancangan Aktualisasi

##### Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran ASN untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*

- Unit Kerja : Pengelola Informasi Pertanahan Seksi Tata Usaha, Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat
- Identifikasi Isu : 1. Belum Optimalnya Media Sosial di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 2. Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 3. Belum optimalnya penggunaan persuratan pada E-Office di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 4. Kekurangnyamanan ruangan karena banyaknya banner yang terpasang di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat
- Isu yang diangkat : Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.
- Gagasan pemecahan isu : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Gagasan pemecahan isu ini terkait dengan mata pelatihan agenda 3 manajemen ASN dan SMART ASN

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.	Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan <i>Chatbot WhatsApp</i> .	1.1 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan <i>Chatbot WhatsApp</i> pada Layanan Informasi.	Notula arahan mentor.	Saya telah melakukan konsultasi yang bertujuan untuk menghasilkan media informasi yang solutif terhadap kebutuhan masyarakat tentang layanan informasi, saya berusaha menggali informasi tentang sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan oleh pemohon agar menciptakan media informasi melalui <i>chatbot Whatsapp</i> . Sebagaimana termasuk kedalam nilai <b>Berorientasi</b>	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.” <b>Misi:</b> 1. Menyelenggarakan Penataan ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif,	<b>Visi:</b> <b>Nilai-nilai Organisasi:</b> Menciptakan media informasi melalui <i>chatbot Whatsapp</i> yang di butuhkan oleh masyarakat termasuk kedalam nilai-nilai organisasi yaitu <b><i>Melayani</i></b> . Senantiasa bekerja sama dalam konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana untuk pembuatan <i>Chatbot</i>

				<p><b>Pelayanan</b> dengan panduan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Saya telah membuat list sarana dan prasarana dengan cermat. Setelah itu membawa list yang dibutuhkan untuk persiapan sarana dan prasarana sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi tinggi.</p>	<p>Berkelanjutan, dan Berkeadilan.</p> <p>2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia</p> <p>Berdasarkan visi misi diatas, kegiatan Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan <i>Chatbot WhatsApp</i> akan mendukung Visi &amp; Misi Kementerian ATR/BPN dalam hal pelayanan pertanahan.</p>	<p><i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b><i>Professional.</i></b></p> <p>Melaksanakan arahan mentor dengan integritas tinggi serta patuh dan taat, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b><i>Terpercaya.</i></b></p>
--	--	--	--	--	--	---

				<p>Saya telah Me-review kembali list sarana dan prasarana untuk memastikan bahwa tidak ada sarana dan prasarana yang terlupakan, dalam hal ini penulis melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, sebagaimana wujud dalam nilai <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Saya telah memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran sebagaimana wujud nilai <b>Harmonis</b></p>	
--	--	--	--	--	--

					<p>dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.</p> <p>Saya telah melakukan koordinasi yang baik dengan mentor sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Kolaboratif</b> dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.</p> <p>Saya telah melaksanakan arahan mentor dengan sebaik-baiknya sebagaimana wujud nilai ASN yaitu</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p><b>Loyal</b> dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p>		
		1.2	<p>Mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor.</p>		<p>Saya telah menggunakan laptop dan internet kantor dengan bertanggung jawab untuk mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor, hal ini sebagai wujud nilai <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.</p>		

				<p>Saya telah mencari tau mengenai instalasi aplikasi <i>bot</i> di HP Kantor, wujud nilai <b>Adaptif</b> dengan panduan perilaku yaitu bertindak proaktif.</p> <p>Saya telah mempelajari mengenai instalasi aplikasi <i>bot</i> dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kompetensi diri sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku yaitu meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Setelah saya mencari tau rating dan ulasan dari playstore mengenai aplikasi <i>chatbot whatsapp</i>, saya mengetahui seberapa besar manfaat aplikasi tersebut untuk pemohon, terutama dalam layanan informasi, hal ini sebagai wujud nilai yaitu</p> <p><b>Berorientasi pada Pelayanan</b> dengan panduan perilaku yaitu memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

					<p>Saya telah berkoordinasi dengan mentor mengenai aplikasi <i>chatbot whatsapp</i> yang cocok untuk HP Kantor, sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Kolaboratif</b> dengan panduan perilaku menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p> <p>Saya telah menerima semua kritik dan saran dari mentor tanpa memilah kritik dan saran selama berkonsultasi, hal ini</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--



					<p>sebagai wujud nilai <b>Harmonis</b> dengan panduan perilaku yaitu menghargai setiap orang apapaun latar belakangnya.</p> <p>Melaksanakan arahan mentor dengan sebaik-baiknya merupakan wujud nilai ASN yaitu <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara</p>		
		1.3	Mengunduh aplikasi <i>WhatsAuto</i> .	<p>Terpasangnya aplikasi <i>WhatsAuto</i> di HP Kantor.</p>	<p>Saya telah melakukan pencarian mengenai aplikasi yang digunakan serta instalasinya,</p>		

					<p>menambah pengetahuan penulis, dalam hal ini sebagai wujud nilai <b>Kompeten</b>, dengan panduan perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Saya telah mempelajari kembali mengenai instalasi jika terdapat kendala pada instalasi aplikasi, dalam hal ini sebagai wujud <b>Adaptif</b>, dengan panduan perilaku bertindak proaktif.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Saya telah menggunakan HP kantor dan internet kantor dengan bertanggung jawab untuk mengunduh aplikasi <i>WhatsAuto</i>, hal ini sebagai wujud nilai <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.</p> <p>Setelah itu, saya telah mengunduh aplikasi <i>WhatsAuto</i> sesuai dengan arahan mentor sebagai wujud nilai <b>Loyal</b></p>	
--	--	--	--	--	--

					<p>dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p> <p>Saya telah melakukan <i>control</i> pada aplikasi apakah bisa digunakan dengan baik atau tidak, sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Berorientasi pada Pelayanan</b> dengan panduan perilaku yaitu melakukan perbaikan.</p>		
2.	Pengumpulan data.	2.1	Melakukan konsultasi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan	Daftar pertanyaan dan jawaban tentang respon pelayanan informasi.	Sebelum melakukan konsultasi dengan mentor, saya membuat janji untuk	<b>Visi:</b> Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan	<b>Nilai-nilai Organisasi:</b> membuat list daftar pertanyaan dan jawaban yang

			<p>jawaban yang akan ditampilkan.</p>	<p>berkonsultasi dengan mentor, dalam hal ini sebagai wujud nilai <b>Adaptif</b>, dengan panduan perilaku yaitu bertindak Pro Aktif.</p> <p>Saya telah membuat list daftar pertanyaan dan jawaban yang biasa dipertanyakan oleh masyarakat, dalam hal ini sebagai wujud nilai <b>Berorientasi pada Pelayanan</b> dengan panduan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p>	<p>Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”</p> <p><b>Misi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelenggarakan Penataan ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.</li> <li>2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan</li> </ol>	<p>biasa dipertanyakan oleh masyarakat termasuk kedalam nilai-nilai organisasi yaitu <b>Melayani</b>.</p> <p>Senantiasa bekerja sama dalam konsultasi dengan mentor terkait pengumpulan data, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Professional</b>.</p> <p>Melaksanakan arahan mentor dengan integritas tinggi serta patuh</p>
--	--	--	---------------------------------------	--	---	---

				<p>Membawa list daftar pernyataan dan jawaban yang akan di tampilkan di <i>Chatbot Whatsapp</i>, sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Akuntabel</b> dengan pedoman perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.</p> <p>Saya telah melakukan diskusi dengan mentor mengenai daftar pernyataan dan jawaban yang di tampilkan di <i>Chatbot Whatsapp</i>, termasuk</p>	<p>Ruang yang Berstandar Dunia</p> <p>Berdasarkan visi misi diatas, kegiatan melakukan pengumpulan data akan mendukung Visi &amp; Misi Kementerian ATR/BPN dalam hal pelayanan pertanahan.</p>	<p>dan taat, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Terpercaya.</b></p>
--	--	--	--	---	--	---

					<p>nilai ASN</p> <p><b>Kolaboratif</b> dengan panduan perilaku menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.</p> <p>Sebagai wujud sikap <b>Kompeten</b>, saya melakukan konsultasi dengan sebaik mungkin, agar aplikasi yang akan di gunakan bisa berjalan dengan lancar dengan panduan perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>Menghargai dan memberikan waktu kepada mentor untuk memberikan kritik dan saran termasuk wujud nilai <b>Harmonis</b> dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.</p>		
		2.2	Memasukkan daftar pertanyaan dan jawaban ke dalam <i>Google Sheet</i> .	Daftar pertanyaan serta jawaban yang sudah dimasukkan kedalam <i>Google Sheet</i> .	<p>Setelah melakukan konsultasi dengan mentor, Daftar Pertanyaan dan jawaban tersebut telah disusun dengan rapi dan tidak menggunakan Bahasa yang berbelit-belit, sebagai wujud nilai <b>Akuntabel</b>,</p>		



				<p>dengan panduan perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.</p> <p>Melaksanakan arahan mentor dengan sebaik-baiknya merupakan wujud nilai ASN yaitu <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p> <p>Saat terjadi kendala dalam tahap ini maka, saya telah me-review kembali di</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>kanal youtube agar sesuai dengan Langkah-langkah penggunaan aplikasi <i>WhatsAuto</i>, hal ini sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Adaptif</b>, dengan panduan perilaku yaitu Bersikap proaktif.</p> <p>Saya telah memeriksa kembali apakah ada tulisan yang <i>typo</i> atau tidak. Agar pemohon tidak bingung saat membaca daftar pertanyaan dan jawaban yang ditampilkan. Hal ini sebagai wujud nilai <b>Berorientasi pada</b></p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p><b>Pelayanan,</b> dengan panduan perilaku yaitu melakukan perbaikan.</p> <p>Sesuai dengan tugas pelayanan masyarakat, saya telah menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan membuat pertanyaan yang biasa di ditanyaakn oleh pemohon pada <i>whatsapp</i> kantor, hal ini sesuai dengan wujud nilai ASN yaitu <b>Kompeten,</b> dengan panduan perilaku melaksanakan tugas</p>	
--	--	--	--	--	--

					dengan kualitas terbaik.		
3	Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> dengan aplikasi <i>WhatsAuto</i> .	3.1	Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> dengan aplikasi <i>WhatsAuto</i> .		Saya telah me review langkah-langkah saat menghubungkan file <i>Google Sheet</i> agar tidak ada kesalahan dalam proses pemasangan aplikasi <i>WhatsAuto</i> , hal ini sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Adaptif</b> , dengan panduan perilaku yaitu Bersikap proaktif. Saat menghubungkan file <i>Google Sheet</i> di HP Kantor terjadi	<p><b>Visi:</b> 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><b>Misi:</b> 1. Menyelenggarakan Penataan ruang dan</p>	<p><b>Nilai-nilai Organisasi:</b> Bersikap melakukan perbaikan tiada henti termasuk kedalam nilai-nilai organisasi yaitu <b>Melayani</b>. Tidak menggunakan HP Kantor untuk keperluan pribadi, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Professional</b>.</p>

				<p>kendala di karenakan wifi yang sempat down dan aplikasi merespon terlalu lama, sehingga saya melakukan perbaikan yaitu mereset ulang wifi yang tersambung pada HP Kantor dan mengulang proses dari awal. Dalam hal ini sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Berorientasi Pelayanan</b>, dengan panduan melakukan perbaikan.</p> <p>Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> sesuai tahapan yang ada youtube dan</p>	<p>Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.</p> <p>2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia</p> <p>Berdasarkan visi misi diatas, kegiatan melakukan Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> dengan aplikasi <i>WhatsAuto</i>. akan mendukung Visi &amp; Misi Kementerian ATR/BPN dalam hal pelayanan pertanahan.</p>	<p>Bekerja dengan integritas tinggi, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Terpercaya.</b></p>
--	--	--	--	--	---	---

					<p>tidak menambahkan langkah-langkah yang tidak ada pada panduan merupakan wujud nilai <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Setelah menggunakan HP Kantor, saya tidak menggunakannya kembali karna saya menggunakan sesuai kebutuhan dan tujuan kantor. Hal ini sebagai wujud nilai <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku yaitu menggunakan</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien.</p> <p>Salah satu keberhasilan dalam menggunakan aplikasi <i>WhatsAuto</i> yaitu menghubungkan file <i>Google Sheet</i>. Sehingga semua kendala sudah saya lakukan. Hal ini demi mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Perilaku tersebut mewujudkan nilai <b>Loyal</b> dalam bekerja. Dengan panduan perilaku yaitu</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					menajaga nama baik sesame ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.		
		3.2	Melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.	Hasil percobaan.	Salah satu keberhasilan dalam menggunakan aplikasi <i>WhatsAuto</i> yaitu berhasil dalam melakukan percobaan tampilan. Sehingga semua kendala sudah saya lakukan. Hal ini demi mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Perilaku tersebut mewujudkan nilai <b>Loyal</b> dalam bekerja. Dengan panduan perilaku yaitu		



					<p>menajaga nama baik sesame ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p> <p>Saya telah mengecek kembali kata demi kata yang tampil di balasan otomatis. Apakah ada yang perlu di ubah kembali atau tidak. Hal ini sebagai wujud nilai ASN yaitu <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku yaitu Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>Tidak hanya melakukan uji coba pada satu HP saja, saya telah melakukan uji coba dengan beberapa HP dan melihat respon jawab cepat dari aplikasi tersebut. Semua hasilnya sama, dapat merespon dengan cepat dan sesuai dengan panduan. Hal ini mewujudkan nilai <b>Kolaboratif</b>, dengan panduan perilaku yaitu memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

4	Evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot</i> <i>Whatsap</i> .	4.1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan.	Notula dari masukan mentor.	<p>Sebelum melakukan konsultasi, saya melakukan uji coba terlebih dahulu. Apakah aplikasi masih berjalan dengan baik atau tidak. Hal ini termasuk wujud nilai <b>Adaptif</b> dengan panduan perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Saya membawa HP Kantor beserta kartu bimbingan dan notula untuk mencatat hasil diskusi saya dengan Mentor, hal ini termasuk wujud nilai <b>Akuntabel</b>, dengan</p>	<p><b>Visi:</b> 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><b>Misi:</b> 1. Menyelenggarakan Penataan ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif,</p>	<p><b>Nilai-nilai Organisasi:</b> Selalu melakukan monitoring terhadap aplikasi apakah aplikasi masih bisa berjalan dengan lancar atau tidak agar memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya termasuk kedalam nilai-nilai organisasi yaitu <b>Melayani</b>. Senantiasa bekerja sama dalam konsultasi</p>
---	---	-----	---	-----------------------------	--	---	--

				<p>panduan perilaku melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi tinggi.</p> <p>Saya telah memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran sebagaimana wujud nilai <b>Harmonis</b> dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya</p> <p>Saya telah melakukan koordinasi yang baik dengan mentor dengan mencatat</p>	<p>Berkelanjutan, dan Berkeadilan.</p> <p>2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia</p> <p>Berdasarkan visi misi diatas, kegiatan melakukan Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> dengan aplikasi <i>WhatsAuto</i>. akan mendukung Visi &amp; Misi Kementerian ATR/BPN dalam hal pelayanan pertanahan.</p>	<p>dengan mentor terkait pengumpulan data, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Professional.</b></p> <p>Melaksanakan arahan mentor dengan integritas tinggi serta patuh dan taat, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Terpercaya.</b></p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>semua saran yang diberikan sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Kolaboratif</b> dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.</p> <p>Saya menerima arahan dari mentor dengan tujuan untuk menyempurnakan aplikasi agar pelayanan semakin baik sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN,</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p> <p>Saya telah melakukan uji coba terus menerus serta melakukan kontrol sesuai dengan arahan dari mentor sebagaimana wujud nilai yaitu <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p>		
		4.2	Melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan.	Catatan dari rekan kerja.	<p>Sebelum melakukan konsultasi, saya melakukan uji coba terlebih dahulu. Apakah aplikasi masih berjalan</p>		

					<p>dengan baik atau tidak. Hal ini termasuk wujud nilai <b>Adaptif</b> dengan panduan perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Saya membawa HP Kantor beserta kertas untuk mencatat hasil diskusi saya dengan Rekan Kerja, hal ini termasuk wujud nilai <b>Akuntabel</b>, dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.</p> <p>Saya telah memberikan waktu kepada rekan kerja</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>guna memberikan kritik dan saran sebagaimana wujud nilai <b>Harmonis</b> dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.</p> <p>Saya telah melakukan koordinasi yang baik dengan rekan kerja dengan mencatat semua saran yang diberikan sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Kolaboratif</b> dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--



					<p>menghasilkan nilai tambah.</p> <p>Saya menerima arahan dari rekan kerja dengan tujuan untuk menyempurnakan aplikasi agar pelayanan semakin baik sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p>		
		4.3	Melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.	Perbaikan (jika ada).	Saya telah menerima semua kritik dan saran dari mentor dan rekan kerja guna		

					<p>mewujudkan tujuan baik dalam pelayanan sebagaimana wujud nilai <b>Harmonis</b> dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.</p> <p>Saya telah mengganti beberapa kalimat pada respon jawab cepat di aplikasi <i>WhatsAuto</i> sesuai dengan saran dari rekan kerja sebagaimana wujud nilai yaitu <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku melaksanakan tugas</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>dengan kualitas terbaik.</p> <p>Saya telah melaksanakan arahan dari rekan kerja dan mentor dengan sebaik-baiknya sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.</p> <p>Setelah menggunakan HP Kantor, saya tidak menggunakannya kembali karna saya menggunakan sesuai kebutuhan dan tujuan</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>kantor. Hal ini sebagai wujud nilai <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku yaitu menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien.</p> <p>Saya telah me review kembali apakah aplikasi <i>chatbot WhatsAuto</i> sudah <i>user friendly</i> ataukah belum.</p> <p>Karena dalam pembuatan aplikasi ini ditujukan untuk masyarakat agar tidak kebingungan dalam mengaksesnya,</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					sehingga sesuai dengan wujud nilai <b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.		
5	Menyebarkan informasi. terkait Respon Layanan Informasi pada Layanan Hotline.	5.1	Membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> .	Adanya konten media sosial.	Saya melakukan riset tentang konten yang menarik agar menambah ilmu saya dalam hal editing, hal ini sebagai wujud nilai <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.	<b>Visi:</b> Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian	<b>Nilai-nilai Organisasi:</b> Menyebarkan informasi terkait respon layanan informasi pada Layanan <i>Hotline</i> termasuk kedalam nilai-nilai organisasi yaitu <b>Melayani</b> . Membuat konten Instagram tentang

				<p>Membuat konten Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> dengan kreatifitas agar menarik perhatian masyarakat dan membuat rasa penasaran kepada masyarakat merupakan penerapan nilai-nilai ASN yaitu <b>Adaptif</b> dengan panduan perilaku Terus berinovasi dan mengedepankan kreativitas.</p> <p>Saya telah me review kembali apakah konten yang sudah saya buat</p>	<p>Berlandaskan Gotong Royong.”</p> <p><b>Misi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelenggarakan Penataan ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.</li> <li>2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia</li> </ol> <p>Berdasarkan visi misi diatas, kegiatan menyebarkan informasi terkait Respon Layanan Informasi</p>	<p>Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i>, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Professional.</b></p> <p>Bekerja dengan integritas tinggi, termasuk kedalam nilai organisasi yaitu <b>Terpercaya.</b></p>
--	--	--	--	--	--	---

				<p>mudah dimengerti oleh masyarakat atau tidak, sehingga sesuai dengan wujud nilai <b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan panduan perilaku Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Selain itu, saya juga sudah menanyakan hasil konten saya kepada rekan kerja untuk testimoni pertama sebelum disebarluaskan kepada masyarakat. hal ini termasuk kedalam nilai <b>Kolaboratif</b> dengan</p>	<p>pada Layanan Hotline. akan mendukung Visi &amp; Misi Kementerian ATR/BPN dalam hal pelayanan pertanahan.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>panduan perilaku</p> <p>Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.</p>		
		5.2	<p>Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot Whatsap</i> di Instagran Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</p>	<p>Notula dari mentor.</p>	<p>Sebelum saya konsultasi, saya menyiapkan design yang telah saya buat untuk diserahkan kepada Mentor, hal ini sebagai wujud nilai <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi tinggi.</p> <p>Saya telah melihat kembali design saya</p>		



					<p>dan mengecek bahwa design yang saya buat <i>user friendly</i>. Hal ini termasuk dalam nilai <b>Adaptif</b> dengan panduan perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Saya telah memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran sebagaimana wujud nilai <b>Harmonis</b> dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.</p> <p>Saya telah melakukan koordinasi yang baik</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					dengan mentor sebagaimana wujud nilai ASN yaitu <b>Kolaboratif</b> dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.		
		5.3	Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat	Telah di postingnya konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	Membuat caption untuk melengkapi ketersediaan konten yang sudah di buat termasuk nilai <b>Akuntabel</b> dengan panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.		

					<p>Memposting konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat sesuai dengan jadwal kegiatan Aktualisasi sebagai komitmen sejak awal termasuk wujud nilai <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah.</p> <p>Membuat status di instagram mengenai postingan respon</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>pelayanan informasi agar semua <i>followers</i> mengetahui dan postingan tersampaikan kepada masyarakat luas, hal ini sebagai wujud nilai</p> <p><b>Berorientasi pada Pelayanan</b> dengan panduan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Memposting design pada jam2 tertentu agar terlihat oleh semua orang. Karena Instagram memiliki jam2 tertentu untuk penggunaanya. Hal ini</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>saya lakukan agar masyarakat luas melihat konten tersebut. Perilaku tersebut termasuk kedalam nilai <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p>		
		5.4	<p>Melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya.</p>		<p>Melakukan monitoring setiap saat untuk memastikan bahwa tidak ada chat yang tidak di respon, dalam hal ini termasuk kedalam nilai <b>Kompeten</b> dengan panduan perilaku</p>		

					<p>melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Untuk pemohon yang menanyakan sertifikat sudah selesai atau belum, saya menindaklanjuti pada loket pengambilan sertifikat. Jika sertifikat sudah jadi maka saya mengabarkan kepada pemohon bahwa sertifikat sudah bisa diambil. Hal ini termasuk ke dalam nilai <b>Berorientasi Pelayanan</b> dengan panduan Memahami dan memenuhi</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>kebutuhan masyarakat.</p> <p>Melakukan kontrol pada aplikasi setiap hari merupakan tugas dan tanggung jawab saya sebagai Pengelola Informasi Pertanahan. Sesuai dengan tupoksi yang ada. Hal ini sebagai wujud nilai <b>Loyal</b> dengan panduan perilaku Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia pada NKRI serta Pemerintahan yang sah.</p> <p>Jika terdapat pertanyaan diluar</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>dari template yang sudah diberikan maka hal tersebut bisa digunakan untuk perbaikan kedepannya. Hal ini termasuk kedalam nilai <b>Adaptif</b> dengan panduan perilaku terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.</p> <p>Jika suatu saat ada perbaikan, maka harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan Mentor, agar perbaikan yang dilakukan tidak menyalahi aturan. Hal ini sebagai</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--



					wujud nilai <b>Kolaboratif</b> dengan panduan Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.		
--	--	--	--	--	--	--	--

Tabel 8 Matriks Rancangan Aktualisasi

Gerung, 18 Oktober 2022

Menyetujui

Mentor / Atasan Langsung

(Hj. Nurhidayati)

NIP 19690730 199103 2 002

Peserta Pelatihan

(Zahrotus Sakinah Wisudawati)

NIP 19970509 202204 2 002

### E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan dan Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Kegiatan																													
		Oktober 2022														November 2022															
		S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R
		18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan <i>Chatbot WhatsApp.</i>																														
1.1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan,																														











5.2	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot Whatsap</i> di Instagran Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.																												
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



5.3	Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat																													
5.4	Melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya.																													

Tabel 9 Matriks Jadwal Kegiatan.

Keterangan :

**HARI LIBUR SABTU MINGGU**

**PELAKSANAAN KEGIATAN**

## F. Rekapitulasi Aktualisasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan					Jumlah Aktualisasi per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	
1	Berorientasi pada pelayanan	3	2	1	1	3	10
2	Akuntabel	3	2	2	3	2	12
3	Kompeten	3	2	1	2	3	11
4	Harmonis	2	1	0	3	1	7
5	Loyal	3	1	2	3	2	11
6	Adaptif	2	2	1	2	3	10
7	Kolaboratif	2	1	1	1	3	8

Tabel 10 Matrik Rekapitulasi Implementasi Aktualisasi

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan Nilai BerAKHLAK							Jumlah	
		Berorientasi pada pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif		
1	Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan <i>Chatbot WhatsApp</i> .									
	1.1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana	1	1	1	1	1		1	6

		dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan Chatbot pada Layanan Informasi.								
	1.2	Mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor.	1	1	1	1	1	1	1	7
	1.3	Mengunduh aplikasi <i>WhatsAuto</i> .	1	1	1		1	1		5
2	Pengumpulan data.									
	2.1	Melakukan konsultasi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan jawaban yang akan ditampilkan.	1	1	1	1		1	1	6
	2.2	Memasukkan daftar pertanyaan dan jawaban ke dalam	1	1	1		1	1		5

		<i>Google Sheet.</i>								
3	Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> dengan aplikasi <i>WhatsAuto</i> .									
	3.1	Menghubungkan file <i>Google Sheet</i> dengan aplikasi <i>WhatsAuto</i> .	1	1	1		1	1		5
	3.2	Melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.		1			1		1	3
4	Evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot Whatsap</i> .									
	4.1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan.		1	1	1	1	1	1	6

	4.2	Melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan.		1		1	1	1	1	5
	4.3	Melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.	1	1	1	1	1			5
5	Menyebarkan informasi terkait Respon Layanan Informasi pada Layanan Hotline.									
	5.1	Membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> .	1		1			1	1	4
	5.2	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i>		1		1		1	1	4

		menggunakan <i>Chatbot Whatsap</i> di Instagran Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.								
	5.3	Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat	1	1	1		1			4
	5.4	Melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya.	1		1		1	1	1	5

Tabel 11 Rekapitulasi Rencana Aktualisasi Nilai BerAKHLAK.

### BAB III

#### PELAKSANAAN AKTUALISASI

##### A. *Role Model*



*Role Model* adalah seseorang yang menjadi contoh dan panutan di tempat kerja. *Role Model* merupakan seseorang yang senantiasa menunjukkan pribadi seorang ASN, dimana pada kesehariannya menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar. Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat memiliki seorang *role model* bagi penulis dan bagi seluruh staf Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Berdasarkan pengalaman penulis

selama menjalankan tugas pada Subbagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, Penulis melihat sosok yang paling patut dijadikan contoh teladan dan sebagai *role model*. Secara singkat, *Role model* merupakan seseorang yang menjadi contoh dan panutan di tempat kerja. Bagi penulis sosok patut untuk dijadikan contoh teladan dan sebagai *role model* tersebut adalah Hj. Nurhidayati. Saat ini beliau menjabat sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Salah satu alasan penulis memilih beliau sebagai *role model* adalah karena beliau merupakan seorang pegawai yang sangat berpengalaman terutama dalam Subbagian Tata Usaha. Selama proses habituasi beliau banyak memberikan dukungan baik secara moral maupun secara moril sehingga memudahkan pengerjaan aktualisasi penulis. Beliau banyak memberikan arahan dan bimbingan agar pengerjaan aktualisasi penulis menjadi sederhana namun tetap mengedepankan inovasi. Nilai-nilai dasar ASN yang dapat diteladani dari keseharian beliau adalah sebagai berikut:

1. Berorientasi Pelayanan : Nilai dasar Berorientasi Pelayanan beliau terapkan dalam keseharian dengan berkomitmen memberikan kontribusi terbaik dalam bekerja. Selain itu beliau juga menerapkan bekerja secara profesional, memiliki kinerja yang tinggi, etika yang baik, aktif, kreatif dan senang berinovasi. Beliau juga senantiasa memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat seperti misalnya memberikan arahan kepada staff jika terdapat masalah dalam pengerjaannya dan memberikan solusi agar berjalan dengan lancar.

2. Akuntabel : Nilai dasar akuntabel yang dapat ditiru dari beliau yaitu tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya, dimana setiap pekerjaan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Tidak menunda nunda suatu pekerjaan adalah salah satu bentuk pengamalan nilai ASN BerAKHLAK yakni nilai Akuntabel yakni melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi sehingga dalam hal ini beliau dapat menjadi *role model*/ panutan bagi penulis dan rekan – rekan.
3. Kompeten : Nilai dasar kompeten yang dapat ditiru dari beliau yaitu selalu ingin belajar dan mengembangkan kabilitas. Beliau juga senantiasa membantu penulis dalam memahami dan mempelajari tugas-tugas mengenai Pengelola Informasi Pertanahan. Sehingga dalam hal ini beliau telah menerapkan nilai dasar ASN yakni membantu orang lain belajar.
4. Harmonis : Nilai dasar harmonis yang beliau implementasikan yaitu sikap ramah dalam berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor. Salah satu bentuk harmonis yang beliau terapkan yakni dengan turut serta menghadiri rapat di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.
5. Loyal : Nilai dasar Loyal diterapkan dengan melakukan evaluasi yang cermat dan teliti terhadap hasil pekerjaan stafnya agar memberikan hasil yang berkualitas untuk kepentingan bangsa dan negara. Sehingga dengan demikian beliau telah menerapkan nilai loyal yakni menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.
6. Adaptif : Nilai dasar Adaptif beliau terapkan dengan mendorong stafnya untuk maju dan selalu siap dalam menghadapi perubahan. Selain itu juga beliau senantiasa aktif mengikuti rapat yang dilaksanakan secara virtual sehingga dalam hal ini beliau telah menerapkan nilai adaptif yakni cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.
7. Kolaboratif : Nilai dasar kolaboratif beliau terapkan dalam keseharian dengan membangun Kerjasama yang sinergis antar instansi untuk mencapai pekerjaan yang baik dan optimal. Selain itu juga beliau senantiasa terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

Beliau juga menerapkan nilai nilai kedudukan dan peran ASN yaitu dengan bekerja secara profesional, etika yang baik, aktif, kreatif, peduli dan senang berinovasi. Keseluruhan sikap dan perilaku nilai-nilai dasar ASN yang diterapkan oleh Ibu Hj. Nurhdayati, S.Sos. menjadi



contoh yang baik bagi penulis untuk diterapkan dalam pekerjaan dan aktivitas sehari - hari. Menurut penulis, beliau merupakan sosok yang menginspirasi dan patut dijadikan teladan.

## **B. Realisasi Aktualisasi**

Realisasi aktualisasi merupakan tahapan pelaksanaan kegiatan yang telah disusun sebelumnya di dalam rancangan aktualisasi. Kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan di satuan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat telah disusun sebelumnya didalam rancangan aktualisasi.

1) Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi tersebut, penulis melaksanakan 5 kegiatan dengan jumlah tahapan kegiatan berjumlah 14 tahapan. Tujuan akhir dari semua tahapan kegiatan ini adalah mampu mengoptimalkan respon pelayanan informasi pada layanan hotline menggunakan *chatbot whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. *Chatbot whatsapp* yang flexible dan dapat di akses dimana saja dan dimana saja selama terhubung dengan internet. *Chatbot WhatsApp* adalah program kecerdasan buatan AI (*artificial intelligence*) yang dimiliki oleh *WhatsApp Business API*. Sistem *bot* ini mampu berperan sebagai asisten virtual yang membalas setiap pesan *WhatsApp* secara otomatis dalam hitungan detik. Terdapat banyak platform *Chatbot WhatsApp* yang tersedia saat ini, mulai dari berbasis web, berbasis aplikasi android, berbayar hingga yang gratis. Pada aktualisasi ini penulis menggunakan *Chatbot WhatsApp* berbasis aplikasi android yang dapat diunduh secara gratis di *Google Playstore* dengan nama aplikasi yaitu *WhatsAuto*. Selain untuk mencapai tujuan diatas, pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi ini juga diharapkan agar penulis dapat menginternalisasi nilai-nilai dasar ASN yang terdiri Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif atau yang biasa disebut BerAKHLAK. Adapun realisasi kegiatan beserta tahapannya yang telah dilakukan dalam masa off class yaitu sebagai berikut :

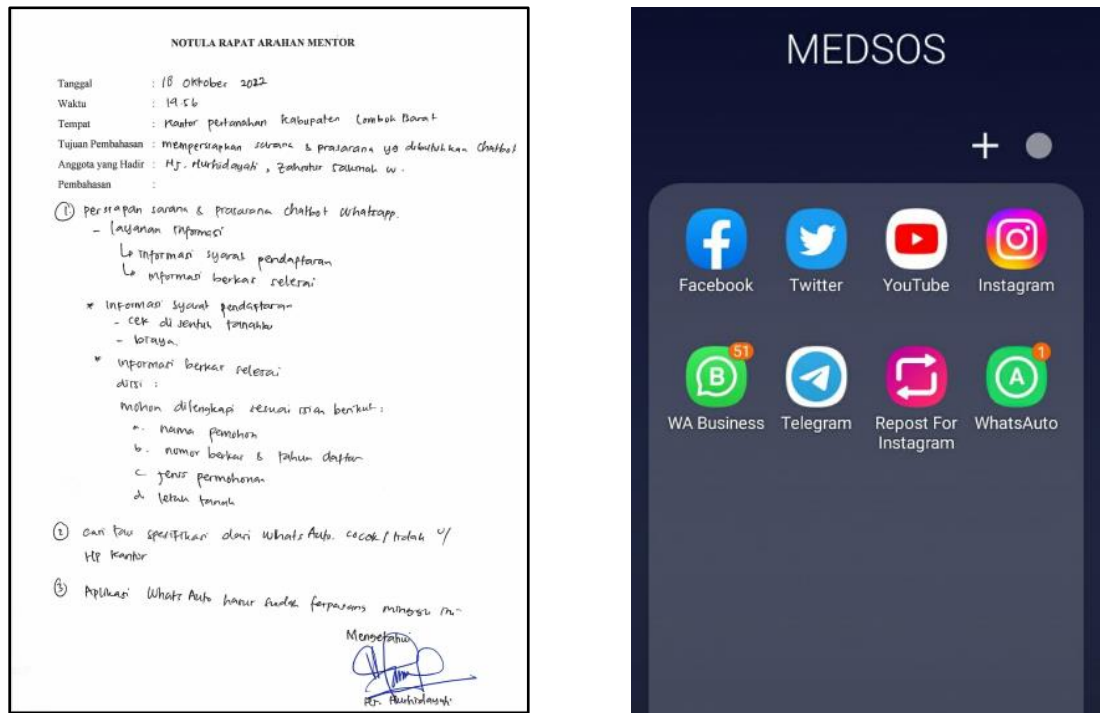
### **I. Kegiatan I : Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan *Chatbot WhatsApp*.**

Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan *Chatbot WhatsApp* merupakan langkah awal yang sangat penting sebelum rangkaian kegiatan aktualisasi dilaksanakan. Ada beberapa tahapan yang akan dilakukan pada persiapan kegiatan diantaranya melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana

dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan *Chatbot WhatsApp* pada Layanan Informasi, Mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor, dan Mengunduh aplikasi *WhatsAuto*.

### Output :

Adapun *output* dari pelaksanaan kegiatan-1 ini yaitu notula arahan mentor, terpasangnya aplikasi *WhatsAuto* di HP Kantor.



Gambar 3 1 Output Kegiatan 1.

### [Lampiran 8 : Output kegiatan 1](#)

Adapun rincian realisasi tahapan mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan *chatbot whatsapp* adalah melakukan sesuai dengan tahapan kegiatan pada rancangan aktualisasi sebagai berikut :

- Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan *Chatbot WhatsApp* pada Layanan Informasi.

Sebelum rangkaian kegiatan dilaksanakan, pada tahap awal penulis melaksanakan konsultasi dengan mentor mengenai sarana yang dibutuhkan dalam pembuatan layanan informasi ini. Ibu Hj. Nurhidayati, S.Sos. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor, telah memberikan pengarahan dan bimbingan mengenai persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk

pembuatan *Chatbot WhatsApp* pada Layanan Informasi. Ada beberapa catatan yang diberikan dari mentor yaitu mengkoordinasikan dengan petugas loket mengenai info apa saja yang dibutuhkan pemohon mengenai layanan informasi.



Gambar 3 2 Melakukan konsultasi dengan mentor.

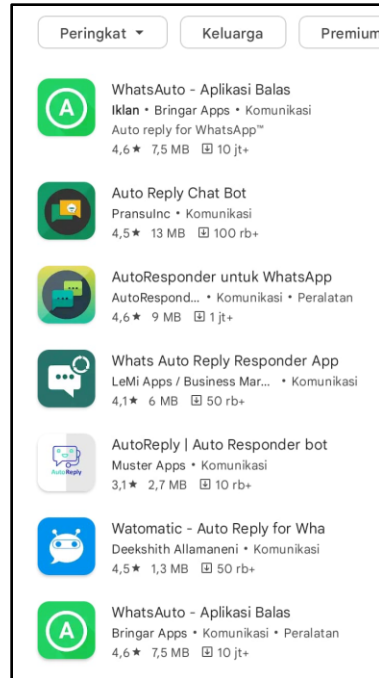
NO	ARAHAN MENTOR	TINDAK LANJUT
1.	Persiapan sarana dan prasarana <i>Chatbot Whatsapp</i> yaitu membagi layanan informasi menjadi 2 yaitu informasi syarat pendaftaran dan informasi berkas selesai.	Menindaklanjuti arahan mentor, penulis memisahkan menu untuk layanan informasi yaitu pada menu informasi syarat pendaftaran, penulis memberikan tindak lanjut dengan cara mengarahkan pemohon ke aplikasi sentuh tanahku. Dimana aplikasi ini bisa mengetahui mulai dari syarat pendaftaran, alur, hingga biaya pendaftaran. Dan untuk menu yang kedua yaitu menu informasi berkas selesai. Dimana menu ini

		dimaksudkan untuk mengetahui sampai mana berkas dijalankan. Apakah berkas sudah selesai dan bisa di ambil atau belum. Hal ini membuat pemohon mengirimkan data yang diinginkan untuk pengecekan lebih lanjut.
	Mencari spesifikasi <i>Chatbot Whatsapp</i> yang cocok untuk HP Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	Mencari spesifikasi <i>Chatbot Whatsapp</i> yang cocok untuk HP Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Penulis membuka <i>Playstore</i> untuk mengetahui <i>Chatbot Whatsapp</i> apa saja yang bisa di gunakan untuk <i>Android</i> dan memilahnya berdasarkan rating serta penyimpanannya.
	Aplikasinya sudah harus terpasang minggu ini	Segera mengunduh aplikasi yang sudah di Analisa.

Tabel 12 Tabel Arahan Mentor.

- Mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor.

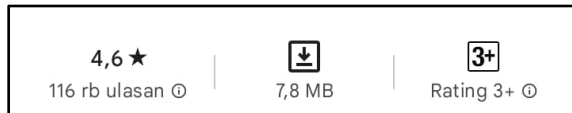
Mencari spesifikasi *Chatbot Whatsapp* yang cocok untuk HP Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Penulis membuka *Playstore* untuk mengetahui *Chatbot Whatsapp* apa saja yang bisa di gunakan untuk *Android* dan memilahnya berdasarkan rating serta penyimpanannya. Berdasarkan rating tertinggi di *Playstore*, aplikasi yang bagus adalah *WhatsAuto* dan *AutoResponder*. Namun dari kedua aplikasi tersebut, instalasi yang paling mudah adalah *WhatsAuto*, karena aplikasi *WhatsAuto* gratis dan tidak perlu mendaftarkan akun. Tidak seperti *AutoResponder* yang mengharuskan pendaftaran akun untuk bermitra dengan BSP, Mekari Qontak. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari website qontak.com mengenai instalasi *AutoResponder*. Oleh karena itu, penulis lebih memilih aplikasi *WhatsAuto* untuk instalasi.



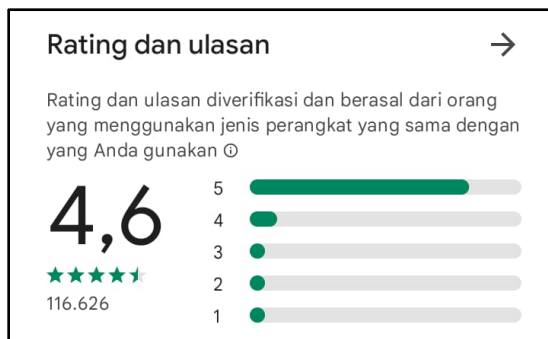
Gambar 3 3 Peringkat Aplikasi bot mulai dari rating tertinggi hingga terendah



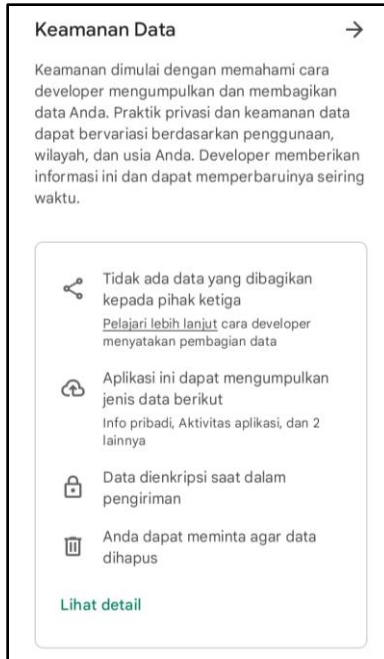
Gambar 3 4 Aplikasi *WhatsAuto* di Playstore.



Gambar 3 5 Penyimpanan aplikasi yang tidak terlalu besar untuk HP Kantor.



Gambar 3 6 Rating Aplikasi WhatsAuto.



Gambar 3 7 Penjelasan detail dari aplikasi WhatsAuto.



Gambar 3 8 Mencari tau instalasi aplikasi bot yang dibutuhkan.



PURWODADI

Buat Jawaban Otomatis WA dengan Whats Auto dan Google Sheets

22,305 views...

199

DISLIKE

SHARE

CLIP

SAVE

...

[https://www.youtube.com/watch?v=Aq2jS7\\_4SHA&t=436s](https://www.youtube.com/watch?v=Aq2jS7_4SHA&t=436s)

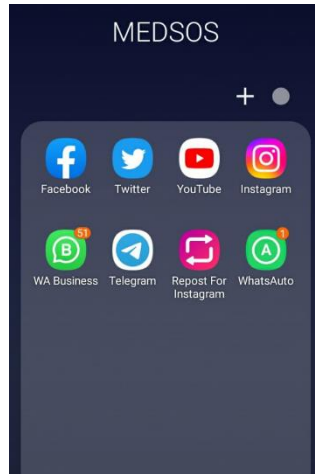
Gambar 3 9 Mencari tau instalasi aplikasi bot yang dibutuhkan.

- Mengunduh aplikasi *WhatsAuto*.

Pada tahap ini dilakukan proses pengunduhan aplikasi *WhatsAuto* yang merupakan salah satu *API (Application Programming Interface)* dari *WhatsApp* yang mendukung *ChatbotWhatsApp*. Melakukan *control* pada aplikasi apakah bisa digunakan dengan baik atau tidak.

**Output :**

Adapun *output* dari pelaksanaan kegiatan 1 tahap 3 ini yaitu terpasangnya aplikasi *WhatsAuto* di HP Kantor.



Gambar 3 10 Terpasangnya Aplikasi WhatsAuto di HP Kantor.


## II. Kegiatan II :

Pada kegiatan ini penulis melaksanakan 2 (dua) tahapan kegiatan yang terdiri dari kegiatan Melakukan konsultasi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan jawaban yang akan ditampilkan serta memasukkan daftar pertanyaan dan jawaban ke dalam *Google Sheet*.

### Output :

Daftar pertanyaan dan jawaban tentang respon pelayanan informasi serta Daftar pertanyaan serta jawaban yang sudah dimasukkan kedalam *Google Sheet*.

Daftar pertanyaan dan jawaban	
NO	KETERANGAN
0	Halo #SobatATR/BNP Selamat Datang di Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Silahkan ketik angka berikut ini untuk mengetahui Informasi Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat: 1. "Informasi Syarat Pendaftaran" untuk pertanyaan seputar pendaftaran tanah 2. "Informasi Berkas Selesai" untuk pertanyaan seputar berkas yg belum selesai dan yg sudah selesai
	contoh : ketik 1 untuk mengetahui Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat
1	Silahkan klik link berikut untuk mengetahui syarat pendaftaran tanah dan biaya yang dibutuhkan <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.santuh">https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.santuh</a>
2	Mohon dilengkapi sesuai isian : 1. Nama Pemohon : 2. Nomor Berkas & Tahun Daftar : 3. Jenis Perumahan : 4. Letak Tanah :

Mengersahi  
  
Hj. Nurhidayati

layanan informasi	
A	B
	Halo #SobatATR/BNP Selamat Datang di Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Silahkan ketik angka berikut ini untuk mengetahui Informasi Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat:
1	1. "Informasi Syarat Pendaftaran" untuk pertanyaan seputar pendaftaran tanah 2. "Informasi Berkas Selesai" untuk pertanyaan seputar berkas yg belum selesai dan yg sudah selesai
0	contoh : ketik 1 untuk mengetahui Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat
2	Silahkan klik link berikut untuk mengetahui syarat pendaftaran tanah dan biaya yang dibutuhkan <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.santuh">https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.santuh</a>
3	Mohon dilengkapi sesuai isian : 1. Nama Pemohon : 2. Nomor Berkas & Tahun Daftar : 3. Jenis Perumahan : 4. Letak Tanah :
	2

Gambar 3 11 Output Kegiatan 2.



KEYWORD	DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN
0	<p>Halo #SobATR/BPN</p> <p>Selamat datang di Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</p> <p>Silahkan ketik angka berikut ini untuk mengetahui Informasi Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat :</p> <p>Ketik 1 untuk pertanyaan <b>seputar pendaftaran tanah</b></p> <p>Ketik 2 untuk pertanyaan <b>seputar sertifikat yang belum selesai dan sudah selesai</b></p> <hr/> <p><b>Contoh</b> : ketik 1 untuk mengetahui Layanan Informasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</p>
1	<p>Silahkan klik link berikut untuk mengetahui syarat pendaftaran tanah dan biaya yang dibutuhkan</p> <p><a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.sentuh">https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.sentuh</a></p>
2	<p>Mohon di lengkapi sesuai isian sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama Pemohon :</li> <li>2. Nomor Berkas &amp; Tahun Daftar :</li> <li>3. Jenis Permohonan :</li> <li>4. Letak Tanah :</li> </ol>

Adapun rincian realisasi tahapan pengumpulan data adalah melakukan konsultasi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan jawaban yang akan ditampilkan serta memasukkan daftar pertanyaan dan jawaban ke dalam *Google Sheet* sebagai berikut:

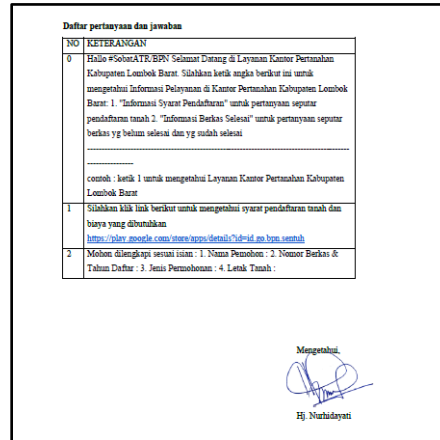
- Melakukan konsultasi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan jawaban yang akan ditampilkan.

Sebelum melakukan konsultasi dengan Mentor, saya membuat list daftar pernyataan dan jawaban yang akan di tampilkan di *Chatbot Whatsapp*. Setelah itu

membawa nya kepada Mentor untuk di konsultasikan. Melakukan diskusi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan jawaban yang akan ditampilkan.

**Output:**

Daftar pertanyaan dan jawaban tentang respon pelayanan informasi.



Gambar 3 12 Daftar pertanyaan dan jawaban.

KEYWORD	JAWABAN OTOMATIS
0	<p>Halo #SobATR/BPN</p> <p>Selamat datang di Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</p> <p>Silahkan ketik angka berikut ini untuk mengetahui Informasi Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat :</p> <p><b>Ketik 1 untuk pertanyaan seputar pendaftaran tanah</b></p> <p><b>Ketik 2 untuk pertanyaan seputar sertifikat yang belum selesai dan sudah selesai</b></p>
	<p><b>Contoh :</b> ketik 1 untuk mengetahui Layanan Informasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</p>

1	Silahkan klik link berikut untuk mengetahui syarat pendaftaran tanah dan biaya yang dibutuhkan <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.sentuh">https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bpn.sentuh</a>
2	Mohon dilengkapi sesuai isian : 1. Nama Pemohon : 2. Nomor Berkas & Tahun Daftar : 3. Jenis Permohonan : 4. Letak Tanah :

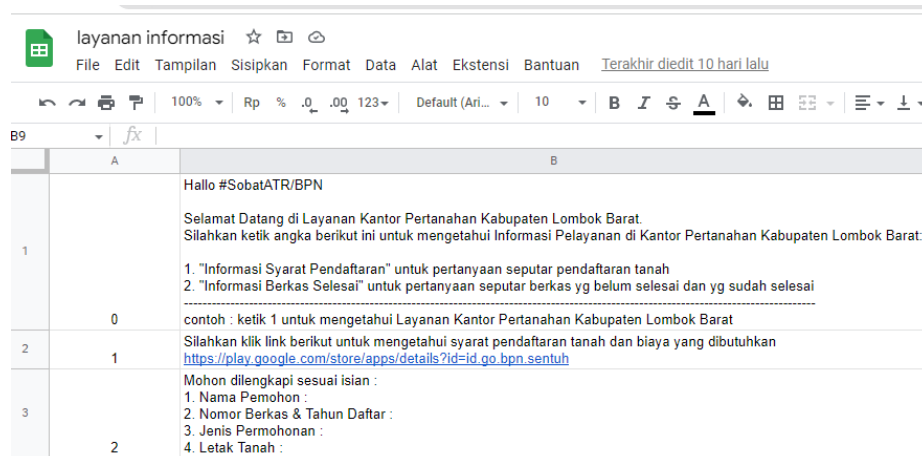
Tabel 13 Tabel daftar pertanyaan dan jawaban.

- Memasukkan daftar pertanyaan dan jawaban ke dalam *Google Sheet*.

Setelah melakukan konsultasi dengan mentor. Daftar Pertanyaan dan jawaban tersebut akan disusun dengan baik. Daftar pertanyaan berisikan informasi yang solutif.

**Output :**

Daftar pertanyaan dan jawaban tentang respon pelayanan informasi.



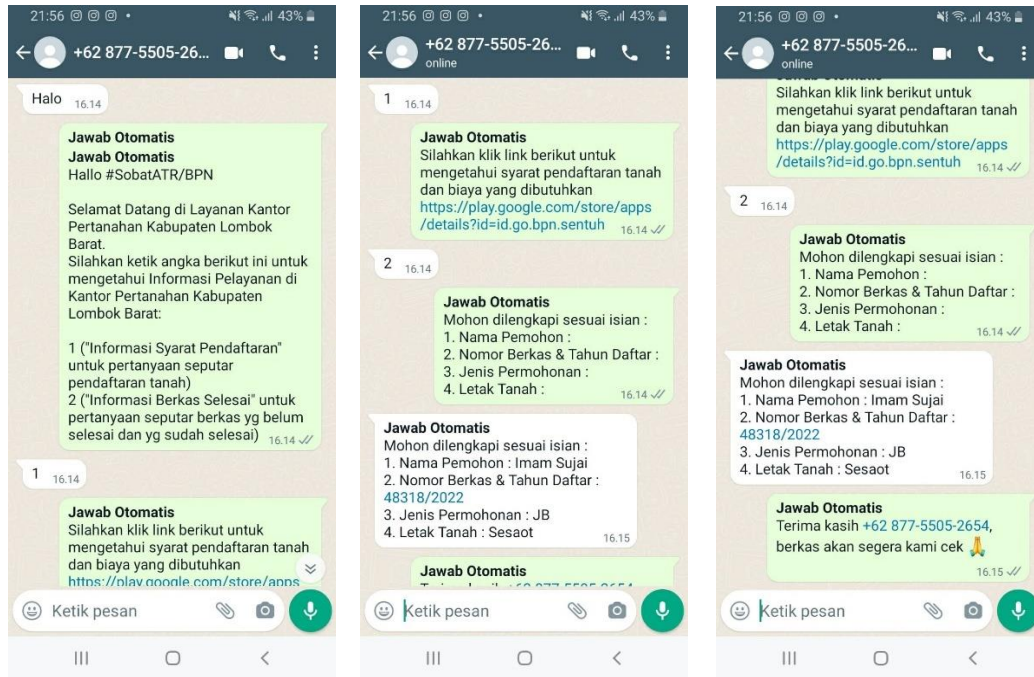
Gambar 3 13 Daftar pertanyaan dan jawaban tentang respon pelayanan informasi.

**III. Kegiatan III :**

Pada kegiatan ini penulis melaksanakan 2 (dua) tahapan kegiatan yang terdiri dari kegiatan menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsAuto* dan melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.

## Output :

### Hasil Percobaan.

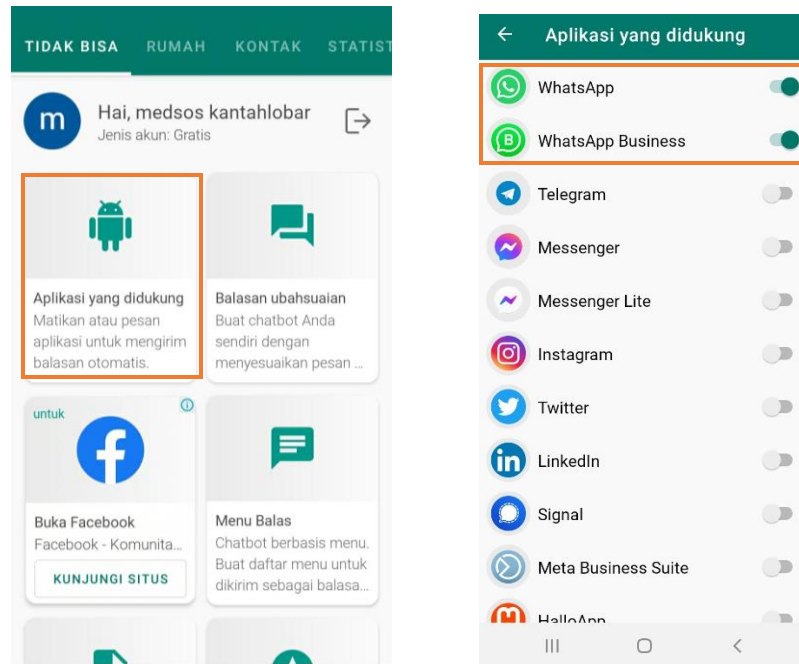


Gambar 3 14 Output Kegiatan 3.

Adapun rincian realisasi tahapan menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsAuto* adalah menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsAuto* dan melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban sebagai berikut :

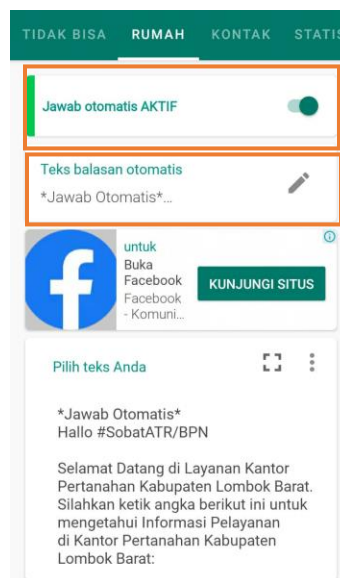
- Menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsAuto*.

Pada tab menu “Tidak Bisa” klik menu “Aplikasi yang didukung”, selanjutnya aktifkan tab *WhatsApp Business* dan *Whatsapp*. Proses ini bertujuan agar Aplikasi *WhatAuto* dan aplikasi *Whatsapp Business* dapat terhubung.



Gambar 3 15 Menghubungkan WhatsAuto dengan Whatsapp dan WhatsApp Business.

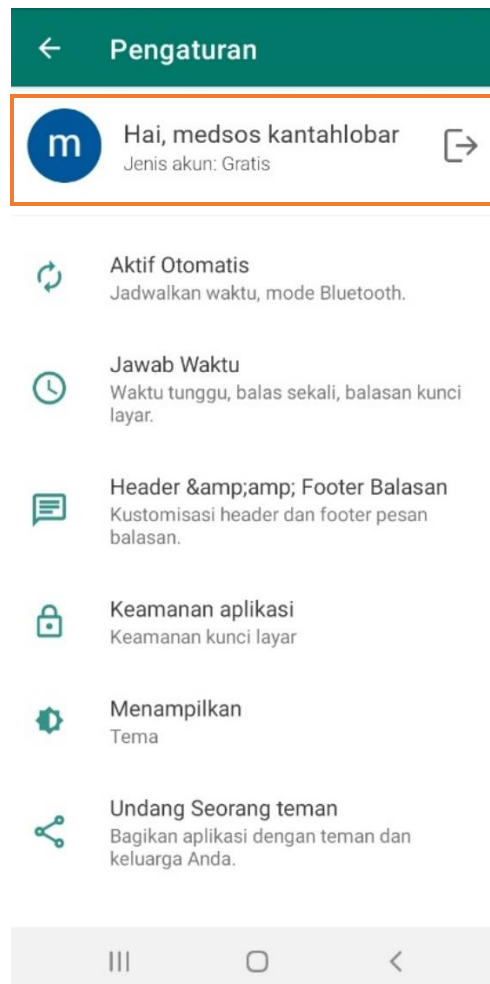
Selanjutnya masuk ke tab menu “Rumah” dan aktifkan fitur jawab otomatis. Ketik Balasan otomatis yang diinginkan. Pesan balasan otomatis yang di ketik pada menu ini akan ditampilkan aplikasi ketika pemohon mengirim pesan diluar keyword yang telah di tetapkan



Gambar 3 16 Mengaktifkan fitur jawab otomatis.

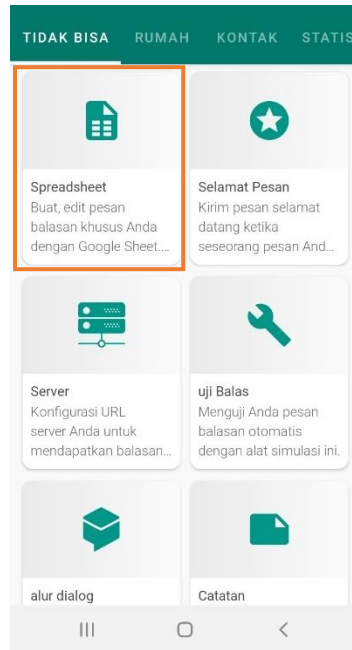
Apabila proses aktivasi aplikasi *WhatsAuto* telah diaktifkan maka selanjutnya dilakukan proses menghubungkan *Google Spreadsheet* dengan *WhatsAuto*, berikut langkah-langkahnya :

- Masuk ke menu Pengaturan dan lakukan proses login akun *Gmail* yang telah ada. Langkah ini bertujuan agar aplikasi *WhatsAuto* dapat terhubung dengan *Google Spreadsheet*.



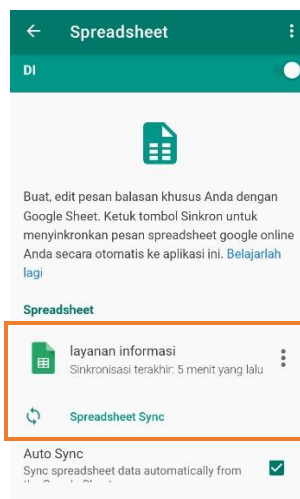
Gambar 3 17 Menghubungkan Gmail dengan WhatsAuto.

- Pada tab menu “Tidak Bisa” klik menu Spreadsheet



Gambar 3 18 Mengubungkan Spreadsheet dengan WhatsAuto

- Pilih spreadsheet yang telah dibuat sebelumnya
- Aktifkan menu spreadsheet
- Centang pada bagian *AutoSync* untuk mensinkronisasi secara otomatis setiap perubahan pada file *Google Spreadsheet*.
- Pada bagian Sync time pilih angka 15 menit agar proses sync berlangsung setiap 15 menit



Gambar 3 19 Mengaktifkan AutoSync

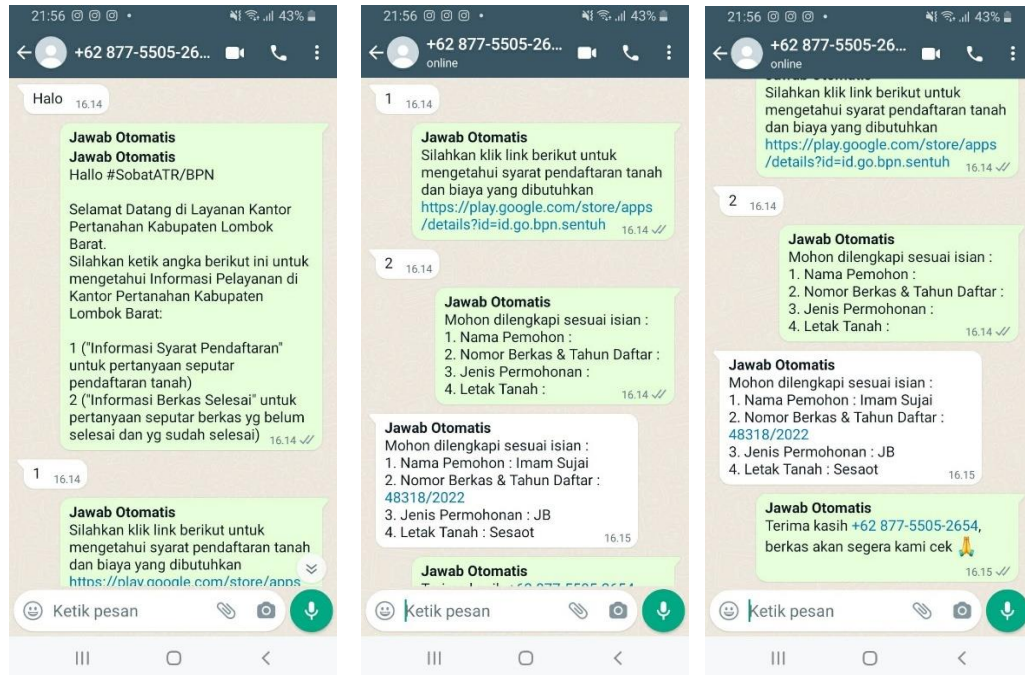
- Melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.

Pada tahap ini penulis melakukan percobaan terhadap layanan informasi ini.

Berdasarkan hasil percobaan, semua informasi dapat diakses dengan baik.

**Output :**

Hasil Percobaan.



Gambar 3 20 Hasil Percobaan.

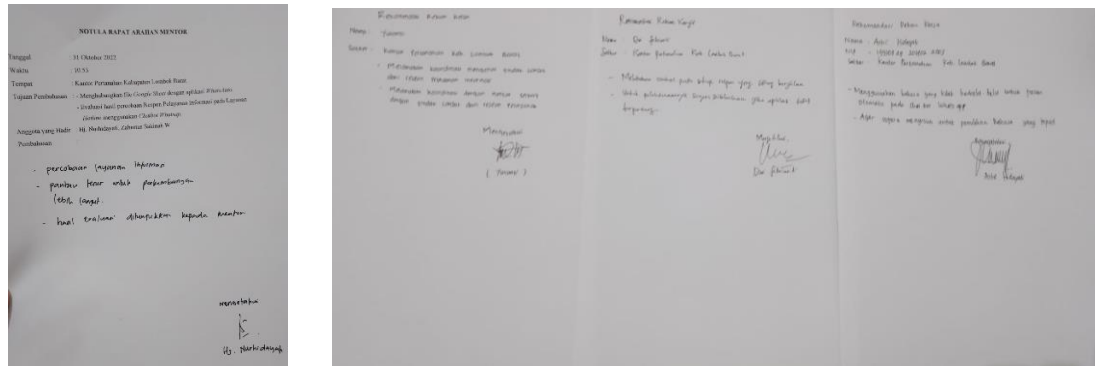
**IV. Kegiatan IV**

Pada kegiatan ini penulis melaksanakan 3 (tiga) tahapan kegiatan yang terdiri dari kegiatan melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan, melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan, melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.

**Output :**

Notula dari mentor, catatan dari rekan kerja dan perbaikan (jika ada).





Gambar 3 21 Output Kegiatan 4.

Lampiran 7 : Output Kegiatan 4

Adapun rincian realisasi tahapan evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsap* adalah melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan, melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan, melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja sebagai berikut :

- Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan.

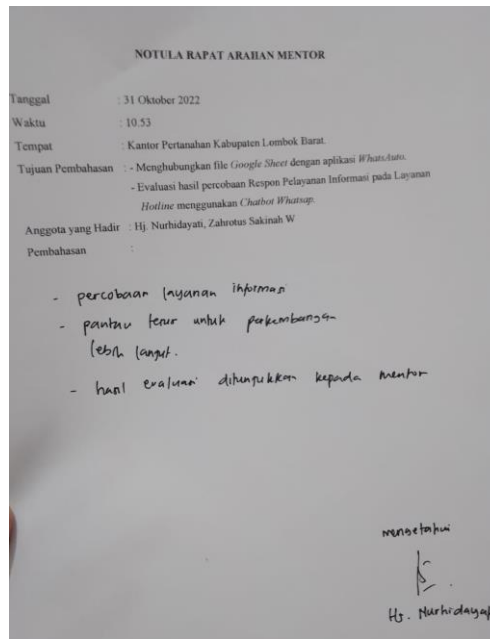
Ibu Hj. Nurhidayati, S.Sos. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor, telah memberikan pengarahan dan bimbingan mengenai hasil percobaan yang sudah dilakukan pada Aplikasi *WhatsAuto*. Hasil dari arahan yang diberikan dari mentor yaitu melakukan control pada aplikasi dan hasil evaluasi dari aplikasi ditunjukkan kepada mentor.

**Output :**

Notula dari masukan mentor.



Gambar 3 22 Melakukan Konsultasi dengan Mentor.



Gambar 3 23 Notula dari masukan mentor.

#### Lampiran 7 : Output Kegiatan 4

- Melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan.

Setelah melakukan konsultasi dengan mentor, penulis melakukan konsultasi dengan rekan kerja. Hal ini dilaksanakan agar mencapai kata sempurna dalam penggunaan layanan informasi sesuai dengan pengguna layanan dari pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Dari 3 rekan kerja, terdapat 3 catatan dari masing-masing rekan kerja, yaitu :

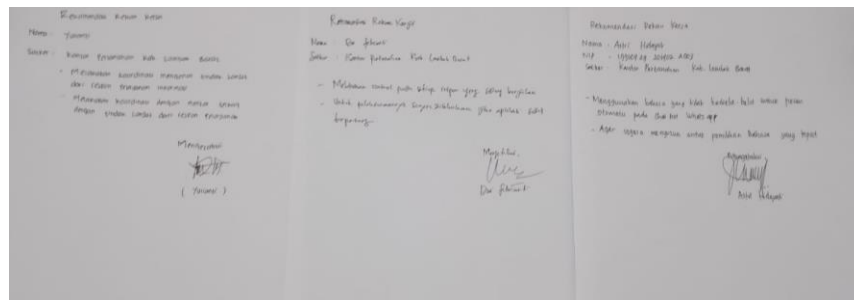
Rekan kerja bernama Yulianti memberikan catatan kepada penulis yaitu melakukan koordinasi dengan mentor mengenai tindak lanjut dari respon pelayanan informasi. Rekan kerja bernama Dwi febrianti memberikan catatan kepada penulis yaitu melakukan control pada setiap respon yang sedang berjalan. Dan yang terakhir, rekan kerja bernama Astri Hidayati memberikan catatan yaitu menggunakan Bahasa yang tidak berbelit-belit untuk pesan otomatis pada *Chatbot Whatsapp*.

#### **Output :**

Catatan dari rekan kerja.



Gambar 3 24 Melakukan Konsultasi dengan Rekan Kerja.



Gambar 3 25 Catatan dari Rekan Kerja.

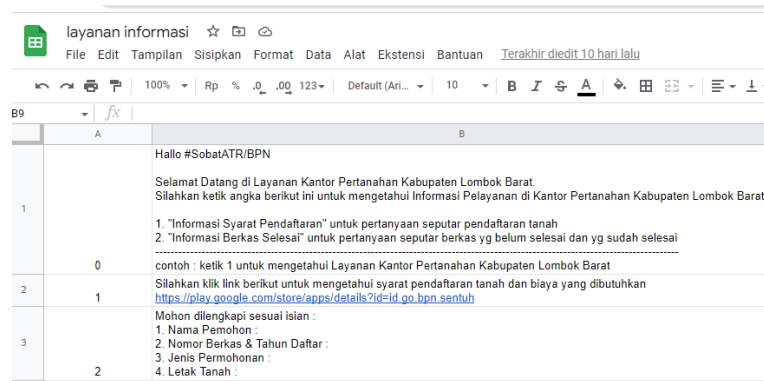
Lampiran 7 : Output Kegiatan 4

- Melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.

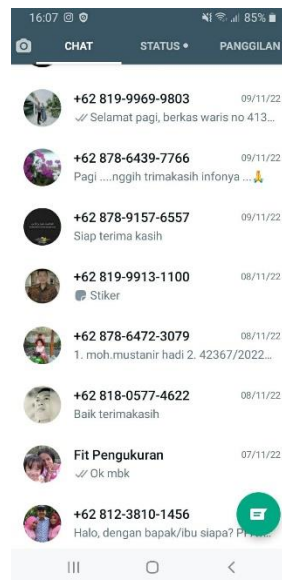
Kegiatan ini dilakukan jika terdapat perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja. Perbaikan dilakukan untuk membangun aplikasi menjadi lebih baik lagi. Dan penulis sudah melakukan perbaikan atas saran yang diberikan dari mentor dan rekan kerja.

**Output :**

Perbaikan (jika ada).



Gambar 3 26 Tidak menggunakan Bahasa yang berbelit-belit.



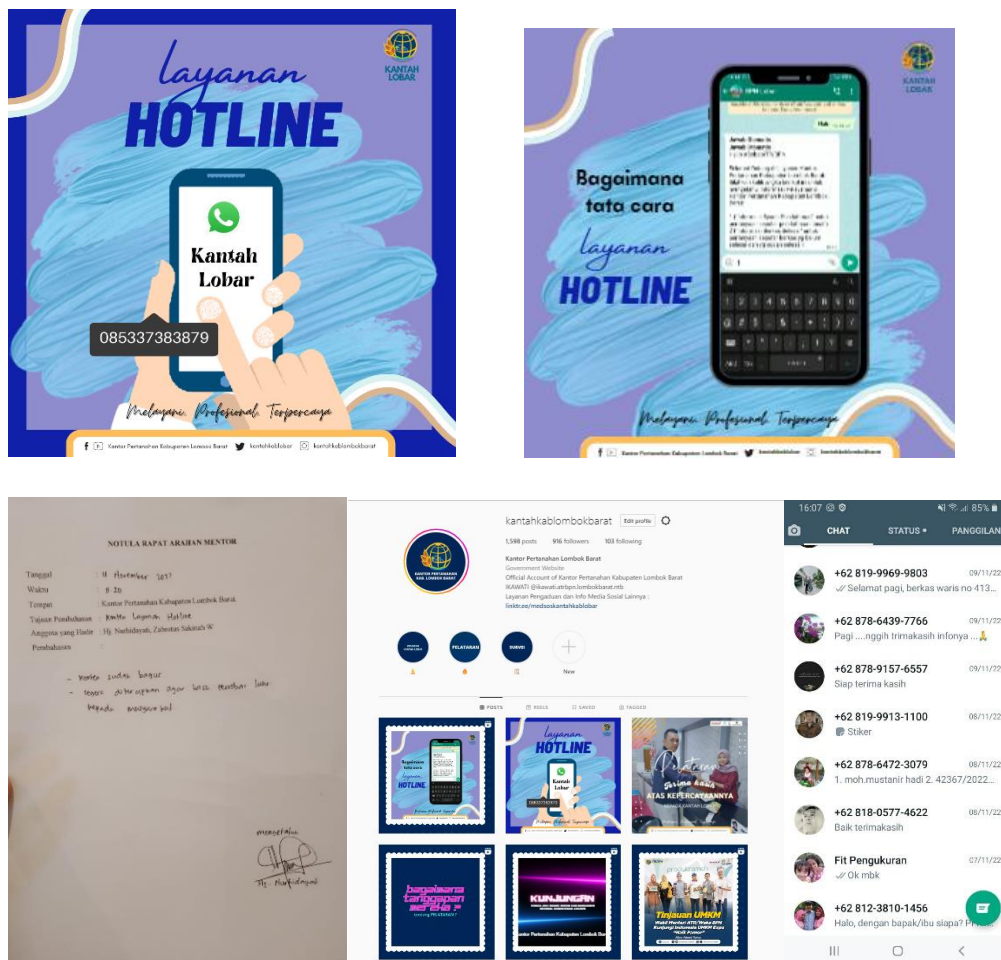
Gambar 3 27 Melakukan control setiap hari.

## V. Kegiatan V

Pada kegiatan ini penulis melaksanakan 4 (empat) tahapan kegiatan yang terdiri dari kegiatan membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline*, melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsap* di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, dan melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya.

### *Output :*

Adanya konten media sosial, notula dari mentor, telah di postingnya konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.



Gambar 3 28 Output Kegiatan 5.

Adapun rincian realisasi tahapan menyebarkan informasi terkait Respon Layanan Informasi pada Layanan Hotline adalah membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline*, melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsap* di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, dan melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya sebagai berikut :

- Membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline*.

Pada tahap ini penulis membuat konten yang menarik untuk meningkatkan reputasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Semakin bernilai konten yang disajikan, semakin mudah membangun kepercayaan dengan masyarakat.

**Output :**

Adanya konten media sosial.



<https://www.instagram.com/p/Ck2sSWIPOgI/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

<https://www.instagram.com/tv/Ck2stmtDIeT/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

Gambar 3 29 Adanya konten media sosial.

- Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsap* di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

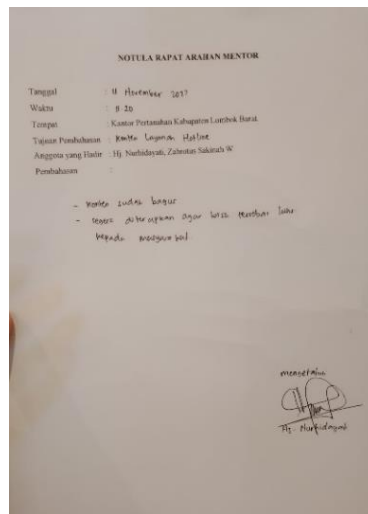
Ibu Hj. Nurhidayati, S.Sos. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor, telah memberikan pengarahan dan bimbingan mengenai hasil konten yang akan disajikan di medsos Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Hasil dari arahan yang diberikan dari mentor yaitu agar segera di tindak lanjut.

**Output :**

Notula dari mentor.



Gambar 3 30 Melakukan konsultasi dengan mentor.



Gambar 3 31 Notula dari mentor.

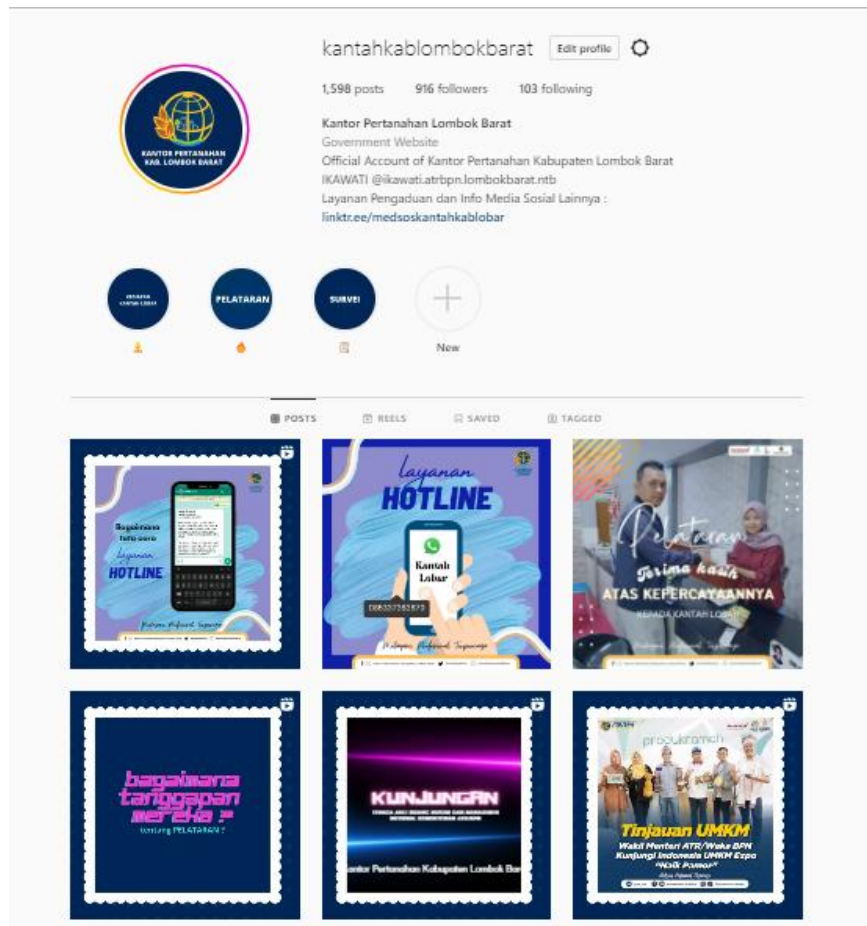
[Lampiran 9 : Output Kegiatan 5](#)

- Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Setelah melakukan konsultasi dengan mentor, penulis memposting konten yang telah dibuat dan yang telah di konsultasikan. Dengan harapan masyarakat merasa terbantu dan terfasilitasi mengenai layanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

**Output :**

Telah di postingnya konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

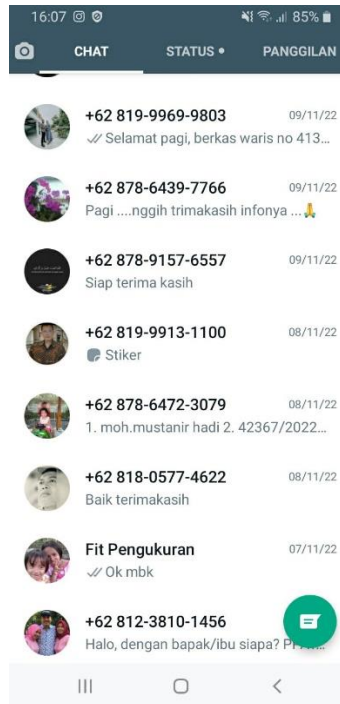


Gambar 3 32 Telah di postingnya konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

- Melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya.



Kegiatan ini dilakukan terus menerus untuk mengecek apakah ada trouble pada aplikasi atau tidak. Dan apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak. Karena dengan aplikasi ini menjawab cepat bisa selama 24 jam selama terkoneksi dengan wifi atau paket data.



Gambar 3 33 Melakukan Monitoring pada Aplikasi

## 2) Aktualisasi Nilai-nilai Agenda II

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

### b. Penerapan Nilai-nilai BerAKHLAK

Penerapan Nilai – Nilai BerAKHLAK Pada Setiap Tahapan Kegiatan Aktualisasi

#### 1) Kegiatan 1 : Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan *Chatbot WhatsApp*.

##### a. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan *Chatbot WhatsApp* pada Layanan Informasi.

- Berorientasi Pelayanan

Kegiatan konsultasi yang dilakukan penulis bertujuan untuk menghasilkan media informasi yang solutif terhadap kebutuhan masyarakat tentang layanan informasi sehingga dalam proses konsultasi, penulis berusaha menggali informasi tentang sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan oleh pemohon agar menciptakan media informasi melalui *chatbot Whatsapp*.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dengan cara mencatat setiap arahan mentor untuk selanjutnya dapat ditindaklanjuti dengan sikap tanggung jawab guna menghasilkan media informasi yg solutif.

- Harmonis

Nilai ini diwujudkan dengan cara memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran yang membangun agar aplikasi semakin sempurna.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam melaksanakan arahan mentor dengan sebaik-baiknya, mencatat apa saja tahapan yang di butuhkan.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam me-review kembali list sarana dan prasarana untuk memastikan bahwa tidak ada sarana dan prasarana yang terlupakan, dalam hal ini penulis melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

- Kolaboratif

Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dan terbuka dalam bekerjasama demi mencapai tujuan Bersama. Nilai ini tercermin dari kegiatan konsultasi yang telah dilakukan penulis, dimana mentor memiliki kontribusi penting dalam proses pembuatan aplikasi ini.

b. Mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dalam mencari tau rating dan ulasan dari playstore mengenai aplikasi *chatbot whatsapp*, untuk mengetahui seberapa besar manfaat aplikasi tersebut untuk pemohon, terutama dalam layanan informasi.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam penggunaan laptop dan internet kantor dengan bertanggung jawab untuk mencari spesifikasi Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor termasuk kedalam penggunaan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam mempelajari mengenai instalasi aplikasi *bot* dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kompetensi diri termasuk kedalam wujud meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

- Harmonis

Nilai ini masuk kedalam sikap menghargai setiap orang apapun latar belakangnya. Hal ini diwujudkan dalam menerima semua kritik dan saran dari mentor selama berkonsultasi.

- Loyal  
Nilai ini masuk kedalam sikap menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara. Hal ini diwujudkan dalam melaksanakan arahan mentor dengan sebaik-baiknya
- Adaptif  
Nilai ini masuk kedalam sikap bertindak proaktif, dimana diwujudkan dalam mencari tau mengenai instalasi aplikasi *bot* di HP Kantor.
- Kolaboratif  
Nilai ini diwujudkan dalam berkoordinasi dengan mentor mengenai aplikasi *chatbot whatsapp* yang cocok untuk HP Kantor. hal ini menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama

c. Mengunduh aplikasi *WhatsAuto*.

- Akuntabel  
Nilai ini diwujudkan dalam penggunaan HP kantor dan internet kantor secara bertanggung jawab untuk mengunduh aplikasi *WhatsAuto*, hal tersebut termasuk menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.
- Kompeten  
Nilai ini diwujudkan dalam pencarian mengenai aplikasi yang digunakan serta instalasinya, menambah pengetahuan penulis, hal tersebut termasuk meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- Adaptif  
Nilai ini diwujudkan dalam mempelajari kembali mengenai instalasi jika terdapat kendala pada instalasi aplikasi, hal tersebut termasuk kedalam bertindak proaktif
- Loyal  
Nilai ini diwujudkan dalam mengunduh aplikasi *WhatsAuto* sesuai dengan arahan mentor sehingga termasuk kedalam menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dalam melakukan *control* pada aplikasi apakah bisa digunakan dengan baik atau tidak, sebagai ciri-ciri melakukan perbaikan

2) Kegiatan 2 : Pengumpulan data.

- a. Melakukan konsultasi dengan Mentor terkait daftar pertanyaan dan jawaban yang akan ditampilkan.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dalam pembuatan list daftar pertanyaan dan jawaban yang biasa dipertanyakan oleh masyarakat, sehingga memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam membawa list daftar pernyataan dan jawaban yang akan di tampilkan di *Chatbot Whatsapp*, sebagai wujud perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam melakukan konsultasi dengan sebaik mungkin, agar aplikasi yang akan di gunakan bisa berjalan dengan lancar dengan panduan perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

- Harmonis

Nilai ini diwujudkan dalam menghargai dan memberikan waktu kepada mentor untuk memberikan kritik dan saran dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.

- Adaptif

Nilai ini diwujudkan dalam melakukan konsultasi dengan mentor. Membuat janji untuk berkonsultasi dengan mentor, dengan panduan perilaku yaitu bertindak Pro Aktif.

- Kolaboratif

Nilai ini diwujudkan pada melakukan diskusi dengan mentor mengenai daftar pernyataan dan jawaban yang di tampilkan di *Chatbot Whatsapp*, dengan panduan perilaku menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan Bersama.

b. Memasukkan daftar pertanyaan dan jawaban ke dalam *Google Sheet*.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan pada memeriksa kembali apakah ada tulisan yang *typo* atau tidak. Agar pemohon tidak bingung saat membaca daftar pertanyaan dan jawaban yang ditampilkan dengan panduan perilaku yaitu melakukan perbaikan.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam melakukan konsultasi dengan mentor, Daftar Pertanyaan dan jawaban tersebut telah disusun dengan rapi dan tidak menggunakan Bahasa yang berbelit-belit, dengan panduan perilaku yaitu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegrasi tinggi.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam tugas pelayanan masyarakat, saya telah menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan membuat pertanyaan yang biasa di ditanyaakn oleh pemohon pada *whatsapp* kantor, dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam melaksanakan arahan mentor dengan sebaik-baiknya merupakan wujud nilai ASN panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.

- Adaptif

Nilai ini diwujudkan dalam memberikan solusi saat terjadi kendala, yaitu harus me-review kembali di kanal youtube agar sesuai dengan Langkah-langkah penggunaan aplikasi *WhatsAuto*, dengan panduan perilaku yaitu Bersikap proaktif.

3) Menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsAuto*.

a. Menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsAuto*.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dalam menghubungkan file *Google Sheet* di HP Kantor terjadi kendala di karenakan wifi yang sempat down dan aplikasi merespon terlalu lama, sehingga saya melakukan perbaikan yaitu mereset ulang wifi yang tersambung pada HP Kantor dan mengulang proses dari awal.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam penggunaan HP Kantor, saya tidak menggunakannya kembali karna saya menggunakan sesuai kebutuhan dan tujuan kantor.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam menghubungkan file *Google Sheet* sesuai tahapan yang ada youtube dan tidak menambahkan langkah-langkah yang tidak ada pada panduan.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam menggunakan aplikasi *WhatsAuto* yaitu menghubungkan file *Google Sheet*. Sehingga semua kendala sudah saya lakukan. Hal ini demi mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

- Adaptif

Nilai ini diwujudkan dalam me re-view langkah- langkah saat menghubungkan file *Google Sheet* agar tidak ada kesalahan dalam proses pemasangan aplikasi *WhatsAuto*.

b. Melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam pengecekan kembali kata demi kata yang tampil di balasan otomatis. Apakah ada yang perlu di ubah kembali atau tidak.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam menggunakan aplikasi *WhatsAuto* yaitu berhasil dalam melakukan percobaan tampilan. Sehingga semua kendala sudah saya lakukan. Hal ini demi mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

- Kolaboratif

Nilai ini diwujudkan dalam melakukan uji coba pada satu HP saja, saya telah melakukan uji coba dengan beberapa HP dan melihat respon jawab cepat dari aplikasi tersebut. Semua hasilnya sama, dapat merespon dengan cepat dan sesuai dengan panduan.

4) Evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp*.

a. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam membawa HP Kantor beserta kartu bimbingan dan notula untuk mencatat hasil diskusi saya dengan Mentor.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam melakukan uji coba terus menerus serta melakukan kontrol sesuai dengan arahan dari mentor dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

- Harmonis

Nilai ini diwujudkan dalam memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam menerima arahan dari mentor dengan tujuan untuk menyempurnakan aplikasi agar pelayanan semakin baik sebagaimana wujud nilai ASN yaitu **Loyal** dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.



- Adaptif  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan konsultasi, saya melakukan uji coba terlebih dahulu dengan panduan perilaku bertindak proaktif.
  - Kolaboratif  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan koordinasi yang baik dengan mentor dengan mencatat semua saran yang diberikan dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
- b. Melakukan konsultasi dengan rekan kerja.
- Akuntabel  
Nilai ini diwujudkan dalam membawa HP Kantor beserta kertas untuk mencatat hasil diskusi saya dengan Rekan Kerja, dengan panduan perilaku melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi
  - Harmonis  
Nilai ini diwujudkan dalam memberikan waktu kepada rekan kerja guna memberikan kritik dan saran dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
  - Loyal  
Nilai ini diwujudkan dalam menerima arahan dari rekan kerja dengan tujuan untuk menyempurnakan aplikasi agar pelayanan semakin baik menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.
  - Adaptif  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan konsultasi, saya melakukan uji coba terlebih dahulu. Apakah aplikasi masih berjalan dengan baik atau tidak. dengan panduan perilaku bertindak proaktif.
  - Kolaboratif  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan koordinasi yang baik dengan rekan kerja dengan mencatat semua saran yang diberikan dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

c. Melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dalam me review kembali apakah aplikasi *chatbot WhatsAuto* sudah *user friendly* ataukah belum. Karena dalam pembuatan aplikasi ini ditujukan untuk masyarakat agar tidak kebingungan dalam mengaksesnya.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam Setelah menggunakan HP Kantor, saya tidak menggunakannya kembali karna saya menggunakan sesuai kebutuhan dan tujuan kantor.

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam mengganti beberapa kalimat pada respon jawab cepat di aplikasi *WhatsAuto* sesuai dengan saran dari rekan kerja.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam melaksanakan arahan dari rekan kerja dan mentor dengan sebaik-baiknya dengan panduan perilaku menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara.

- Harmonis

Nilai ini diwujudkan dalam menerima semua kritik dan saran dari mentor dan rekan kerja guna mewujudkan tujuan baik dalam pelayanan.

5) Menyebarkan informasi terkait Repon Layanan Informasi pada Layanan *Hotline*.

a. Membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline*.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dalam me-review kembali apakah konten yang sudah saya buat mudah dimengerti oleh masyarakat atau tidak.

- Kompeten  
Nilai ini diwujudkan dalam hal ini melakukan riset tentang konten yang menarik agar menambah ilmu saya dalam hal editing.
  - Adaptif  
Nilai ini diwujudkan dalam Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* dengan kreatifitas agar menarik perhatian masyarakat dan membuat rasa penasaran kepada masyarakat.
  - Kolaboratif  
Nilai ini diwujudkan dalam bertanya mengenai hasil konten saya kepada rekan kerja untuk testimoni pertama sebelum disebarluaskan kepada masyarakat.
- b. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.
- Akuntabel  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan konsultasi, saya menyiapkan design yang telah saya buat untuk diserahkan kepada Mentor.
  - Harmonis  
Nilai ini diwujudkan dalam memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran dengan panduan perilaku menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
  - Adaptif  
Nilai ini diwujudkan dalam melihat kembali design saya dan mengecek bahwa design yang saya buat *user friendly*. Dengan panduan perilaku bertindak proaktif
  - Kolaboratif  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan koordinasi yang baik dengan mentor dengan panduan perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

c. Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

- Berorientasi Pelayanan

Nilai ini diwujudkan dengan cara pembuatan status di instagram mengenai postingan respon pelayanan informasi agar semua *followers* mengetahui dan postingan tersampaikan kepada masyarakat luas, hal ini dengan panduan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

- Akuntabel

Nilai ini diwujudkan dalam membuat caption untuk melengkapi ketersediaan konten yang sudah di buat, dengan panduan perilaku Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi

- Kompeten

Nilai ini diwujudkan dalam memposting design pada jam2 tertentu agar terlihat oleh semua orang. Karena Instagram memiliki jam2 tertentu untuk penggunaanya. Hal ini saya lakukan agar masyarakat luas melihat konten tersebut.

- Loyal

Nilai ini diwujudkan dalam memposting konten respon pelayanan informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat sesuai dengan jadwal kegiatan Aktualisasi sebagai komitmen sejak awal.

d. Melakukan monitoring mengenai aplikasi di setiap harinya.

- Berorientasi Pelayanan

Untuk pemohon yang menanyakan sertifikat sudah selesai atau belum, melakukan tindak lanjut pada loket pengambilan sertifikat. Jika sertifikat sudah jadi maka saya mengabarkan kepada pemohon bahwa sertifikat sudah bisa diambil. Dengan panduan Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

- **Kompeten**  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan monitoring setiap saat untuk memastikan bahwa tidak ada chat yang tidak di respon.
- **Loyal**  
Nilai ini diwujudkan dalam melakukan kontrol pada aplikasi setiap hari merupakan tugas dan tanggung jawab saya sebagai Pengelola Informasi Pertanahan. Sesuai dengan tupoksi yang ada.
- **Adaptif**  
Jika terdapat pertanyaan diluar dari template yang sudah diberikan maka hal tersebut bisa digunakan untuk perbaikan kedepannya. Hal ini termasuk kedalam nilai BerAKHLAK.
- **Kolaboratif**  
Jika suatu saat ada perbaikan, maka harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan Mentor, agar perbaikan yang dilakukan tidak menyalahi aturan. Hal ini sebagai panduan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

c. Realisasi Kontribusi *Output* Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi Misi Organisasi Kementerian ATR/BPN

Dalam menjalankan urusan pemerintahan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional memiliki Visi dan Misi untuk mencapai tujuan negara. Adapun Visi dan Misi tersebut adalah sebagai berikut :

**Visi.**

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

## **Misi.**

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

*Output* dari setiap kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan memiliki kontribusi yang dapat mendukung terwujudnya visi dan misi dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Berikut ini uraian kontribusi dari setiap *Output* kegiatan yang telah dilakukan :

- 1) Terpasangnya aplikasi *WhatsAuto* di HP Kantor

*Output* dari kegiatan yang pertama adalah Terpasangnya aplikasi *WhatsAuto* di HP Kantor. *Output* ini berkontribusi dalam mewujudkan pengelolaan layanan informasi pada layanan *hotline* yang terpercaya. Penggunaan aplikasi yang telah terverifikasi di *Google playstore* menjamin keamanan sehingga akan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang terpercaya. Selain itu, *output* dari kegiatan ini juga berkontribusi pada organisasi melalui terwujudnya pelayanan informasi berstandar dunia. Dimana aplikasi yang telah di pasang dan dibuat nantinya akan digunakan untuk membuat respon Pelayanan Informasi.

- 2) Tersedianya informasi mengenai Layanan Informasi pada file *Google Sheet*.

Kontribusi dari *output* ini terhadap visi organisasi ialah mewujudkan penyelenggaraan pelayanan informasi yang berstandar dunia, produktif dan berkelanjutan. Hal ini dapat ditinjau dari sisi dimana dengan rancangan layanan informasi pada *Google Spreadsheet* telah berisi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Terhadap Misi organisasi *output* ini berkontribusi untuk mewujudkan pelayanan yang berstandar dunia, dengan wujud memberikan pelayanan melalui media informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima informasi.

3) Percobaan *Chatbot WhatsApp* berhasil

Pada kegiatan ketiga ini, *output* yang diharapkan adalah *Chatbot WhatsApp* Layanan Informasi mampu menampilkan informasi sesuai dengan keyword yang telah ditetapkan. *Output* ini berkontribusi kepada Visi organisasi dengan mendukung terwujudnya layanan informasi yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat ditinjau dari sisi adanya respon layanan informasi pada layanan *hotline* yang menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat memiliki media informasi yang efektif dan efisien karena dapat diakses dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.

4) Perbaikan sesuai arahan mentor

*Output* dari kegiatan keempat ini adalah melakukan perbaikan sesuai arahan mentor yang meliputi merapikan text yang ada pada *Google Spreadsheet* sehingga hal ini akan mewujudkan respon layanan informasi pada layanan *hotline* yang terpercaya. Perbaikan pada tampilan akan memaksimalkan Layanan Informasi sehingga akan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang terpercaya. Selain itu, *output* dari kegiatan ini juga berkontribusi pada organisasi melalui terwujudnya layanan informasi berstandar dunia karena system informasi akan terlihat profesional karena didukung dengan tampilan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5) Penyebaran informasi tentang nomor Layanan Informasi

*Output* dari kegiatan kelima yaitu melakukan penyebaran informasi tentang nomor Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat di instagram. *Output* ini memberikan kontribusi mendukung terwujudnya layanan informasi yang terpercaya dan berstandar dunia. Melalui penyebaran informasi tentang nomor layanan *hotline* yang dibagikan melalui Instagram diharapkan masyarakat dapat mengetahui adanya nomor layanan *hotline* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Terhadap Misi organisasi, *output* ini berkontribusi mewujudkan penyelenggaraan layanan informasi yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan. Serta menyelenggarakan pelayanan informasi yang berstandar dunia. Kontribusi tersebut ditinjau dari pemanfaatan layanan *hotline* sebagai nomor layanan informasi sehingga masyarakat dapat

mengakses informasi tentang Layanan Informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat hanya dengan mengirim pesan ke nomor *WhatsApp* layanan *hotline*.

d. Realisasi Kontribusi *Output* Kegiatan Terhadap nilai-nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN

*Output* dari setiap kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan memiliki kontribusi yang dapat mendukung nilai-nilai Organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Berikut ini uraian kontribusi dari setiap *Output* kegiatan yang telah dilakukan :

1) Terpasangnya aplikasi *WhatsAuto* di HP Kantor

*Output* dari kegiatan yang pertama adalah terpasangnya aplikasi *WhatsAuto* untuk pembuatan file *Google Spreadsheet*. *Output* ini berkontribusi untuk mendukung penguatan nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya . Hal ini dapat ditinjau dari penggunaan aplikasi yang telah terverifikasi *Google Playstore* untuk menciptakan media informasi yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

2) Tersedianya informasi mengenai Layanan Informasi pada file *Google Sheet*.

Kontribusi dari *output* ini terhadap nilai-nilai organisasi. Adapun penguatan nilai organisasi dalam *output* ini adalah bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah, serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan Pendidikan dalam pembuatan rancangan informasi yang dimasukkan pada *Google Spreadsheet* yang merupakan bagian dari nilai Profesional, Melayani dan Terpercaya.

3) Percobaan *Chatbot WhatsApp* berhasil

Pada kegiatan ketiga ini, *output* yang diharapkan adalah *Chatbot WhatsApp* Layanan Informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat mampu menampilkan informasi tentang pendaftaran tanah dan pengecekan berkas selesai sesuai dengan keyword yang telah ditetapkan. *Output* ini berkontribusi pada nilai-nilai organisasi Profesional, Melayani dan Terpercaya karena pada



proses percobaan dilakukan dengan mengedepankan proses bekerja dengan cerdas dan tuntas.

4) Perbaikan sesuai arahan mentor

*Output* dari kegiatan keempat ini adalah melakukan perbaikan sesuai arahan mentor yang meliputi merapikan teks yang ada pada *Google Spreadsheet* sehingga hal ini akan berkontribusi pada nilai Profesional, Melayani dan Terpercaya karena adanya upaya untuk memaksimalkan media informasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai layanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

5) Penyebaran informasi tentang nomor Layanan Informasi

*Output* dari kegiatan kelima yaitu melakukan penyebaran informasi tentang nomor layanan informasi di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. *Output* ini memberikan kontribusi dalam penguatan nilai Profesional, Melayani dan Terpercaya. Hal ini dapat ditinjau dari upaya penyebaran informasi tentang nomor layanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menerima dan memahami informasi tentang layanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dan bagaimana penggunaannya karena disajikan dan dapat diakses hanya dengan menghubungi nomor *WhatsApp* layanan informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

3. Manfaat Aktualisasi

a) Bagi Individu

- Melalui kegiatan aktualisasi ini maka penulis dapat menerapkan nilai-nilai akuntabilitas sehingga memiliki tanggung jawab dan integritas terhadap tugas dan jabatan.
- Mampu menjunjung tinggi standar etika publik dalam pelaksanaan tugas dan jabatan.
- Mampu menerapkan nilai-nilai nasionalisme sehingga bekerja atas dasar semangat nilai-nilai Pancasila.

2) Bagi Internal Organisasi/Satuan Kerja

- Tersedianya Chatbot *WhatsApp* sebagai media informasi tentang layanan Informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat sehingga akan meningkatkan citra instansi dalam menerapkan nilai organisasi “Melayani” masyarakat.
- Terwujudnya lingkungan kerja yang harmonis yang didasari prinsip-prinsip nilai BerAKHLAK.
- Mampu menerapkan nilai-nilai komitmen mutu sehingga mewujudkan pelayanan yang prima di lingkungan kerja.

NO	KONDISI ISU TERPILIH	
	SEBELUM	SESUDAH
	Belum optimalnya <i>Whatsapp Business</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	<i>Whatsapp Business</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat sudah optimal.
	Respon Layanan Informasi terlalu lama dan menumpuk	Dengan tersedianya respon cepat dari layanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat membuat masyarakat menjadi cepat mendapatkan respon, baik pertanyaan mengenai pendaftaran ataupun berkas selesai.

**C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi**

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

**1. Faktor Pendukung**

- Kegiatan aktualisasi berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi penulis di Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

- Dukungan serta saran dari mentor, *coach* serta rekan kerja yang mempermudah penulis dalam proses penyelesaian aktualisasi.

## 2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat faktor penghambat dalam proses realisasi aktualisasi dan habituasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat :

- Penulis harus cermat dalam membagi waktu berkaitan penyelesaian aktualisasi karena dalam kegiatan sehari-hari penulis harus menjalankan tugas sehari-hari. Faktor penghambat diatas diatas diatasi dengan cara memanfaatkan waktu dimalam hari untuk mengerjakan realisasi aktualisasi
- Penambahan beban kerja di tempat baru, dikarenakan sebagai pengganti sementara pegawai akibat cuti hamil, menyebabkan harus mempelajari tugas dan fungsi dari awal.

## D. Tindak lanjut

Adapun tindakan lanjut dari kegiatan dalam implementasi aktualisasi yang sesuai dengan Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk Mendukung terwujudnya *SMART GOVERNANCE* adalah sebagai berikut :

NO	KEGIATAN/TAHAPAN KEGIATAN	NILAI-NILAI DASAR PNS YANG DIAKTUALISASI	TEKNIK AKTUALISASI
1	2	3	4
1	Melakukan pembaharuan pada data yang ada dalam <i>Google Spreadsheet</i> sesuai dengan kebutuhan dan aturan terbaru.	1.1 Berorientasi Pelayanan 1.2 Akuntabel 1.3 Kompeten 1.4 Adaptif	1.1 Dilakukan dengan cara memastikan setiap informai yang ada adalah informai yang terbaru sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima.
			1.2 Dilakukan dengan cara memastikan data yang ada

				pada <i>Google Spreadsheet</i> merupakan data yang benar dan terbaru dan dapat dipertanggung jawabkan.
			1.3	Dilakukan dengan cara tetap menambah literasi terkait aturan yang berkaitan dengan Layanan Informasi.
			1.4	Dilakukan dengan cara memanfaatkan <i>Google Spreadsheet</i> untuk menyimpan data layanan informasi.
2	Monitoring secara berkala	2.1 Berorientasi Pelayanan. 2.2 Kompeten 2.3 Loyal 2.4 Adaptif 2.5 Kolaboratif	2.1	Untuk pemohon yang menanyakan sertifikat sudah selesai atau belum, saya menindaklanjuti pada loket pengambilan sertifikat. Jika sertifikat sudah jadi maka saya mengabarkan kepada pemohon bahwa sertifikat sudah bisa diambil.
			2.2	Melakukan monitoring setiap saat untuk memastikan bahwa tidak ada chat yang tidak di respon,
			2.3	Melakukan kontrol pada aplikasi setiap hari merupakan tugas dan tanggung jawab saya sebagai Pengelola Informasi Pertanahan. Sesuai dengan tupoksi yang ada.
			2.4	Jika terdapat pertanyaan diluar dari template yang sudah diberikan maka hal tersebut bisa digunakan untuk perbaikan kedepannya.

			2.5	Jika suatu saat ada perbaikan, maka harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan Mentor, agar perbaikan yang dilakukan tidak menyalahi aturan.
3	Evaluasi	3.1 Kompeten 3.2 Adaptif 3.3 Akuntabel 3.4 Harmonis 3.5 Kolaboratif 3.6 Loyal	3.1	Melakukan uji coba terus menerus serta melakukan kontrol sesuai dengan arahan dari mentor.
			3.2	Sebelum melakukan konsultasi, melakukan uji coba terlebih dahulu. Apakah aplikasi masih berjalan dengan baik atau tidak.
			3.3	Membawa HP Kantor beserta kartu bimbingan dan notula untuk mencatat hasil diskusi saya dengan Mentor.
			3.4	Memberikan waktu kepada mentor guna memberikan kritik dan saran
			3.5	Melakukan koordinasi yang baik dengan mentor dengan mencatat semua saran yang diberikan.
			3.6	Menerima arahan dari mentor dengan tujuan untuk menyempurnakan aplikasi agar pelayanan semakin baik

Gerung, 25 November 2022

Mentor

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Hj Nurhidayati, S.Sos.

NIP. 19690730 199103 2 002

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping initial 'Z' followed by several loops.

Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.

NIP. 19970509 202204 2 002

## BAB IV KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan aktualisasi dan habituasi yang telah dilaksanakan dari hasil isu terpilih untuk diselesaikan yaitu belum optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Isu tersebut diselesaikan melalui kegiatan aktualisasi dengan gagasan kreatif berjudul Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Kegiatan Aktualisasi tersebut dilaksanakan melalui 5 kegiatan dengan total 14 tahapan kegiatan. Hasil kegiatan aktualisasi yang diperoleh adalah tersedianya respon cepat pelayanan informasi pada Layanan *Hotline* berupa nomor *Chatbot WhatsApp* 0853-3738-3879. Sistem bot ini mampu berperan sebagai asisten virtual yang membalas setiap pesan *WhatsApp* secara otomatis dalam hitungan detik. Terdapat banyak platform *ChatBot WhatsApp* yang tersedia saat ini, mulai dari berbasis web, berbasis aplikasi android, berbayar hingga yang gratis. Pada aktualisasi ini penulis menggunakan *ChatBot WhatsApp* berbasis aplikasi android yang dapat diunduh secara gratis di *Google Playstore* dengan nama aplikasi yaitu *WhatsAuto*. Informasi mengenai nomor *WhatsApp* Layanan *Hotline* ini telah disebarluaskan melalui *instagram*. Selama melaksanakan Kegiatan aktualisasi ini juga telah sesuai dengan nilai-nilai dasar PNS yang telah dipelajari pada substansi mata pelatihan dasar CPNS Kementerian ATR/BPN pada Agenda II Yaitu BerAKHLAK (Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) dan Agenda III (Manajemen ASN dan *Smart ASN*). Realisasi kegiatan aktualisasi juga turut memberikan kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi demi terwujudnya Kementerian ATR/BPN menjadi Institusi Pengelola Pertanahan dan Tata Ruang yang Berstandar Dunia melalui terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

## **B. Rekomendasi**

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi, terdapat beberapa rekomendasi untuk penyempurnaan media informasi layanan *Hotline* Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat ini :

1. Jika memungkinkan dapat menggunakan API (Application Programming Interface) Chatbot *WhatsApp* berbayar sehingga dapat memaksimalkan penyampaian informasi dikarenakan fitur yang lengkap.
2. Layanan *Hotline* berbasis Chatbot *WhatsApp* dapat dikembangkan menjadi layanan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat yang tidak hanya memuat informasi tentang informasi berkas selesai namun juga pertanyaan seputar pendaftaran sertifikat.
3. Senantiasa menerapkan dan tetap memegang teguh nilai-nilai AKHLAK serta mengaplikasikan peran dan kedudukan ASN selama melaksanakan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara dan Pelayan Publik.



## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik)

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional mengenai tugas pokok jabatan Pengelola Informasi Pertanahan.

## LAMPIRAN

### *Lampiran 1 : Rekapitulasi Aktualisasi.*

#### Rancangan Aktualisasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan					Jumlah Aktualisasi per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	
1	Berorientasi pada pelayanan	3	1	2	3	2	11
2	Akuntabel	3	2	2	2	2	11
3	Kompeten	3	2	1	0	0	6
4	Harmonis	3	0	0	2	1	6
5	Loyal	0	1	0	1	0	2
6	Adaptif	2	1	1	2	1	7
7	Kolaboratif	3	1	0	2	1	7


### Aktualisasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan					Jumlah Aktualisasi per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	
1	Berorientasi pada pelayanan	3	2	1	1	3	10
2	Akuntabel	3	2	2	3	2	12
3	Kompeten	2	2	1	2	3	10
4	Harmonis	2	1	0	3	1	7
5	Loyal	3	1	2	3	2	11
6	Adaptif	3	2	1	2	3	11
7	Kolaboratif	2	1	1	1	3	8

## Lampiran 2 : Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

### Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Zahrotas Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
 NIP : 19970509 202204 2 002  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 Gagasan : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 Kegiatan 1 : Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan *Chatbot WhatsApp*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan media informasi pada <i>Chatbot WhatsApp</i>.</li> <li>Mencari tau Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor.</li> <li>Mengunduh aplikasi <i>WhatsAuto</i>.</li> </ol> <p>✓ <b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Notula arahan mentor.</li> <li>Terpasangnya aplikasi <i>WhatsAuto</i> di HP Kantor.</li> </ol>	<p>untuk segera di tindak lanjut in berkoordinasi dengan petugas pendaftaran di kelas 1.</p>	


## Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

**Nama** : Zahrotun Sakinah Wicandawati, A.Md.Kom.  
**NIP** : 19970504 202204 2 002  
**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
**Jabatan** : Pengelola Informasi Pertanahan  
**Ibu** : Belanti Optimahya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline*  
 Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
**Gagasan** : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline*  
 menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten  
 Lombok Barat  
**Kegiatan 3 dan 4** : - Menghubungkan *file Google Sheet* dengan aplikasi *Whatsdata*  
 - Evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan  
*Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp*

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan 3:</b></p> <p>1. Melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.</p>	<p>Sudah sesuai dengan arahan, untuk melayani lden bebas pemohon &amp; jenis permohonan nya</p> <p style="text-align: center;">A.</p>	<p style="text-align: center;">A.</p> <p style="text-align: center;">31/10 2022</p>
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan 4:</b></p> <p>1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan.</p> <p>2. Melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan.</p> <p>3. Melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.</p>		

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

**Nama** : Zahrotus Sakinah Wicadawati, A.Md. Kom.  
**NIP** : 19970509 202204 2 002  
**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
**Jabatan** : Pengelola Informasi Pertanahan  
**Isu** : Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
**Gagasan** : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot WhatsApp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
**Kegiatan 5** : Menyebarluaskan informasi terkait Respon Layanan Informasi pada Layanan *Hotline*.


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan 5:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i>.</li> <li>Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot WhatsApp</i> di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</li> <li>Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.</li> <li>Melakukan monitoring Instagram aplikasi di setiap harinya.</li> </ol>	<p>Kegiatan ini agar segera di terapkan di Kantor pertanahan Kabupaten Lombok Barat agar bisa menyebarkan informasi lebih luas kepada masyarakat</p>	

# KARTU BIMBINGAN MENTOR

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

**Nama** : Zahrotus Sakinah Wisadawati, S.Mi, Kom.  
**NIP** : 19970509 202204 2 002  
**Unit Kerja** : Kantor **Bertanggung Jawab** Kabupaten Lombok Barat  
**Jabatan** : Pengelola Informasi Bertanggung Jawab  
**Jasa** : Behin **Optimalisasi** **Respon** **Pelayanan** **Informasi** pada **Layanan** **Hotline** Kantor **Bertanggung Jawab** Kabupaten Lombok Barat.  
**Gagasan** : **Optimalisasi** **Respon** **Pelayanan** **Informasi** pada **Layanan** **Hotline** menggunakan **Chatbot** **WhatsApp** di Kantor **Bertanggung Jawab** Kabupaten Lombok Barat.  
**Kegiatan** : **Menyediakan** **informasi** terkait **Respon** **Layanan** **Informasi** pada **Layanan** **Hotline**.




Pencapaian Kegiatan	Contoh Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring mengenai <b>utilitas</b> di <b>seluruh</b> <b>bagian</b>.</li> </ol> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi</b> <b>Materi</b> <b>pelatihan</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Konsep</b>.</li> <li><b>Kelembagaan</b>.</li> </ol> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap Visi-Misi</b> <b>Organisasi</b> :</p> <p>Berdasarkan <b>visi</b> <b>misinya</b> <b>Kementerian</b> <b>ATR/BPN</b>, <b>berupaya</b> <b>menyediakan</b> <b>informasi</b> <b>terkait</b> <b>Respon</b> <b>Layanan</b> <b>Informasi</b> pada <b>Layanan</b> <b>Hotline</b> <b>dan</b></p>	<p><b>Kegiatan</b> <b>ini</b> <b>agar</b> <b>sempurna</b> <b>dilaksanakan</b>.</p>	

### Lampiran 3 : Pengendalian Aktualisasi oleh coach

#### Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*


Nama : Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
 NIP : 19970509 202204 2 002  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 Gagasan : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
 Kegiatan 1 : Mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan *Chatbot WhatsApp*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan konsultasi dengan mentor terkait persiapan sarana dan prasarana yang diperlukan, untuk pembuatan media informasi pada <i>Chatbot WhatsApp</i>.</li> <li>Mencari tau Aplikasi Bot yang cocok untuk HP Kantor.</li> <li>Mengunduh aplikasi <i>WhatsAuto</i>.</li> </ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Notula arahan mentor.</li> </ol>	<p>Terima kasih atas laporan Kegiatan ke - 1 (satu). Evidence yang diberikan sangat memperkuat gambaran selain melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan juga telah mengaktualisasikan nilai-nilai BerAKHLAK. Mohon untuk senantiasa memohon arahan, bimbingan dari Mentor. Dan laporan mingguannya mohon diunggah dalam kolabjar ya.</p>	<p>Rabu, 26 Oktober 2022,          Media WhatsApp</p>  <p>Sarinah Dewi</p>




### Kartu Bimbingan Aktualisasi *Cocok*

**Nama** : Zahretus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
**NIP** : 19970509 202204 2 002  
**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
**Jabatan** : Pengelola Informasi Pertanahan  
**Isu** : Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotlines* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
**Gagasan** : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotlines* menggunakan *ChatBot WhatsApp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
**Kegiatan 3 dan 4** : - Menghubungkan file *Google Sheet* dengan aplikasi *WhatsApp*.  
 - Evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotlines* menggunakan *ChatBot WhatsApp*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Cocoking</i>	Waktu dan Media <i>Cocoking</i>
✓ <b>Tahapan Kegiatan 3:</b> 1. Melakukan percobaan tampilan informasi sesuai dengan kata kunci yang telah ditetapkan pada saat pembuatan daftar pertanyaan dan jawaban.  ✓ <b>Tahapan Kegiatan 4:</b> 1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil percobaan. 2. Melakukan konsultasi dengan rekan kerja terkait hasil percobaan. 3. Melakukan perbaikan sesuai arahan mentor dan rekan kerja.	Terima kasih banyak telah menyampaikan progress Minggu ke 2. Evidence/ bukti dan output terlaksana dan terwujud dengan sangat baik. Dari dokumentasi yang diberikan kami melihat penerapan / aktualisasi Core Value BerAKHLAK dapat terlaksana dengan sangat baik. Silakan dilanjut untuk melaksanakan kegiatan berikutnya. Mohon untuk senantiasa berkonsultasi, manehon bimbingan, arahan dan persetujuan dari Mentor. Salam sehat dan salam sukses selalu. Mohon diunggah juga dalam Eolabjer kita, agar	Jakarta 5 Nov. 2022, Media WhatsApp  Sarinah Dewi, SE, ME


### **Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach***

**Nama** : Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
**NIP** : 19970509 202204 2 002  
**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
**Jabatan** : Pengelola Informasi Pertanahan  
**Isu** : Belum Optimalnya Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
**Gagasan** : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.  
**Kegiatan 5** : Menyebarkan informasi terkait Respon Layanan Informasi pada Layanan *Hotline*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
✓ <b>Tahapan Kegiatan 5:</b> 1. Membuat konten Instagram tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> . 2. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait konten tentang Respon Pelayanan Informasi pada Layanan <i>Hotline</i> menggunakan <i>Chatbot Whatsapp</i> di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. 3. Memposting konten Respon Pelayanan Informasi pada Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.	Terima kasih banyak telah menyampaikan progress Minggu ke-3 (tiga).  Evidence/ bukti dan output terlaksana dan terwujud dengan sangat baik. Dari dokumentasi yang diberikan kami melihat penerapan / aktualisasi Core Value BerAKHLAK dapat terlaksana dengan sangat baik.  Silakan dilanjut untuk melaksanakan kegiatan berikutnya.  Mohon untuk senantiasa berkonsultasi, memohon bimbingan, arahan dan persetujuan dari Mentor.	Jakarta, 11 Nov. 2022, Media WatshApp  Sarinah Dewi, SE, ME

### Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

**Nama** : Zahrotul Sakinah **Wibisono, A.Md, Km**  
**NIP** : 19970509 202204 2 002  
**Unit Kerja** : Kantor **Perencanaan Kabupaten** Lombok Barat  
**Jabatan** : **Penyelola Informasi Perencanaan**  
**Isi** : Belum **Optimalisasi Respon** Delaysan Informasi pada **Layanan** **Hotline** Kantor **Perencanaan Kabupaten** Lombok Barat.  
**Gejala** : **Optimalisasi Respon** Delaysan Informasi pada **Layanan** **Hotline** menggunakan **Checklist** **Keunggulan** di Kantor **Perencanaan Kabupaten** Lombok Barat.  
**Kegiatan 5** : **Memerhatikan informasi** terkait **Respon** Layanan Informasi pada **Layanan** **Hotline**.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan 5:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan <b>monitoring</b> <b>unggul aplikasi</b> di <b>selain</b> <b>lunak</b></li> </ol> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata pelajaran:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Konkrit</b></li> <li>2. <b>Kolaboratif</b></li> </ol> <p>✓ <b>Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi:</b></p> <p>Berdasarkan <b>visi misi</b> <b>Kementerian</b> <b>ATR/BPN,</b> <b>kegiatan</b> <b>Memperhatikan</b></p>	<p>Terima kasih banyak <b>ada</b> <b>Laporan</b> <b>Minggu</b> <b>ke-4.</b> Evidence yang diberikan semakin kuat terlihat bahwa dalam <b>melaksanakan kegiatan</b> <b>sementara</b> <b>meningkatkan</b> <b>nilai-nilai Berakhlak</b></p> <p>Mohon <b>semaksimal</b> <b>menyebutkan arahan</b> dan <b>bimbingan</b> <b>dari</b> <b>Mentor.</b> Mohon juga <b>dukungan</b> <b>testimoni</b> <b>dari</b> <b>pejabat</b> <b>manfaat</b> <b>dari</b> <b>aktualisasi</b> <b>faktor</b></p> <p>Salam sehat dan selalu <b>sukses</b> <b>Mohon</b> <b>dukungan</b> <b>juga</b> <b>dalam</b> <b>kegiatan</b> <b>ini</b></p>	<p>Jakarta, 18 November 2022,  <b>melalui</b> <b>media</b> <b>WhatsApp</b></p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Suziah Dewi, SE, NE</b></p>

## Lampiran 4 : Laporan Mingguan

### Laporan Minggu 1 :

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS  
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke-1 (satu)

Nama : Zahrotul Sakinah Wicandawati, A.Md., Kom.  
NIP : 19970509 202204 2 002  
Jabatan : Penelope Informasi Pemerintahan  
Unit Kerja : Kantor Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat  
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Menggunakan *Chatbot* *WhatsApp* di Kantor Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat.

Hari / Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Selasa, 18 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana
Rabu, 19 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana

Kamis, 20 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana
Jum. 21 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana
Senin, 24 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana
Rabu, 26 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana
Kamis, 27 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana

### Laporan Minggu 2 :

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS  
KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke-2 (dua)

Nama : Zahrotul Sakinah Wicandawati, A.Md., Kom.  
NIP : 19970509 202204 2 002  
Jabatan : Penelope Informasi Pemerintahan  
Unit Kerja : Kantor Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat  
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Menggunakan *Chatbot* *WhatsApp* di Kantor Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat.

Hari / Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 31 Oktober 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Hasil percobaan.	Telah terlaksana
Selasa, 1 November 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana

Kamis, 3 November 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana
Jum. 4 November 2022	Mengumpulkan data dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pembuatan <i>Chatbot</i> dan perserta yang digunakan untuk pembuatan <i>Chatbot</i> <i>WhatsApp</i> pada Layanan Informasi	Daftar nama mentor.	Telah terlaksana

Mentor  
  
Hi Nurhidawati S.Sos.  
NIP. 19690730 199103 2 002

Peserta  
  
Zahrotul Sakinah Wicandawati, A.Md., Kom.  
NIP. 19970509 202204 2 002



**Lampiran 5 : Formulir Tindak Lanjut****Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi****Nilai – nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk****mendukung terwujudnya *Smart Governance***

<b>NO</b>	<b>KEGIATAN/TAHAPAN KEGIATAN</b>	<b>NILAI-NILAI DASAR PNS YANG DIAKTUALISASI</b>	<b>TEKNIK AKTUALISASI</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Melakukan pembaharuan pada data yang ada dalam <i>Google Spreadsheet</i> sesuai dengan kebutuhan dan aturan terbaru.	1.1 Berorientasi Pelayanan 1.2 Akuntabel 1.3 Kompeten 1.4 Adaptif	1.1 Dilakukan dengan cara memastikan setiap informai yang ada adalah informai yang terbaru sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima.  1.2 Dilakukan dengan cara memastikan data yang ada pada <i>Google Spreadsheet</i> merupakan data yang benar

				dan terbaru dan dapat dipertanggung jawabkan.
			1.3	Dilakukan dengan cara tetap menambah literasi terkait aturan yang berkaitan dengan Layanan Informasi.
			1.4	Dilakukan dengan cara memanfaatkan <i>Google Spreadsheet</i> untuk menyimpan data layanan informasi.

Gerung, 25 November 2022

Menyetujui

Mentor



Hj Nurhidayati, S.Sos.

NIP. 19690730 199103 2 002

Yang Menyatakan



Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.

NIP. 19970509 202204 2 002

**Lampiran 6 : Lembar Komitmen**

## Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.  
NIP : 19970509 202204 2 002  
Pangkat/Gol : Pengatur (II/c)  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
Instansi : Kementarian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

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

Mengetahui



Hj Nurnidayati, S.Sos.

NIP. 19690730 199103 2 002

Gerung, 15 November 2022

Yang Menyatakan,



Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md. Kom.

NIP. 19970509 202204 2 002



## Lampiran 7 : Output Kegiatan 4

**NOTULA RAPAT ARABIAN MENTOR**

Tanggal : 31 Oktober 2022

Waktu : 10.55

Tempat : Kantor Pertamina Kalimantan Lombok Barat


Tujuan Pembahasan : - Menghubungkan file Google Sheet dengan aplikasi Whomoluto  
- Evaluasi hasil percobaan Respon Pelayanan Informasi pada Layanan  
Hotline menggunakan Chatbot Whatsapp

Anggota yang Hadir : Hj. Nurhidayah, Zahurat Sa'adah W

Pembahasan

- percobaan layanan informasi
- pantau terus untuk perkembangan lebih lanjut.
- hasil evaluasi ditunjukkan kepada mentor

mengetahui



Hj. Nurhidayah

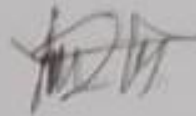
## Rekomendasi Respon Kasih

Nama : Yulianti

Satker : Kantor Pelayanan Kab. Lombok Barat

- Melakukan koordinasi mengenai tindak lanjut dari respon pelayanan informasi
- Melakukan koordinasi dengan mitra terkait dengan tindak lanjut dari respon pelayanan

Mengetahui



( Yulianti )

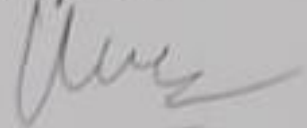
## Rekomendasi Rekan Kerja

Nama : Dwi Febrianti

Jabatan : Kantor Pelayanan Publik Lembaga Barent

- Melakukan control pada setiap laporan yang sedang berjalan
- Untuk pelaksanaannya segera ditindaklanjuti jika diperlukan sesuai fungsinya.

Mengucapkan,



Dwi Febrianti

## Rekomendasi Petani Kerja

Nama : Astri Hidayah

NIP = 19900929 201902 2003

Setor = Kantor Pertanahan Kab-Lombok Barat

- Menggunakan bahasa yang tidak berbelit-belit untuk pesan otomatis pada chat bot whatsapp
- Agar segera menyusun untuk pemilihan Bahasa yang tepat

Astria Hidayah  
  
Astria Hidayah

## Lampiran 8 : Output kegiatan 1

### NOTULA RAPAT ARAHAN MENTOR

Tanggal : 18 Oktober 2022  
Waktu : 19.56  
Tempat : Kantor pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
Tujuan Pembahasan : mempersiapkan sarana & prasarana yg dibutuhkan Chatbot  
Anggota yang Hadir : Hj. Nurhidayah, Zahrotul Salamah w.  
Pembahasan :

① persiapan sarana & prasarana chatbot whatsapp.

- Layanan Informasi

↳ Informasi syarat pendaftaran

↳ Informasi berkas selesai

\* Informasi syarat pendaftaran

- cek di sentuh tanahku  
- biaya.

\* Informasi berkas selesai

diisi :

mohon dilengkapi sesuai isian berikut :

a. nama pemohon


b. nomor berkas & tahun daftar

c. jenis permohonan

d. letak tanah

② cari tau spesifikasi dari Whats Auto. cocok / tidak ✓  
HP Kantor

③ Aplikasi Whats Auto harus sudah terpasang minimal 1x

Mengetahui  
  
Hj. Nurhidayah

## Lampiran 9 : Output Kegiatan 5

### NOTULA RAPAT ARAHAN MENTOR

Tanggal : 04 Desember 2017  
Waktu : 09.20  
Tempat : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat  
Tajuan Pembahasan : Kemitra Laganan Hotline  
Anggota yang Hadir : Hj. Nurhidayati, Zahrotus Sakinah W  
Pembahasan :

- kerja sudah bagus
- segera diterapkan agar bisa terdapat luhur kepada masyarakat

mengetahui



Hj. Nurhidayati

## BIODATA PENULIS



Zahrotus Sakinah Wisudawati, A.Md.Kom. lahir di Lumajang pada tanggal 09 Mei 1997. Merupakan Putera pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Muhamad Nurudin dan Ibu Sri Wahyuni. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Sukabumi 4 kota Probolinggo pada 2002 – 2009 dan SMPN 2 kota Probolinggo, 2009-2012 Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan dengan jurusan IPA di SMA Negeri 4 kota Probolinggo pada tahun 2012 – 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan Pendidikan D-III Jurusan Sistem Informasi, di Universitas Airlangga. Pada tahun 2021 penulis mengikuti seleksi CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan dinyatakan diterima dengan penempatan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat Subbagian Tata Usaha dengan jabatan sebagai Pengelola Informasi Pertanahan. Dalam rangka menyelesaikan program Pelatihan Dasar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Gelombang VII Angkatan VII Tahun 2022 yang merupakan salah satu syarat diterima menjadi PNS penulis mengambil aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Respon Pelayanan Informasi pada Layanan *Hotline* Menggunakan *Chatbot Whatsapp* di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat”. Penulis berharap semoga kegiatan ini dapat bermanfaat untuk instansi dan juga masyarakat.