



LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK

**OPTIMALISASI PENYAMPAIAN INFORMASI MENGENAI PROSES
PENGADUAN MELALUI SURAT MASUK DENGAN
MEMANFAATKAN *GOOGLE SPREADSHEET* DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA KUPANG**

Disusun Oleh :

Nama : Nanda Isra Sari
NIP : 19930123 202204 2 001
Jabatan : Calon Pengelola Informasi Pertanahan

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

**OPTIMALISASI PENYAMPAIAN INFORMASI MENGENAI PROSES
PENGADUAN MELALUI SURAT MASUK DENGAN MEMANFAATKAN *GOOGLE
SPREADSHEET* DI KANTOR PERTANAHAN KOTA KUPANG**

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022
Gelombang 7 Angkatan XI :

Nama : Nanda Isra Sari
NIP : 19930123 202204 2 001
Jabatan : Calon Pengelola Informasi Pertanahan
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Kupang

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Kamis tanggal 1 Desember 2022.

Menyetujui:

Bogor, 29 November 2022

COACH



Ditandatangani
secara elektronik

Drs. Arwin Baso, M.M
NIP. 19680204 199103 1 005

Kupang, 29 November 2022

MENTOR

Gaspar Ledu Hayon, S. Sos
NIP. 19780819 200604 1003

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, berkat rahmat dan kemudahan-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi sebagai syarat pada Pelatihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang berjudul **“Optimalisasi Penyampaian Informasi Mengenai Proses Pengaduan Melalui Surat Masuk Dengan Memanfaatkan *Google Spreadsheet* Pada Kantor Pertanahan Kota Kupang”** tepat pada waktu yang ditentukan.

Penulisan Laporan Aktualisasi ini disusun sebagai syarat kelulusan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Penulisan Laporan Aktualisasi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan, saran, motivasi yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P., selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang telah memfasilitasi penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS Golongan II;
2. Bapak Eksam Sodak, S.SiT., M.Si., selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Kupang;
3. Bapak Gaspar Ledu Hayon, S. Sos., Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang juga selaku Mentor yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sampai terselesainya laporan aktualisasi ini;
4. Bapak Drs. Arwin Baso, M.M., selaku *Coach* yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sampai terselesainya laporan aktualisasi ini;
5. Bapak dan Ibu Widyaiswara sebagai tutor pada agenda I hingga III yang telah memberikan bimbingan serta ilmunya;
6. Rekan-rekan kerja di Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang memberikan semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan laporan aktualisasi;

7. Teman-teman Peserta Latsar Gelombang 7 Angkatan XI Kelompok I yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan laporan aktualisasi ini;
8. Teman-teman CPNS Kantor Pertanahan Kota Kupang yang juga memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan laporan laporan aktualisasi ini;
9. Serta berbagai pihak yang membantu penyusunan laporan aktualisasi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini masih jauh dari kata sempurna baik bentuk maupun isinya dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan usul, saran dan kritikan yang membangun guna menjadi bahan refleksi dan koreksi yang bermanfaat guna penyempurnaan laporan aktualisasi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga laporan aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis sampaikan terima kasih.

Kupang, 17 November 2022

Penulis,



Nanda Isra Sari, A.Md.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Organisasi.....	2
C. Tugas dan Fungsi.....	3
D. Struktur Organisasi	5
E. Program dan Kegiatan saat ini.....	6
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI	8
A. Identifikasi Isu	8
B. Pemilihan Isu	14
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu	17
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	22
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	88
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI	93
A. <i>Role Model</i>	93
B. Realisasi Aktualisasi	94
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	139
D. Tindak Lanjut.....	140
BAB IV PENUTUP	145
A. Kesimpulan	145
B. Rekomendasi.....	146
DAFTAR PUSTAKA	147
LAMPIRAN	149
BIODATA PENULIS	255

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala dan Keterangan Kriteria <i>Urgency</i>	14
Tabel 2.2 Skala dan Keterangan Kriteria <i>Seriousness</i>	14
Tabel 2.3 Skala dan Keterangan Kriteria <i>Growth</i>	15
Tabel 2.4 Penetapan isu dengan teknik analisis USG.....	15
Tabel 2.5 Skala dan Keterangan Penilaian Metode <i>Mc.Namara</i>	18
Tabel 2.6 Penetapan gagasan kreatif dengan Metode <i>Mc.Namara</i>	18
Tabel 2.7. Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	23
Tabel 2.8. Rekapitulasi Rencana Habitulasi	85
Tabel 2.9. Jadwal Perencanaan Kegiatan Aktualisasi.....	89
Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Rancangan Aktualisasi dan Pelaksanaan Aktualisasi.....	115
Tabel 3.2. Matriks Penerapan Nilai-nilai Dasar CPNS.....	132
Tabel 3.3. Perbandingan Sebelum dan Sesudah Aktualisasi	138
Tabel 3.4. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang	6
Gambar 2.1. Buku Register Pengaduan Melalui Surat Masuk Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	9
Gambar 2.2. Tangkapan Layar <i>Website</i> Kantor Pertanahan Kota Kupang.....	11
Gambar 2.3. Arsip Surat Keputusan Kepala Kantor Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang	13
Gambar 2.4. Diagram Alir Rancangan Kegiatan Aktualisasi	22
Gambar 3.1. Bapak Gaspar Ledu Hayon, S.Sos sebagai <i>role model</i> penulis	93
Gambar 3.2. Konsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan.....	95
Gambar 3.3. Kumpulan peraturan-peraturan tentang pengaduan	96
Gambar 3.4. Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja	96
Gambar 3.5. Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi.....	97
Gambar 3.6. Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik.....	97
Gambar 3.7. Melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor	98
Gambar 3.8. Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.....	99
Gambar 3.9. Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan.....	99
Gambar 3.10. Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan	100
Gambar 3.11. Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i>	101
Gambar 3.12. Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan	101

Gambar 3.13. Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>	102
Gambar 3.14. Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu	103
Gambar 3.15. Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan.....	104
Gambar 3.16. Format penanganan pengaduan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 4 Tahun 2022.....	104
Gambar 3.17. Format pencatatan pengaduan pada <i>spreadsheet</i>	105
Gambar 3.18. Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format.....	105
Gambar 3.19. Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan.....	106
Gambar 3.20. Melakukan pencatatan berkas pengaduan pada <i>google spreadsheet</i>	107
Gambar 3.21. Tampilan pencatatan pengaduan pada <i>google spreadsheet</i>	108
Gambar 3.22. Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan.....	108
Gambar 3.23. Tampilan pencatatan pengaduan <i>spreadsheet</i> untuk pelihat.....	110
Gambar 3.24. Tampilan pencatatan pengaduan <i>spreadsheet</i> untuk Editor.....	110
Gambar 3.25. Mengatur akses pengguna terhadap <i>google spreadsheet</i>	111
Gambar 3.26. Berkonsultasi dengan mentor mengenai pencatatan pengaduan.....	111
Gambar 3.27. Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.....	112
Gambar 3.28. Berkoordinasi dengan rekan kerja untuk penggunaan <i>spreadsheet</i>	113
Gambar 3.29. Dokumentasi saat rekan kerja mengisi <i>form review</i>	114
Gambar 3.30. Melaporkan pada mentor hasil <i>review</i> dalam bentuk <i>resume</i>	114
Gambar 3.31. <i>Screen capture</i> video testimoni tentang <i>spreadsheet</i> pengaduan.....	138

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Diagram Analisis <i>Fishbone</i>	16
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan	150
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor	177
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Aktualisasi <i>Coach</i>	210
Lampiran 4. Lembar Komitmen	254
Lampiran.5 Biodata Penulis.....	255

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, didefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, sebagai salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik dari setiap unit organisasinya, hal ini juga berlaku bagi kantor pertanahan sebagai instansi vertikal Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota. Setiap unit kerja pada Kantor Pertanahan pada tingkat kabupaten/kota senantiasa memberikan pelayanan publik dari setiap unit organisasinya. Sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang dimiliki oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu: Melayani, Profesional, dan Terpercaya.

Dalam kegiatan pelayanan pertanahan yang tinggi, Kantor Pertanahan Kota Kupang tentunya mengalami beberapa hambatan atau permasalahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik seperti proses pengecekan atau pencarian pengaduan pertanahan melalui surat masuk yang kerap kali terhambat karena memakan waktu yang lama. Hal ini sangat disayangkan mengingat pengaduan masyarakat sangat penting untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah karena awal proses peningkatan pelayanan publik ialah dengan menerima laporan pengaduan dan permohonan masyarakat untuk dapat di proses dan di disposisikan kepada seksi atau bagian terkait.

Sebagai bentuk usaha agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan untuk pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, maka diterbitkanlah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Dalam Peraturan Menteri ini, dijabarkan beberapa hal yang dapat mempengaruhi jalannya program Reformasi Birokrasi, salah satunya yaitu transformasi digital. Isu strategis ini segera direspon oleh Kementerian ATR/BPN dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, dengan pemanfaatan teknologi untuk

pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Tantangan global menuntut para eksekutif untuk cakap dan respon dalam menjalankan proses-proses pelayanan pemerintahan berbasis digital atau elektronik. Isu ini menjadi penting untuk direspon dalam merumuskan langkah strategis untuk mewujudkan pemerintahan kelas dunia di tahun 2025.

Sebagai CPNS dengan posisi jabatan Pengelola Informasi Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Kupang yang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (selanjutnya disebut Permen ATR/KBPN RI Nomor 14 Tahun 2019) yaitu Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional atau Kantor Pertanahan maka diharapkan Laporan Aktualisasi ini yang berjudul, **“Optimalisasi Penyampaian Informasi Mengenai Proses Pengaduan Melalui Surat Masuk Dengan Memanfaatkan *Google Spreadsheet* Pada Kantor Pertanahan Kota Kupang”**, mampu memecahkan masalah yang terjadi dan membawa manfaat bagi Kantor Pertanahan Kota Kupang untuk terus meningkatkan kualitas mutu dalam pelayanan publik khususnya pengaduan pertanahan sehingga dapat mendukung terwujudnya pelayanan pertanahan yang prima, terpercaya dan berstandar dunia. Selain itu, penulis juga mencoba untuk menerapkan nilai-nilai dasar (*core value*) ASN, yaitu BerAKHLAK dalam memecahkan isu agar dapat sejalan dengan tugas dan fungsi ASN yang seharusnya.

B. Tujuan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional menetapkan Visi dan Misi yakni:

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

Untuk mencapai visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, kemampuan lembaga dalam melaksanakan pelayanan publik bidang pertanahan dan ruang difokuskan melalui misi:

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

Penjabaran dari kedua misi tersebut diatas diimplementasikan dalam tujuan dan Sasaran Kementerian ATR/BPN dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu Sasaran. Adapun tujuan dan sasaran tersebut yaitu:

1. Misi pertama yaitu “Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan” dijabarkan dalam 2 tujuan yaitu:
 - (1) Menyelenggarakan pengelolaan pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat;
 - (2) Menyelenggarakan penataan ruang yang adil, aman, nyaman, produktif, dan lingkungan hidup berkelanjutan.
2. Misi kedua yaitu “Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia” dijabarkan kedalam tujuan yang ke 3 yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada Laporan Aktualisasi ini, penulis ingin mewujudkan tujuan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang salah satunya adalah “Menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga akan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan kepada masyarakat terutama di Kota Kupang.

C. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan pertanahan Nasional, Tugas pokok jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Berikut uraian tugas jabatan 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.

Wewenang

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 kepemilikan 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.

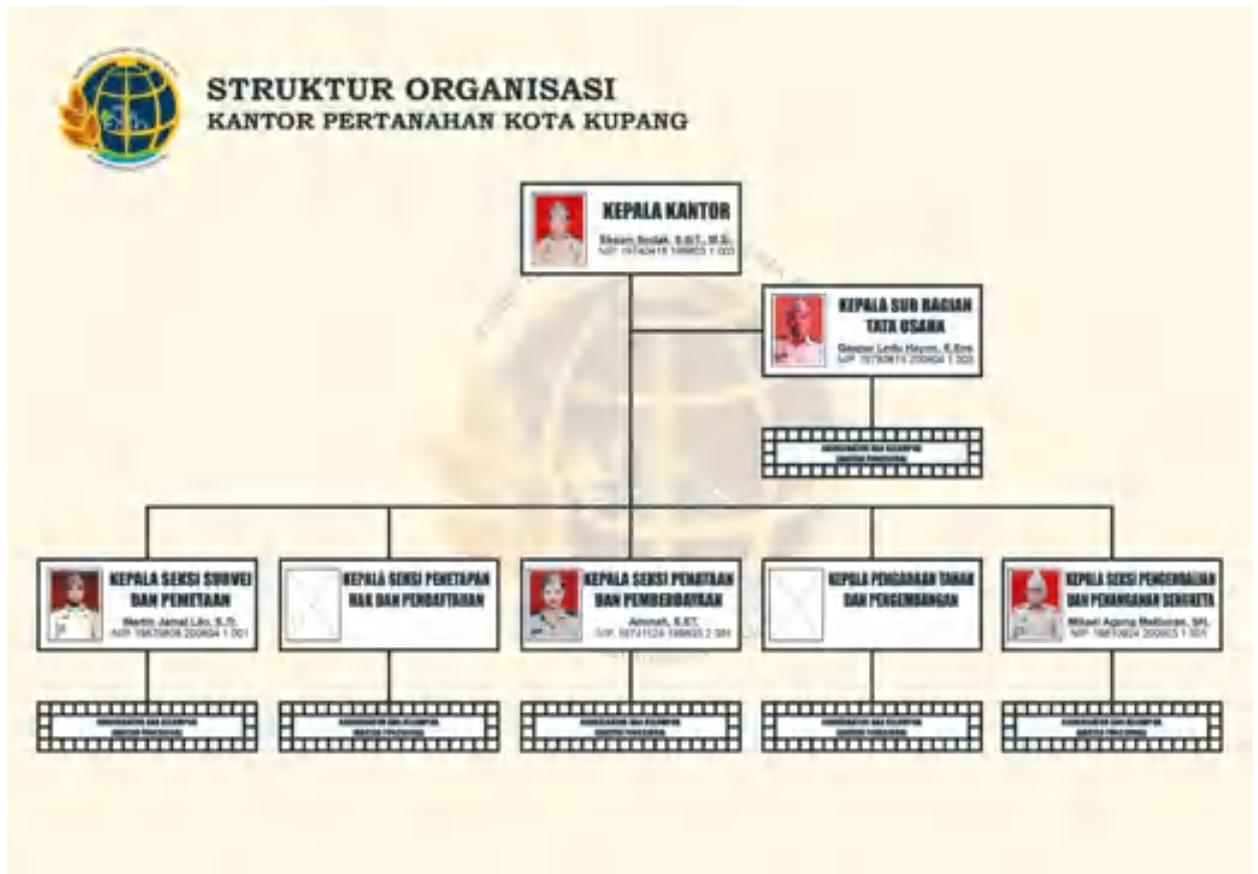
D. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, bahwa Kantor Pertanahan terdiri dari:

1. Subbagian Tata Usaha;
2. Seksi Survei dan Pemetaan;
3. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
4. Seksi Penataan dan Pemberdayaan;

5. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
6. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Selanjutnya, untuk penjabaran struktur organisasi di lingkungan Kantor Pertanahan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nomor 17 Tahun 2020 akan dijabarkan melalui gambar di bawah ini:



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Kupang

E. PROGRAM DAN KEGIATAN SAAT INI

Visi dan misi yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Kupang merupakan turunan dari visi dan misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang dilaksanakan pada lingkup Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Adapun tujuan utama Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional adalah memastikan Bumi, Air, dan Kekayaan Alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk itu Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional menetapkan sasaran strategis tahun 2020-2024:

1. Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah yang Berkepastian Hukum dan Produktif;
2. Peningkatan Kualitas dan Pemenuhan Rencana Tata Ruang serta Perwujudan Tertib Tata Ruang;
3. Terwujudnya Tata Kelola Kelembagaan yang Komperhensif dan Berstandar Kepemerintahan yang Baik.

Kantor Pertanahan Kota Kupang dalam mewujudkan sasaran strategis tersebut melaksanakan program:

1. Dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di daerah;
2. Pengembangan infrastruktur keagrariaan di daerah;
3. Penataan hubungan hukum agraria di daerah;
4. Penataan agraria di daerah;
5. Pengadaan tanah di daerah;
6. Penanganan masalah agraria dan tata ruang di daerah.

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Sebagai pengelola informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Kupang, dalam melaksanakan tugasnya pada Subbagian Tata Usaha, penulis menemukan beberapa isu permasalahan yang menghambat pelaksanaan kinerja, baik faktor dari dalam maupun dari luar organisasi.

Berikut beberapa identifikasi isu yang penulis temukan ketika menjalani masa orientasi CPNS pada Kantor Pertanahan Kota Kupang diantaranya yaitu:

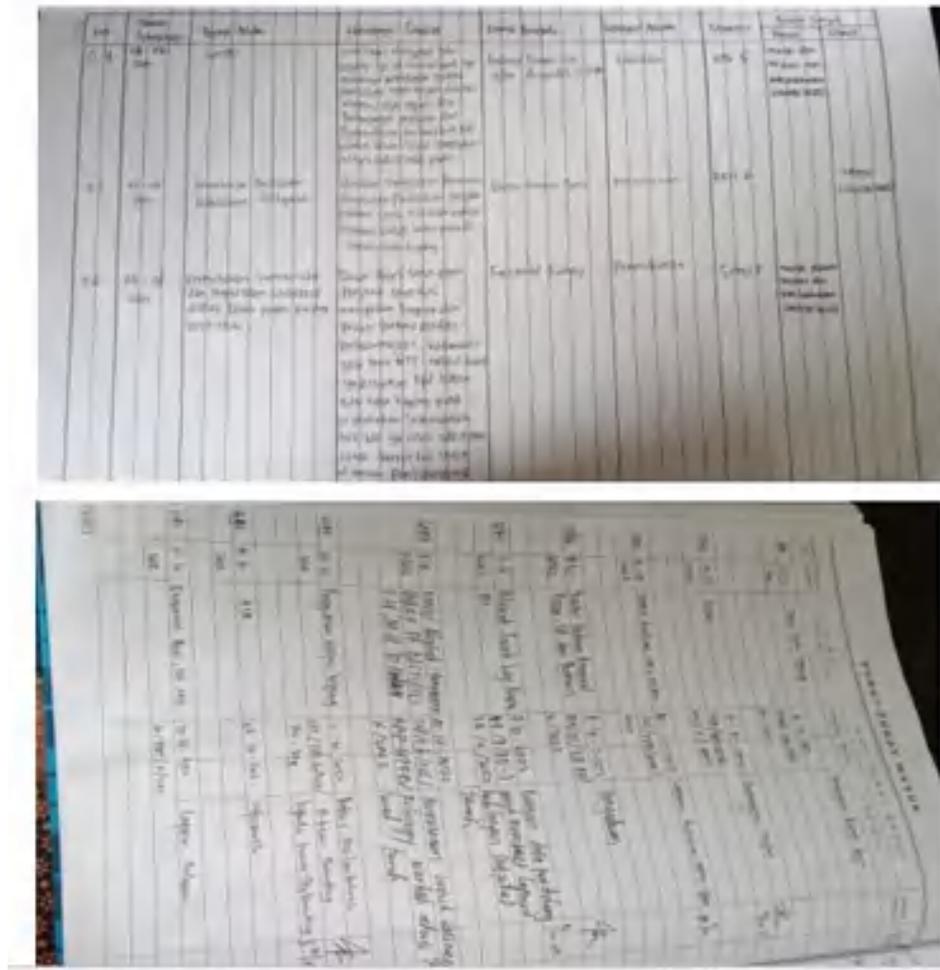
1. Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang

Menurut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selanjutnya disingkat Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 1, Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Sebagaimana ketentuan Pasal 4 ayat (1) Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022, Pengaduan dapat disampaikan melalui:

- a. tatap muka;
- b. surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi;
- c. SP4N-LAPOR!;
- d. media sosial Kementerian;
- e. *call center*;
- f. kolom surat pembaca pada media massa;
- g. *Whistleblowing System*; atau
- h. sistem informasi Pengelolaan Pengaduan lain yang dibangun oleh Kementerian.

Dalam hal pengaduan yang disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat kantor, loket persuratan meneruskan kepada Subbagian Tata Usaha untuk kemudian dikelola dan di disposisikan kepada kepala kantor. Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis, Faktanya saat pemohon atau masyarakat yang ingin mengecek dan meminta informasi mengenai proses pengaduan yang telah dikirim melalui surat masuk masih membutuhkan waktu pencarian yang lama karena pencatatan yang manual pada buku register pengaduan. Seharusnya pemohon atau

masyarakat yang ingin mengecek surat atau yang ingin mengetahui proses pengaduan tidak menunggu terlalu lama. Hal ini menyebabkan berkas pengaduan menjadi tertunda penanganannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam keterkaitan isu dengan tugas dan fungsi yaitu menyediakan dan memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Berikut gambar buku register pengaduan melalui surat masuk :



Gambar 2.1. Buku Register Pengaduan Melalui Surat Masuk pada Kantor Pertanahan Kota Kupang

Dampak yang akan ditimbulkan bila isu tidak terselesaikan :

1. Seiring bertambahnya pengaduan maka akan membuat pencatatan pada buku pengaduan semakin banyak sehingga pencarian dan pengecekan pengaduan membutuhkan waktu yang lama;
2. Terhambatnya proses penanganan pengaduan pertanahan;
3. Pengadu atau pemohon menunggu cukup lama untuk mendapatkan informasi proses pengaduannya.

Pihak yang terdampak :

1. Kantor Pertanahan sebagai instansi pelayanan yang menerima pengaduan kasus pertanahan;
2. Pegawai yang bertugas mengecek pada subbagian tata usaha sebagai sub-unit kerja yang memiliki tugas untuk mencatat dan mendisposisi pengaduan berupa surat masuk;
3. Masyarakat sebagai pihak pengadu.

Dalam Keterkaitan dengan Manajemen ASN, ASN memiliki fungsi sebagai pelayan publik yaitu “Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas” maka diperlukan perilaku yang mencerminkan melayani dengan sikap ramah, cekatan dan solutif dalam melayani masyarakat. Isu ini berkaitan dengan asas manajemen ASN yang berhubungan dengan Profesionalitas dan Akuntabilitas. karena sebagai ASN harus menunjukkan sikap profesionalitasnya dengan bekerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan. sehingga setiap pekerjaannya dapat terselesaikan dengan baik agar bisa mempertanggungjawabkan pekerjaannya secara terukur sesuai dengan konsep akuntabilitas. Isu ini juga menurut saya berkaitan dengan materi *smart* ASN karena sebagai pelayan publik ASN harus mampu adaptif dan memahami perkembangan teknologi serta perubahan transformasi digital guna mempercepat pelayanan seperti pengaduan.

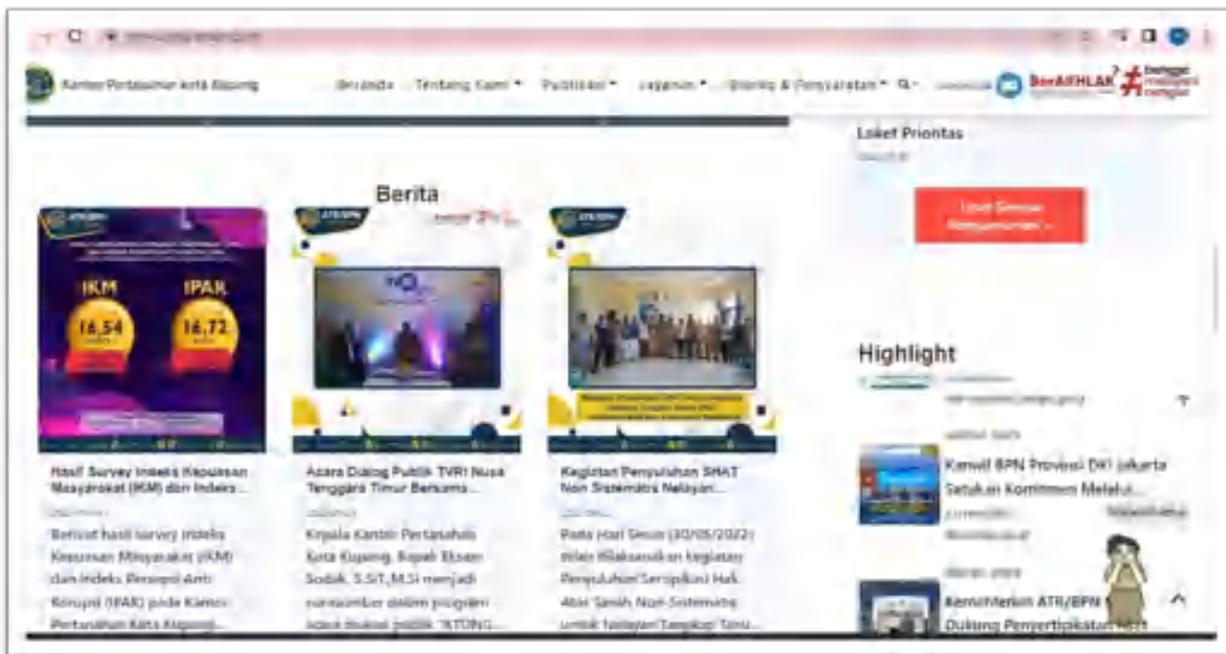
2. Belum Optimalnya Penggunaan Website Kantor Pertanahan Kota Kupang

Berdasarkan Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dalam rangka menjalankan kewajiban menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah oleh setiap orang.

Media digital yang serba cepat dan serba instan telah mengubah perilaku masyarakat dalam segala hal, mulai dari belajar, bekerja, bertransaksi, berkolaborasi hingga mengakses informasi. Dengan adanya teknologi komputer ini hampir semua masalah baik di bidang bisnis, hiburan, pendidikan dapat teratasi oleh komputer begitu juga dalam bidang pelayanan informasi pertanahan. Dimana kebutuhan pengelolaan data dapat menghasilkan informasi secara cepat dan tepat yang sangat diperlukan, salah satu contohnya adalah dalam bidang pelayanan permohonan informasi tentang pertanahan maupun berita pertanahan. Sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil dengan jabatan Pengelola Informasi Pertanahan yang memiliki tugas salah satunya adalah mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan informasi pertanahan pada media sosial maupun website kantor, Saat ini menurut saya pengelolaan informasi dan berita pada kanal web belum terlalu optimal karena *website* yang ada kurang

dipergunakan sebagaimana mestinya, admin atau pengelola *website* memiliki pekerjaan rutin yang tidak bisa ditinggalkan sehingga dalam memperbarui informasi ataupun berita mengenai pertanahan kurang begitu diperhatikan, penyebab lain seperti kurangnya pemahaman terhadap pengelolaan *website* yang baik dan benar. Namun pada media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan *Youtube* sudah cukup bagus dalam meng*update* segala berita atau rutinitas kantor dan informasi-informasi pertanahan.

Data Faktual :



Gambar 2.2 Tangkapan Layar *Website* Kantor Pertanahan Kota Kupang

Dampak yang akan ditimbulkan bila isu tidak terselesaikan :

1. Sulitnya masyarakat untuk mengakses informasi atau berita pertanahan yang dibutuhkan melalui kanal web;
2. Tidak terciptanya website yang aktual dan terkini ;
3. Tidak terciptanya pelayanan yang cepat dan solutif.

Pihak yang terdampak :

1. Kantor Pertanahan sebagai instansi pelayanan yang memberikan informasi atau berita pertanahan;
2. Masyarakat yang membutuhkan informasi atau berita pertanahan melalui kanal web;

Menurut saya isu ini berkaitan dengan Manajemen ASN, ASN memiliki kode etik dan kode perilaku Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan. Isu juga ini berkaitan dengan asas

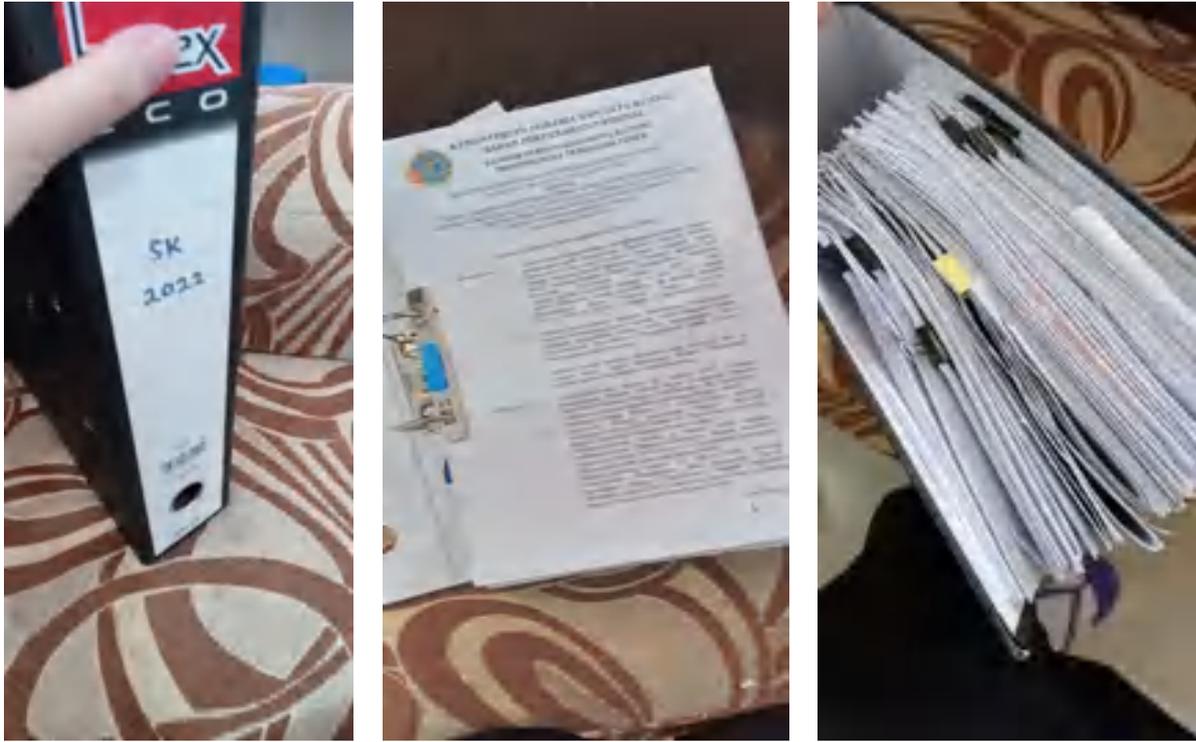
manajemen ASN yang berhubungan dengan Profesionalitas dan Akuntabilitas. karena sebagai ASN harus melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin. Isu ini juga menurut saya berkaitan dengan materi *smart* ASN karena sebagai pelayan publik ASN harus mampu memanfaatkan dan memahami keberadaan teknologi dan perubahan transformasi digital guna menciptakan pelayanan yang optimal dan prima.

3. Kurang Tertatanya Arsip Surat Keputusan Kepala Kantor pada Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kota Kupang

Arsip merupakan naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara dan badan pemerintahan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Pengelompokan atau penggolongan arsip dibagi menjadi: (1) Arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi Negara, dan (2) Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi Negara (UU No.7 Tahun 1971). Arsip dapat berupa surat, warkat, akta, piagam, buku, dan sebagainya yang dapat dijadikan bukti sah untuk suatu tindakan dan keputusan. Dalam suatu instansi pemerintahan pengelolaan arsip sangatlah penting, terutama dalam hal pengelolaan surat menyurat yang menjadikan sebuah komunikasi dalam sebuah unit kerja dan juga surat tersebut menjadi informasi penting bagi suatu lembaga.

Dengan mengelola surat menyurat secara optimal, maka suatu instansi memiliki kinerja yang optimal dan cenderung meningkat. Hal ini dikarenakan sistem komunikasi yang telah diatur sehingga penyebaran surat menjadi lebih cepat dan tepat. Oleh karena itu penanganan pengelolaan surat menyurat perlu mendapatkan perhatian yang tinggi, terutama pada kegiatan pengarsipan untuk menjaga agar surat dapat digunakan kapan saja.

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis, penyimpanan arsip surat keputusan (SK) dari kepala kantor pertanahan kota Kupang belum teratur dan waktu pencarian yang lama saat dibutuhkan. Penyebab hal ini terjadi yaitu kurang tertatanya penyimpanan arsip SK kepala kantor didalam sebuah bundel, belum teraturnya penyimpanan arsip SK dalam bentuk *softfile* pada komputer, dan penyebab lain yaitu kurangnya pemahaman terhadap pentingnya arsip seperti SK kepala kantor. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.3. Arsip Surat Keputusan Kepala Kantor pada Subbagian Tata Usaha Kantor
Pertanahan Kota Kupang

Dampak yang akan ditimbulkan bila isu tidak terselesaikan :

1. Sulitnya menemukan arsip SK dari kepala kantor saat dibutuhkan;
2. Terecernya atau hilangnya arsip apabila dikeluarkan dari bundel berulang - ulang;
3. Tempat penyimpanan yang penuh seiring bertambahnya arsip.

Pihak yang terdampak :

1. Pihak yang membutuhkan arsip SK kepala kantor;
2. Pegawai yang bertugas dalam mengelola SK kepala kantor;

Keterkaitan isu ini dengan Manajemen ASN adalah tidak diimplementasikannya kewajiban pegawai ASN yang tercantum dalam UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 23 butir e yaitu melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab. Penataan arsip yang kurang optimal disebabkan karena kurangnya kesadaran dan tanggung jawab ASN dalam menjalankan tugasnya terhadap surat keputusan kepala kantor. Adapun keterkaitan isu ini dengan substansi mata pelatihan peran dan kedudukan ASN yaitu Whole of Government tentunya perlu koordinasi antara atasan dengan petugas yang lain terkait arsip SK Kepala Kantor yang bertujuan untuk penataan arsip dengan baik serta perlu adanya tanggung jawab terhadap pengelolaan arsip yang harus dikerjakan dengan profesional dan berintegritas.

Dan keterkaitannya dengan SMART ASN yaitu tidak diimplementasikannya salah satu kompetensi literasi digital yaitu *digital skill*, dimana seharusnya penyimpanan arsip penting seperti surat keputusan kepala kantor yang masih menggunakan metode manual bisa diubah menjadi *digital* sehingga mengoptimalkan dalam pencarian dan *monitoring* arsip di kantor pertanahan. Dalam hal keterkaitan isu ini dengan tugas dan fungsi sesuai peraturan perundangan adalah menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada masyarakat.

B. Pemilihan Isu

Dalam proses penetapan isu yang berkualitas atau dengan kata lain isu yang bersifat aktual, sebaiknya anda menggunakan kemampuan berpikir kritis yang ditandai dengan penggunaan alat bantu penetapan kriteria kualitas isu. Alat bantu penetapan kriteria isu yang berkualitas banyak jenisnya salah satunya metode USG. Metode USG yang digunakan untuk menyusun urutan isu yang harus diselesaikan berdasarkan :

1. *Urgency*: seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tersebut.
 2. *Seriousness*: seberapa serius isu tersebut sehingga perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut diselesaikan.
 3. *Growth*: seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang jika tidak segera diselesaikan.
- Penilaian isu dilakukan berdasarkan indikator-indikator penilaian tersebut.

Adapun alat ukur masing – masing indikator dari kriteria metode USG sebagai berikut :

Tabel 2.1. Skala dan Keterangan Kriteria *Urgency*

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

Tabel 2.2. Skala dan Keterangan Kriteria *Seriousness*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
1	Tidak serius	Dampak isu akan berpengaruh tidak luas

2	Kurang serius	Dampak isu akan berpengaruh kurang luas
3	Cukup serius	Dampak isu akan berpengaruh cukup luas
4	Serius	Dampak isu akan berpengaruh luas
5	Sangat serius	Dampak isu akan berpengaruh sangat luas

Tabel 2.3. Skala dan Keterangan Kriteria *Growth*

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
1	Tidak cepat memburuk	Memburuk dalam kurun waktu > 1 tahun
2	Kurang cepat memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 tahun
3	Cukup cepat memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 6 bulan
4	Cepat memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 3 bulan
5	Sangat cepat memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 bulan

Tabel 2.4 Penetapan isu dengan teknik analisis USG

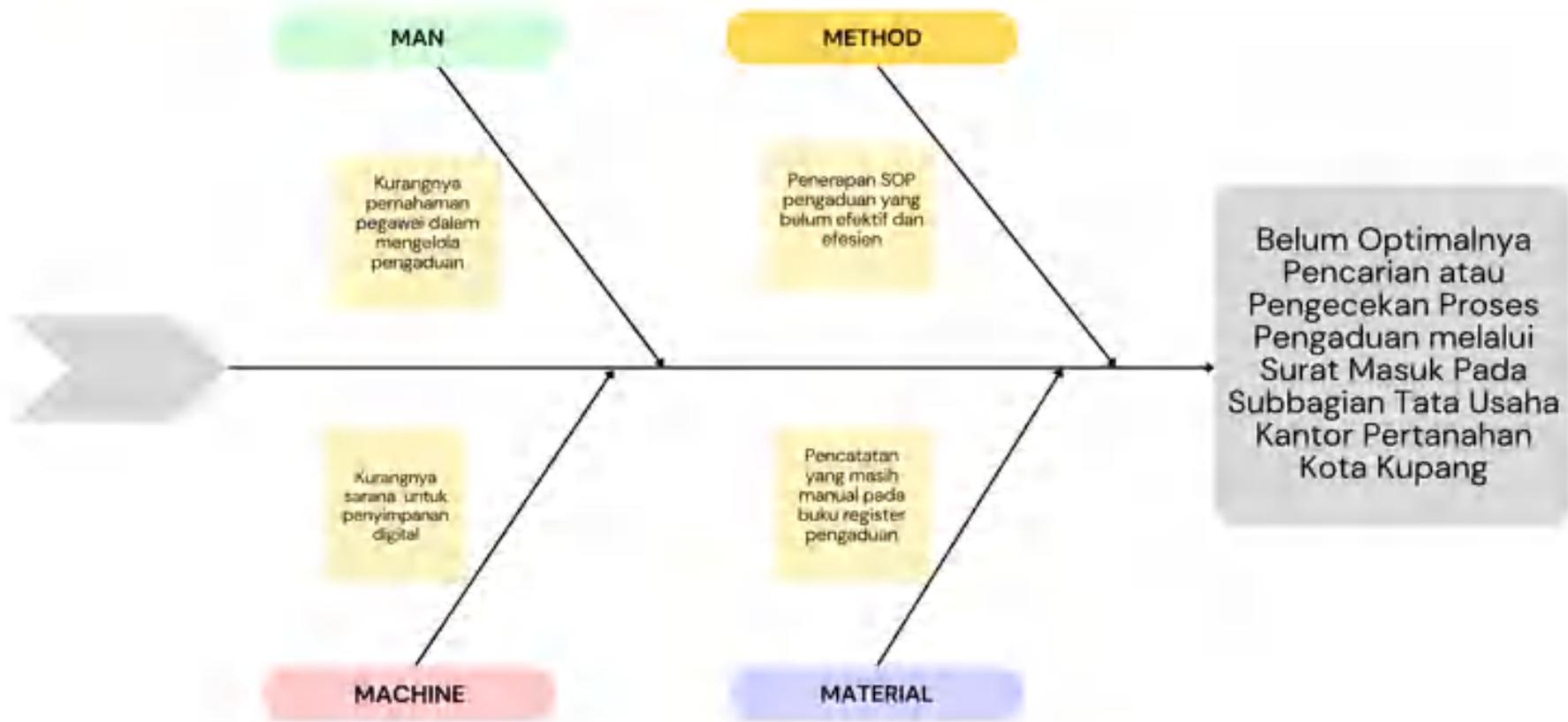
No.	Isu Instansi	U	S	G	Total	Peringkat
1.	Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang	4	5	5	14	I
2.	Belum Optimalnya Penggunaan Website Kantor Pertanahan Kota Kupang	4	3	4	11	III
3.	Kurang Tertatanya Arsip Surat Keputusan Kepala Kantor pada Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kota Kupang	4	4	4	12	II

Berdasarkan data responden yang telah dihimpun oleh penulis kemudian dilakukan analisis data atau nilai yang paling banyak muncul sehingga isu yang memiliki bobot nilai tertinggi yaitu “Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang”. Setelah mendapatkan isu prioritas atau *core issue* dengan menggunakan teknik

tapisan isu tersebut,lalu dilakukan analisis isu dengan menggunakan diagram *fishbone* untuk melihat hubungan sebab akibat dan menentukan akar permasalahannya. Berikut ini adalah analisis *fishbone* yang penulis lakukan :

Bagan 2.1. Diagram analisis *fishbone*

Fishbone Diagram



C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Menurut teknik analisis dengan *fishbone* diagram terhadap isu utama atau *core issue* mengenai belum optimalnya pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada subbagian tata usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang disebabkan oleh sebagai berikut :

1. Penerapan SOP tentang pengaduan yang belum efektif dan efisien
2. Pencatatan yang masih manual pada buku register pengaduan
3. Kurangnya pemahaman dalam mengelola pengaduan
4. Kurangnya sarana untuk penyimpanan berkas pengaduan.

Dengan merujuk pada akar penyebab masalah yang diperoleh dari diagram fishbone berdasarkan isu prioritas tersebut, maka dapat ditemukan beberapa gagasan pemecah isu yaitu:

1. Mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan sebagaimana berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui Sosialisasi ataupun melalui media informasi seperti *Banner*, Media Sosial, Kanal web ataupun videografis yang dapat memudahkan masyarakat ataupun pegawai dilingkungan kantor yang membutuhkan informasi tentang alur pengelolaan pengaduan.
2. Memberikan pemahaman terkait pengelolaan pengaduan kepada pegawai melalui pelatihan ataupun video tutorial.
3. Menyiapkan buku register pengaduan dalam bentuk softfile atau digital dengan memanfaatkan *google spreadsheet* guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.
4. Mengajukan usul penambahan sarana untuk memfasilitasi tempat penyimpanan berkas pengaduan.

Pemilihan gagasan kreatif dilakukan dengan berdiskusi bersama mentor dan ASN senior. Teknik *Mc. Namara* digunakan untuk menentukan gagasan alternatif tersebut efektif, efisien serta mudah untuk dilaksanakan. **Efektifitas**, terkait dengan kontribusinya terhadap penanganan isu. **Efisiensi**, terkait dengan kemungkinan pelaksanaan dengan pertimbangan jangka waktu dan biaya pelaksanaan. **Kemudahan**, menyangkut proses serta kewenangan pelaksanaannya. Pada teknik tapisan gagasan *Mc. Namara* rentang nilai dijabarkan pada setiap

gagasan dengan skala penilaian (1-5) untuk masing – masing kriteria sebagai berikut :

Tabel 2.5 Skala dan Keterangan Penilaian Metode *Mc.Namara*

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

Tabel 2.6 Penetapan gagasan kreatif dengan Metode *Mc.Namara*

No	Gagasan Pemecahan Isu	Teknik tapisan			Total	Peringkat
		Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan		
1.	Mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan sebagaimana berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui Sosialisasi ataupun melalui media informasi seperti <i>Banner</i> , Media Sosial, Kanal web ataupun videografis yang dapat memudahkan masyarakat ataupun pegawai dilingkungan kantor yang membutuhkan informasi tentang alur pengelolaan pengaduan.	3	3	3	9	II
2.	Memberikan pemahaman terkait pengelolaan pengaduan kepada pegawai melalui bimbingan teknis	2	2	2	6	III

	ataupun video tutorial.					
3.	Menyiapkan register pengaduan dalam bentuk <i>softfile</i> atau digital dengan memanfaatkan <i>google spreadsheet</i> guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.	4	5	4	13	I
4.	Mengajukan usul penambahan sarana untuk memfasilitasi tempat penyimpanan berkas pengaduan	1	1	3	5	IV

Sumber : Hasil Konsultasi dan Analisis Penulis bersama Mentor

Berdasarkan metode *Mc.Namara* tersebut, dapat diambil gagasan pemecah isu yang paling sesuai yakni nomor 3, yaitu “Menyiapkan buku register pengaduan dalam bentuk *softfile* atau digital dengan memanfaatkan *google spreadsheet* guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.”. Dengan gagasan ini, masyarakat atau pengadu yang ingin mengetahui proses pengaduan yang telah disampaikan mereka melalui surat masuk akan lebih mudah pencariannya sehingga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pertanahan yang optimal dan prima pada Kantor Pertanahan Kota Kupang.

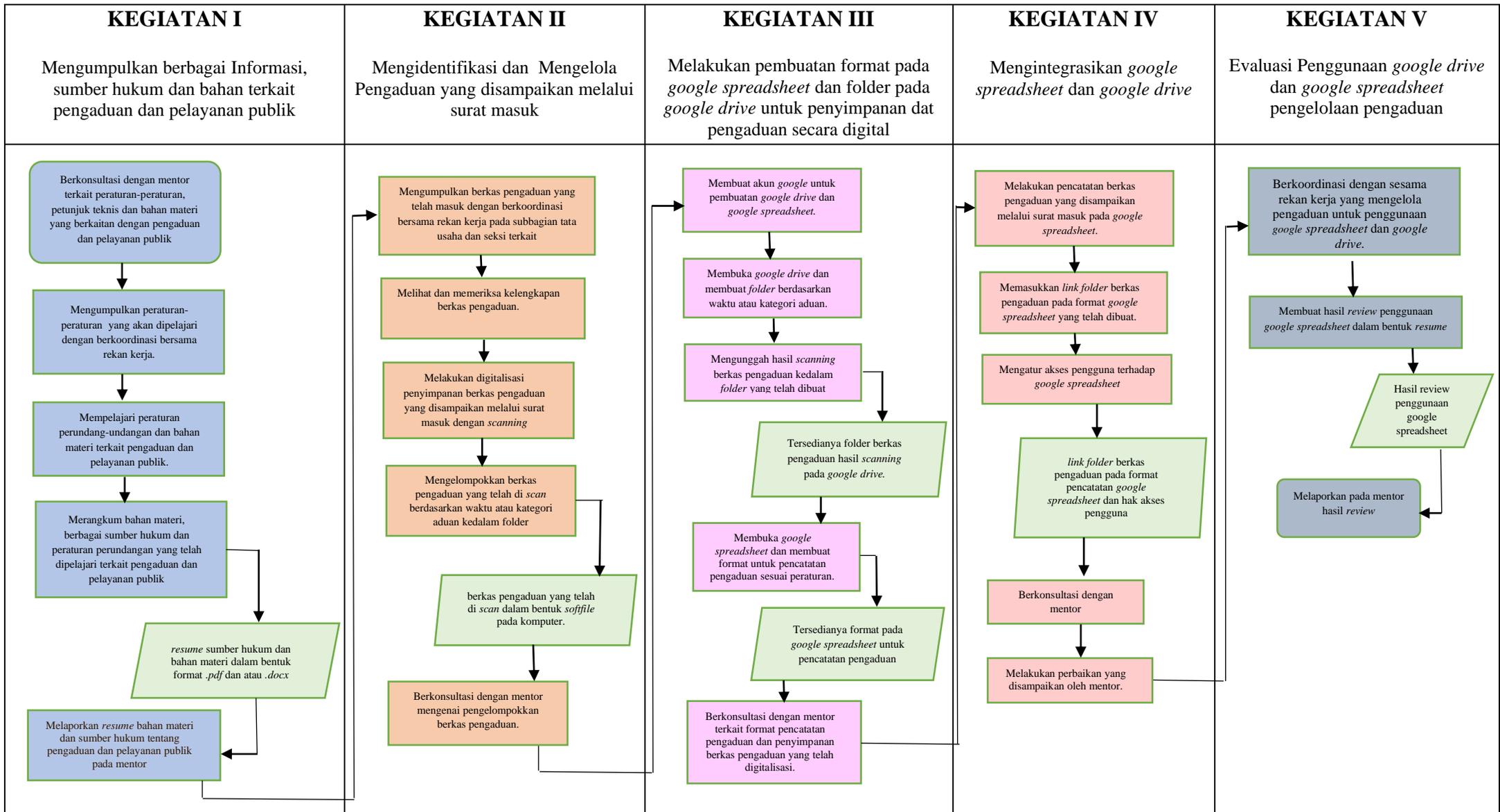
Keterkaitan gagasan kreatif dengan substansi Manajemen ASN yaitu pada aspek Prinsip Nilai Dasar ASN yang tercantum dalam Undang – Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 4 butir (j) dimana gagasan ini dapat memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun yang dapat dilihat dari mengoptimalkan penyampaian informasi mengenai proses pengaduan kepada masyarakat.

Sedangkan keterkaitannya dengan substansi SMART ASN yaitu *digital skills* dimana diharapkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai proses pengaduan yang telah dikirimkan melalui surat masuk kepada Kantor Pertanahan Kota Kupang dengan mudah dan tidak memakan waktu yang lama. Selain *digital skills* juga terkait *digital safety* dimana gagasan ini diharapkan mampu memberikan informasi yang *valid* dari sumber terpercaya untuk kebutuhan informasi masyarakat.

Adapun kegiatan yang akan dilakukan untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut meliputi:

1. Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik
2. Mengidentifikasi dan Mengelola pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk;
3. Melakukan pembuatan *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dan *google spreadsheet* untuk pencatatan pengaduan.
4. Melakukan integrasi *google drive* dan *google spreadsheet*;
5. Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive*.

Secara umum, pelaksanaan kegiatan rancangan aktualisasi dari gagasan kreatif isu terpilih divisualisasikan melalui gambar sebagai berikut:



Gambar 2.4 Diagram Alir Rancangan Kegiatan

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja	: Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang
Identifikasi Isu	: 1) Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang; 2) Belum Optimalnya Penggunaan Website Kantor Pertanahan Kota Kupang 3) Kurang Tertatanya Arsip Surat Keputusan Kepala Kantor pada Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kota Kupang;
Isu Yang Diangkat	: Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang
Gagasan Pemecahan isu	: Menyiapkan register pengaduan dalam bentuk <i>softfile</i> atau digital dengan memanfaatkan <i>google spreadsheet</i> guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.

Tabel 2.7. Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1.	Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.	1.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik	Tersedianya <i>resume</i> berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format <i>.pdf</i> dan atau <i>.docx</i> Dengan adanya sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk <i>.pdf</i> atau <i>.docx</i> maka	AGENDA III MANAJEMEN ASN Menunjukkan integritas dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang baik didalam maupun diluar kedinasan : Bertemu dan menggunakan Bahasa yang baik dan sopan kepada mentor. SMART ASN : Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan	“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia” Dalam kegiatan berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi terkait pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Kupang, berkontribusi	Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik dalam penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut : Melayani Bentuk implementasi dari Melayani dengan kejelasan prosedur, biaya dan ketepatan waktu. Profesionalisme Bentuk implementasi dari Senantiasa

			<p>akan mengetahui format register pengaduan yang benar</p>	<p>pengaduan dan pelayanan publik menggunakan aplikasi <i>whatsapp</i> untuk mengatur jadwal bertemu mentor sebagai implementasi dari <i>digital skill</i>.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Berkonsultasi kepada mentor merupakan upaya untuk melakukan perbaikan tiada henti dengan menerima masukan, saran, dan kritik dari mentor.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang</p>	<p>mewujudkan pelayanan terpercaya.</p> <p>Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka kegiatan berkonsultasi dengan mentor dan mempelajari terkait peraturan-peraturan tentang pengaduan merupakan kegiatan yang produktif dan dapat mendukung terlaksananya misi Kementerian ATR/BPN, yaitu:</p> <p>1. Menyelenggarakan Penataan Ruang Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan</p>	<p>mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan.</p> <p>Terpercaya</p> <p>Bentuk implementasi dari Patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.</p>
--	--	--	---	--	--	---

			<p>berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik sebagai implementasi perilaku melaksanakan tugas dengan cermat, didiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan sebagai implementasi perilaku bertukar pikiran dengan atasan.</p> <p>Harmonis Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan sebagai implementasi perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p>	<p>Berkeadilan.</p> <p>2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.</p>	
--	--	--	---	---	--

				<p>Adaptif</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan sebagai implementasi perilaku Bertindak proaktif dan mengembangkan gagasan dan saran dari mentor.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan sebagai implementasi perilaku membangun komunikasi yang efektif dengan atasan.</p>		
		1.2 Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.		<p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud</p>		

				<p>perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>Kolaboratif</p> <p>Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku mendorong rekan kerja untuk terlibat aktif dalam pencapaian tujuan instansi.</p>		
		<p>1.3 Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor</p>		<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin :</p> <p>Membaca dan memahami sumber hukum terkait pengaduan guna untuk menjadi ASN yang cermat dan teliti.</p> <p>SMART ASN :</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-</p>		

				<p>undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku memegang teguh ideologi Pancasila dan pemerintahan yang sah.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Adaptif</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengantisipasi permasalahan yang terjadi dimasa yang akan datang.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk mendukung pencapaian kinerja.</p>		
		1.4 Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait		<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien</p>		

		<p>pengaduan dan pelayanan publik</p>		<p>: Tidak menyalahgunakan sarana kantor seperti komputer dan printer untuk hal yang tidak perlu. SMART ASN : Menggunakan alat teknologi komputer dan printer untuk merangkum peraturan perundang-undangan tentang pengaduan. AGENDA II Berorientasi Pelayanan Ramah, cekatan, solutif, dapat diandalkan : Menghimpun dan merangkum peraturan perundangan tentang pengaduan untuk menjadi ASN yang solutif dan dapat diandalkan.</p>		
--	--	---------------------------------------	--	---	--	--

				<p>Akuntabel Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab dan cermat.</p> <p>Kompeten Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan sebagai implementasi dari meningkatkan kompetensi secara terus menerus.</p> <p>Adaptif Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan sebagai implementasi dari bertindak proaktif.</p>		
		1.5 Melaporkan		AGENDA III		

		<p><i>resume</i> bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor</p>		<p>MANAJEMEN ASN Saya akan melaporkan <i>resume</i> pada mentor sebagai kewajiban ASN dalam melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran kesadaran dan tanggung jawab.</p> <p>SMART ASN : Saya akan menggunakan teknologi komputer dan pencarian digital seperti <i>google</i> untuk merangkum <i>resume</i> yang saya laporkan pada mentor.</p> <p>AGENDA II Berorientasi Pelayanan Saya akan melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan public untuk mewujudkan</p>		
--	--	---	--	---	--	--

				<p>perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya akan melaporkan resume pada mentor sebagai bentuk perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya akan melaporkan resume pada mentor untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya akan melaporkan resume pada sebagai wujud perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya akan melaporkan</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p><i>resume</i> pada mentor sebagai bentuk perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya akan melaporkan <i>resume</i> pada mentor sebagai wujud perilaku menerima saran dari mentor untuk penyelesaian pekerjaan.</p>		
2.	Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.	2.1 Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.	Tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022)	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bekerja cermat dan teliti dalam mengumpulkan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk merupakan contoh menjalankan fungsi ASN sebagai pelayan publik.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p>	<p>“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: "Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan</p>	<p>Melayani :</p> <p>Dengan melakukan kegiatan memeriksa berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dari masyarakat tanpa menunda-nunda merupakan salah satu wujud perilaku</p>

			<p>yang telah di <i>scan</i> dalam bentuk <i>softfile</i> pada komputer.</p>	<p>Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.</p> <p>Akuntabel Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan jujur.</p> <p>Harmonis Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama</p>	<p>Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong". Dalam kegiatan Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dari pengadu diharapkan dapat mendorong mewujudkan visi pelayanan pertanahan yang terpercaya untuk masyarakat.</p>	<p>melayani.</p> <p>Profesional : Melakukan digitalisasi terhadap berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan cermat dan bertanggung jawab menunjukkan nilai organisasi Profesional.</p> <p>Terpercaya : Mengelola dan melakukan penyimpanan berkas pengaduan dengan teratur yang berguna untuk mempermudah pencarian berkas</p>
--	--	--	--	--	--	---

			rekan kerja sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.		merupakan wujud penguatan nilai terpercaya.
		2.2 Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan	<p>Kolaboratif Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak terkait untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Bekerja cermat dan teliti dalam memeriksa berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk merupakan contoh menjalankan fungsi ASN sebagai Pelayan publik.</p>		

				<p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.</p> <p>Akuntabel Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan tugas</p>	
--	--	--	--	--	--

				dengan kualitas terbaik. Adaptif Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku bertindak proaktif.		
		2.3 Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> .		AGENDA III MANAJEMEN ASN Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> sebagai bentuk implementasi kode etik dan kode perilaku ASN yang melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin. SMART ASN Menerapkan <i>digital skill</i> dalam melakukan		

				<p>penyimpanan berkas menggunakan alat scan dan menerapkan <i>digital safety</i> terhadap berkas pengaduan yang bersifat rahasia.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> sebagai implementasi dari cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>berlaku.</p> <p>Kompeten Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Loyal Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.</p> <p>Adaptif Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			implementasi perilaku menguasai dinamika perubahan teknologi.		
		2.4.Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu menyimpan berkas pengaduan ke dalam folder berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p> <p>Smart ASN</p> <p>Menggunakan kecakapan digital atau <i>digital skill</i> untuk mengelompokkan <i>folder</i> pengaduan.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p> <p>Mengelompokkan berkas</p>		

				<p>pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan tanggung jawab dan integritas tinggi.</p> <p>Kompeten Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Adaptif Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				kedalam folder sebagai implementasi dari bertindak proaktif.		
		2.5 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.		<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.</p> <p>AGENDA II Berorientasi Pelayanan melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Saya akan berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk</p>		

				<p>perilaku melakukan perbaikan tiada henti dan menerima kritik dan saran dari mentor.</p> <p>Kompeten Saya akan berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk perilaku bertukar pikiran dengan atasan.</p> <p>Harmonis Saya akan berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk menjunjung tinggi etika dan berinteraksi dengan atasan.</p> <p>Loyal Saya akan berkonsultasi dengan mentor mengenai</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk melaksanakan keputusan pimpinan yaitu mentor.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya akan berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya akan berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk membangun komunikasi yang efektif bersama mentor.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

3.	Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.	3.1 Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> .	1.Tersedianya folder berkas pengaduan hasil <i>scanning</i> pada <i>google drive</i> . 2.Tersedianya format pada <i>google spreadsheet</i> untuk pencatatan pengaduan.	AGENDA III MANAJEMEN ASN Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> . SMART ASN : Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menggunakan kecakapan digital yaitu dengan Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> . AGENDA II	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia” Dalam kegiatan Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital berkontribusi mewujudkan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia karena dalam kegiatan ini merupakan kegiatan yang produktif dan memanfaatkan kecakapan digital untuk	Melayani : Dalam kegiatan Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital, penulis akan menerapkan perilaku melayani dengan kejelasan prosedur, cermat dan teliti terhadap lingkungan pelayanan.

			<p>Berorientasi Pelayanan Dalam tahapan kegiatan Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>, saya akan mewujudkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel Dalam tahapan kegiatan Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>, saya akan mewujudkan perilaku melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.</p> <p>Adaptif Dalam tahapan kegiatan Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>, saya</p>	menciptakan pelayanan pertanahan yang optimal dan prima.	<p>Profesionalisme : Dalam kegiatan Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital, penulis akan menerapkan perilaku bekerja cerdas dan tuntas.</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan</p>
--	--	--	---	--	---

				akan mewujudkan perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.		<i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital, penulis akan menerapkan perilaku bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.
		3.2 Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan.		AGENDA III MANAJEMEN ASN Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan. SMART ASN : Dalam tahapan kegiatan ini		

				<p>saya akan menggunakan kecakapan digital yaitu dengan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan, saya akan menerapkan perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan, saya akan menerapkan</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan, saya akan menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Adaptif</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan, saya akan menerapkan perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>3.3 Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat.</p>	<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku sebagai pelayan publik yang merupakan fungsi ASN.</p> <p>SMART ASN Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan menggunakan kecakapan digital untuk pencapaian tujuan.</p> <p>AGENDA II Berorientasi Pelayanan Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i></p>		
--	--	---	---	--	--

			<p>yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>Harmonis</p> <p>Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku memberikaan solusi sesuai kewenangan.</p> <p>Loyal</p> <p>Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.</p> <p>Adaptif</p> <p>Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>mewujudkan perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Dalam tahapan Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat, saya akan mewujudkan perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk pencapaian tujuan.</p>		
		<p>3.4 Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan.</p>	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan mewujudkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas sesuai peraturan</p>		

			<p>perundang-undangan.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menggunakan kecakapan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menerapkan perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p>		
--	--	--	--	--	--

				<p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan.</p> <p>Harmonis</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menerapkan perilaku membantu orang lain dengan responsif.</p> <p>Adaptif.</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menerapkan perilaku berinovasi dengan perkembangan teknologi.</p>		
		<p>3.5 Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.</p>	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah</p>		

				<p>digitalisasi maka saya akan mewujudkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Dengan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Dengan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten Dengan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku bertukar pikiran dan berkonsultasi dengan atasan.</p> <p>Harmonis Dengan Berkonsultasi dengan mentor terkait</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku menghormati gagasan yang disampaikan atasan.</p> <p>Loyal Dengan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku melaksanakan keputusan pimpinan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Adaptif Dengan Berkonsultasi</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Dengan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi, saya akan menerapkan perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.</p>	“	
--	--	--	--	---	--

4.	Mengintegrasikan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>	4.1 Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> .	Tersedianya <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format pencatatan <i>google spreadsheet</i>	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas kedinasan dengan tanggung jawab dan penuh pengabdian.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan perilaku terus berinovasi untuk</p>	<p>Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Dalam Kegiatan ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan pertanahan yang berstandar dunia dengan mengoptimalkan sumber daya dan teknologi yang ada sehingga terciptanya pelayanan publik dan tata</p>	<p>Melayani :</p> <p>Dengan melakukan kegiatan pengintegrasian <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> maka akan terwujud nilai organisasi melayani yaitu bekerja berupaya dalam melayani untuk kepuasan masyarakat.</p> <p>Profesionalisme :</p> <p>Dengan melakukan kegiatan pengintegrasian <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> maka akan terwujud</p>
----	--	---	--	---	--	---

			<p>memanfaatkan teknologi.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Dalam tahapan kegiatan</p> <p>Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Dalam tahapan kegiatan</p> <p>Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan berintegritas</p>	<p>kelola pemerintahan yang baik.</p>	<p>nilai organisasi</p> <p>Profesionalisme yaitu bekerja mengutamakan kolaborasi dan semangat dalam menghadapi perubahan termasuk perubahan teknologi.</p> <p>Terpercaya :</p> <p>Dengan melakukan kegiatan pengintegrasian <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> maka akan terwujud nilai organisasi Terpercaya yaitu bertindak dengan cara terbaik dan benar, memegang</p>
--	--	--	--	---------------------------------------	---

				<p>tinggi.</p> <p>Loyal</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan perilaku menyimpan informasi rahasia dengan cara dan tempat yang aman.</p> <p>Adaptif</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan perilaku bertindak proaktif.</p>		<p>teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.</p>
--	--	--	--	--	--	---

		<p>4.2 Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat.</p>		<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Pada tahapan kegiatan Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan cermat sesuai peraturan perundangan.</p> <p>SMART ASN Pada tahapan kegiatan Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan kecakapan digital dan etika digital.</p> <p>AGENDA II Berorientasi Pelayanan Pada tahapan kegiatan</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Kompeten</p> <p>Pada tahapan kegiatan Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan.</p> <p>Adaptif.</p> <p>Pada tahapan kegiatan Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Pada tahapan kegiatan Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku Menggerakkan pemanfaatan sumber daya untuk tujuan bersama.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>4.3 Mengatur akses pengguna terhadap <i>google spreadsheet</i>.</p>		<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Mengatur hak akses untuk pengguna <i>spreadsheet</i> adalah melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Smart ASN Bentuk implementasi dari kecakapan digital atau <i>digital skill dan digital safety</i>.</p> <p>AGENDA II Berorientasi Pelayanan Mengatur Hak akses terhadap <i>google spreadsheet</i> sebagai wujud perilaku melayani masyarakat sesuai tugas</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>pokok dan fungsi.</p> <p>Adaptif</p> <p>Mengatur hak akses terhadap <i>google spreadsheet</i> sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p>		
		4.4 Berkonsultasi dengan mentor	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor adalah melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p>		

				<p>Pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor maka saya akan menerapkan perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor maka saya akan menerapkan perilaku bertukar pikiran dengan atasan dan meningkatkan kompetensi diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor maka saya akan menerapkan perilaku berinterkasi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Adaptif</p> <p>Pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor maka saya</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			akan menerapkan perilaku bertindak proaktif.		
		4.5 Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.	<p>Kolaboratif</p> <p>Pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor maka saya akan menerapkan perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor adalah melaksanakan perintah atasan sejauh tidak bertentangan dengan peraturan perundangan.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p>		

				<p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku melakukan perbaikan tanpa henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku belajar secara mandiri dan antusias.</p> <p>Harmonis</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari</p>		
--	--	--	--	---	--	--

5.	Monitoring penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> pengelolaan pengaduan.			<p>perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.</p> <p>Loyal</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku melaksanakan keputusan atasan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.</p>		
		5.1 Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan untuk penggunaan <i>google</i>	Hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan	<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Berkoordinasi</p>	Monitoring penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan	Monitoring penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i>

		<p><i>spreadsheet</i> dan <i>google drive</i>.</p>	<p><i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i>.</p>	<p>dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan yaiu terkait dengan fungsi ASN sebagai pelayan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Kompeten</p> <p>Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan pengetahuan dengan rekan kerja.</p> <p>Harmonis</p> <p>Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan sebagai implementasi dari membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p>	<p><i>google drive</i> merupakan implementasi dari menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia. Dengan melaksanakan kegiatan ini akan berkontribusi pada tujuan kementerian yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik.</p>	<p>merupakan penguatan nilai-nilai ATR/BPN sebagai berikut :</p> <p>Melayani</p> <p>Bentuk implementasi dari bersikap cermat dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.</p> <p>Profesionalisme</p> <p>Bentuk implementasi dari senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi.</p> <p>Terpercaya</p> <p>Bentuk implementasi dari bekerja dengan integritas dan dapat</p>
--	--	--	--	---	---	---

			<p>Loyal Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan informasi hanya kepada pihak yang berwenang.</p> <p>Kolaboratif Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan sebagai implementasi dari mendorong rekan kerja untuk dapat terlibat aktif dalam pencapaian instansi.</p>		diandalkan.
		5.2 Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i>	<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Manajemen ASN pada Tahapan Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google</i></p>		

				<p><i>spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> adalah dengan menerapkan kode etik ASN dalam melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Smart ASN pada tahapan ini adalah menggunakan kecakapan digital dalam menggunakan teknologi.</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku menuntaskan semua pekerjaan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p><i>resume</i> sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Kompeten</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku bekerja secara mandiri dengan antusias.</p> <p>Harmonis</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p><i>resume</i> sebagai wujud perilaku menerima pendapat dalam penyelesaian pekerjaan.</p>		
		5.3 Melaporkan hasil review pada mentor.		<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Manajemen ASN pada Tahapan Melaporkan hasil review pada mentor adalah memegang teguh nilai ASN Akuntabilitas dengan bertanggung jawab atas hasil kerja serta melaksanakan tugas dengan penuh integritas. SMART ASN : Dengan memanfaatkan teknologi untuk membuat hasil <i>review</i>. AGENDA II Akuntabel Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor sebagai wujud</p>		

				<p>perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan cermat.</p> <p>Kompeten Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor sebagai wujud perilaku mengevaluasi peningkatan kinerja diri.</p> <p>Harmonis Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Kolaboratif Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor sebagai wujud perilaku membangun komunikasi yang efektif dalam berkonsultasi dengan atasan.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Kupang, 14 Oktober 2022

Menyetujui



Gaspar Ledu Hayon, S. Sos
NIP. 19780819 200604 1003

Peserta Pelatihan



Nanda Isra Sari, A.Md.
NIP. 19930123 202204 2 001

Tabel 2.8. Rekapitulasi Rencana Habitiasi

No	Kegiatan / Tahapan Kegiatan		Jumlah Penerapan / Rencana Habitiasi						Jumlah	
			Nilai – Nilai Dasar ASN							
			Ber	A	K	H	L	A	K	
1.	Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik	Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis, dan bahan materi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan	1	1	1	1	-	1	1	6
		Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.	1	1	1	1	-	-	1	5
		Mempelajari peraturan perundang-perundangan dan bahan materi tentang terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah dikonsultasikan bersama mentor	1	1	1	1	1	1	1	7

		Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik dalam bentuk <i>resume</i>	1	1	1	-	-	1	-	4
		Melaporkan <i>resume</i> bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik	1	1	1	1	-	1	1	6
2.	Mengidentifikasi dan mengelola pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk	Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.	1	1	-	1	-	-	1	4
		Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan	1	1	1	-	-	1	-	4
		Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i>	1	1	1	-	1	1	-	5
		Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan ke dalam <i>folder</i>	-	1	1	-	-	1	-	3
		Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas aduan	1	-	1	1	1	1	1	6
3.	Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpan data pengaduan secara digital	Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>	1	1	-	-	-	1	-	3
		Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan	1	1	1	-	-	1	-	4
		Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan ke <i>folder</i> yang telah dibuat	1	1	1	1	1	1	1	7
		Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format sesuai Peraturan Menteri ATR/BPN No. 4 tahun 2022	1	1	1	1	-	1	-	5

		Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah di digitalisasi	1	1	1	1	1	1	1	-	6
4.	Mengintegrasikan google spreadsheet dan google drive	Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i>	1	1	-	-	1	1	-	-	3
		Memasukkan link penyimpanan berkas pengaduan pada <i>format google spreadsheet</i> yang telah dibuat	1	-	-	1	-	1	1	-	4
		Mengatur akses pengguna terhadap <i>google spreadsheet</i>	1	-	-	-	-	1	-	-	2
		Berkonsultasi dengan mentor mengenai pencatatan pengaduan yang telah diisi pada <i>format google spreadsheet</i>	1	1	1	1	1	1	1	1	7
		Melakukan perbaikan yang disampaikan mentor	1	1	1	1	1	-	1	-	6
5.	Monitoring penggunaan google spreadsheet dan google drive pengelolaan pengaduan	Berkoordinasi dengan rekan kerja yang mengurus surat menyurat untuk penggunaan <i>google spreadsheet</i>	-	-	1	1	1	-	1	-	4
		Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i>	1	1	1	1	-	-	1	-	5
		Melaporkan pada mentor hasil <i>review</i> dalam bentuk <i>resume</i>	-	1	1	1	-	-	1	-	4
		JUMLAH									

E. JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

Tabel 2.9. Jadwal Perencanaan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	Oktober										November												
		19	20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	
1.	Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik																							
	Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis, dan bahan materi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan																							
	Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.																							
	Mempelajari peraturan perundang-perundangan dan bahan materi tentang terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah dikonsultasikan bersama mentor																							
	Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik dalam bentuk <i>resume</i>																							
Melaporkan <i>resume</i> bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik																								

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. *Role Model*



Gambar 3.1. Bapak Gaspar Ledu Hayon, S.Sos sebagai *role model* penulis

Penulis merupakan calon pegawai negeri sipil pada Kantor Pertanahan Kota Kupang dengan jabatan sebagai Pengelola Informasi Pertanahan. Selama menjalankan tugas dan tanggung jawab penulis mendapat banyak pelajaran baru terkait tugas dan fungsi serta nilai-nilai organisasi pada Kantor Pertanahan Kota Kupang. Salah satu *role model* penulis adalah Bapak Gaspar Ledu Hayon, S.Sos yang merupakan mentor dalam aktualisasi ini. Beliau merupakan Kepala Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kota Kupang. Beliau adalah seorang yang mempunyai karakter kuat, berkomitmen, berintegritas tinggi, dan tentunya memiliki loyalitas tinggi terhadap lembaga, serta selalu berkontribusi dan inovatif seperti halnya tata kelola naskah dinas yang masih awam untuk diketahui oleh penulis dan staf tata usaha lainnya. Adapun alasan lain penulis menjadikan beliau sebagai *role model* yakni dalam kehidupan sehari-hari beliau selalu menerapkan perilaku:

- a. Cinta Tanah Air
 1. Senantiasa menggunakan produk dalam negeri seperti batik.
 2. Tidak memandang latar belakang orang lain dalam bersosialisasi.
 3. Turut menjaga kelestarian dan kebersihan lingkungan kantor.
- b. Sadar Berbangsa dan Bernegara
 1. Menjalankan hak dan kewajiban sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
 2. Rukun dan mempunyai jiwa gotong royong dalam lingkungan kerja.

- c. Setia kepada Pancasila sebagai ideologi negara
 - 1. Menjalankan kewajiban beribadah sesuai agama yang dianut
 - 2. Menjaga persatuan dalam lingkungan kerja.
- d. Rela berkorban untuk bangsa dan negara
 - 1. Rela lembur untuk menyelesaikan pekerjaan kantor.
 - 2. Menyumbang tenaga, pikiran, dan kemampuan untuk kepentingan masyarakat dan instansi.
- e. Mempunyai kemampuan awal bela negara
 - 1. Selalu memperhatikan dan membimbing pegawai pada subbagian tata usaha misalnya tentang ilmu tata naskah dinas.
 - 2. Senantiasa menjaga kesehatan dengan mengikuti senam rutin dikantor.

Sedangkan keterkaitan dengan implementasi *core value* ASN yakni Ber-Akhlak. Dari nilai **Berorientasi pelayanan**, penulis melihat bahwa sosok beliau selalu cekatan, solutif dan dapat diandalkan. Nilai **Akuntabel** terlihat dari sikap beliau melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku. Nilai **Kompeten** yakni terlihat dari beliau mampu memberikan arahan-arahan terkait pekerjaan dalam hal penyusunan aktualisasi penulis. Nilai **Harmonis** terlihat pada hubungan baik yang beliau bangun dengan pimpinan, rekan, maupun bawahannya. Nilai **Loyal** juga tercermin pada dedikasinya dalam melaksanakan pekerjaannya, salah satu contohnya yakni komitmennya dalam berusaha menyelesaikan surat-surat masuk yang telah didisposisikan dari kepala kantor. Nilai **Adaptif** tercermin pada sikap beliau yang mampu melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan aplikasi-aplikasi berbasis *online* dan beradaptasi pada perubahan yang ada. Dan nilai **Kolaboratif** yakni dalam melaksanakan tugas yang beliau emban dengan berkoordinasi antar seksi-seksi maupun unit kerja lain. Selain itu dalam menjalankan tugas beliau juga menerapkan nilai Manajemen ASN dan *SMART* ASN yaitu:

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi.
- b. Mengaplikasikan *digital skill* dengan mengikuti perkembangan aplikasi kantor.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Dalam pelaksanaan realisasi aktualisasi, penulis dapat mengaktualisasikan substansi pembelajaran yang telah dipelajari sebelumnya dan mampu menerapkan nilai-nilai dasar ASN

yakni kompeten sebagai pelayan publik yang professional dengan mampu mengaktualisasikan nilai Ber-Akhlak yang terdiri dari berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif sesuai dengan agenda 2. Selain itu penulis juga mampu menerapkan manajemen ASN dan *Smart ASN* yang telah dipelajari pada agenda 3. Penulis berharap dengan terlaksananya aktualisasi pelatihan dasar calon pegawai negeri sipil golongan II ini penulis dapat mengimplementasikan nilai-nilai tersebut di satuan kerja. Pada bagian ini penulis akan merinci mengenai realisasi kegiatan-kegiatan aktualisasi, tahapan, serta output dari tiap kegiatan yang telah dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Kupang. Terdapat 5 kegiatan dan output yang telah penulis laksanakan. Berikut uraian kegiatan yang telah dilaksanakan:

a. Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Kegiatan pertama dari aktualisasi ini adalah Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik. Sumber hukum yang dikumpulkan terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah dikonsultasikan dengan mentor sebelumnya kemudian dirangkum dalam bentuk *resume*. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut :

1) Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik

Tahapan kegiatan pertama dilakukan konsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik. Konsultasi ini dilakukan secara langsung pada tanggal 19 Oktober 2022 sesuai dalam rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 7 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.



Gambar 3.2. Konsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik

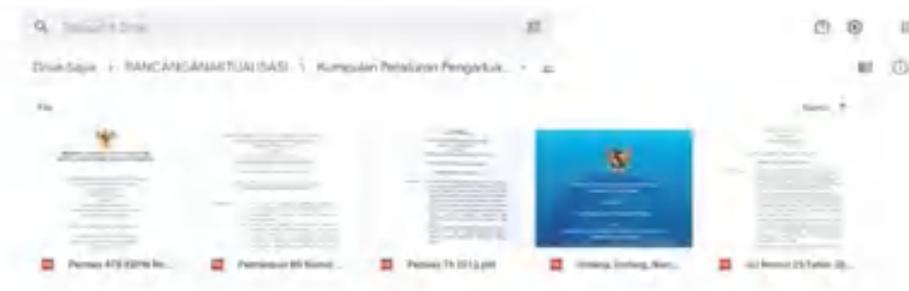
2) Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.

Tahapan kegiatan kedua yang dilakukan adalah Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja. Pengumpulan peraturan dengan berkoordinasi dengan rekan kerja ini dilakukan pada tanggal 19-20 Oktober 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 6 Nilai BerAkhlaq yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal dan Kolaboratif.

Adapun peraturan yang dikumpulkan sebagai berikut:

- a. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- e. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Berikut *link* kumpulan peraturan yang telah disimpan pada google drive <https://bit.ly/3TC9kcC>



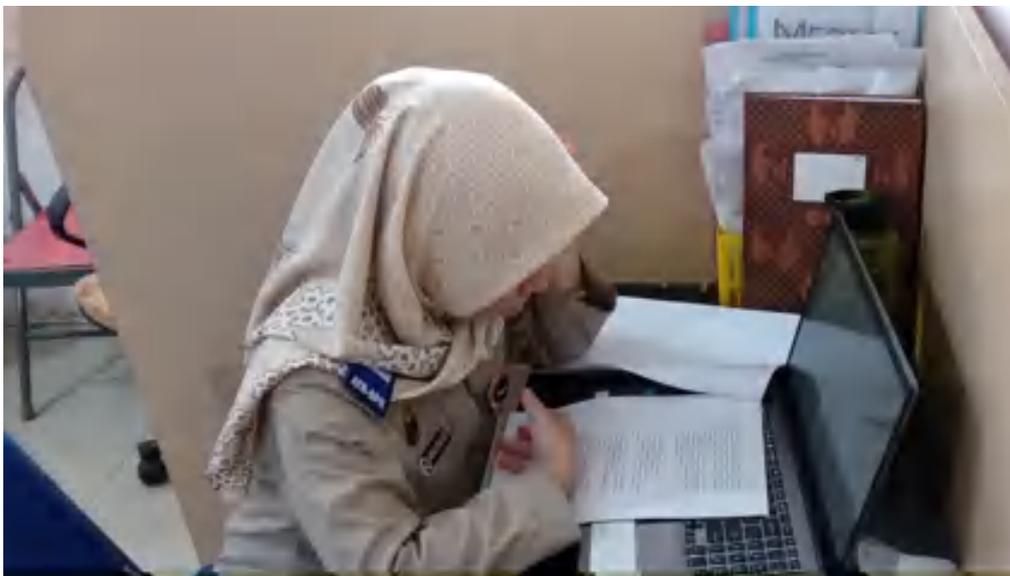
Gambar 3.3. kumpulan peraturan-peraturan tentang pengaduan yang akan dipelajari pada *folder gdrive*



Gambar 3.4. Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja

3) Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor

Tahapan kegiatan ketiga yang dilakukan adalah Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor. Setelah mengumpulkan sumber hukum ataupun peraturan tentang pengaduan maka saya mempelajari peraturan tersebut. Tahapan ini dilakukan pada tanggal 20-24 Oktober 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 7 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.



Gambar 3.5. Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor

4) Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Tahapan kegiatan keempat yang dilakukan adalah Merangkum bahan materi, berbagai

sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik. Saya merangkum materi terkait pengaduan dan pelayanan publik pada tanggal 21-24 Oktober 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 4 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Adaptif.

Adapun *output* tahapan kegiatan ini berupa rangkuman bahan materi dan sumber hukum dalam bentuk *.docx* : <https://bit.ly/3N1v6nZ>



Gambar 3.6. Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik

5) Melaporkan *resume* bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor.

Tahapan kegiatan kelima yang dilakukan adalah Melaporkan *resume* bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor. Melaporkan *resume* pada mentor dilakukan pada tanggal 25 Oktober sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 6 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Adaptif dan Kolaboratif.

Adapun *output* tahapan kegiatan ini berupa rangkuman bahan materi dan sumber hukum :

RESUME MATERI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENGERTIAN

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

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

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

II. JENIS-JENIS PENGADUAN

1. Pengaduan Berkadar Wawasan yang memuat ; a. informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur sipil Kementerian; b. informasi atas indikasi terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik; c. Kasus; atau d. informasi atau laporan atas indikasi terjadi pelanggaran pemanfaatan ruang dan tanah
2. Pengaduan Tidak Berkadar Wawasan yang memuat saran dan/atau kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. (Peraturan Menteri ATR/BPN No.4 th 2022)

III. TAHAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan: a. penerimaan dan pencatatan Pengaduan; b. pemeriksaan; c. pendistribusian Pengaduan; d. tindak lanjut; dan e. monitoring dan pelaporan.

IV. FORMAT LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

<u>KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH/KEMENTERIAN*</u>							
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN							
No.	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Tindak Lanjut	
						Proses	Selesai

* Pilih Salah Satu

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

(.....)
NIP.

BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

C. Kantor Pertanahan

No	Kegiatan	Prosedur	PELAKSANA				Wewenang	Waktu
			Kantor/Instansi ATK/DPN	Kantor Wilayah	Subsistem (yang memiliki) data dan sistem pengelolaan pengaduan	Unit Teknis		
1	Penerimaan pengaduan							
2	Pemeriksaan dan verifikasi pengaduan						<p>Demikianlah pengaduan disampaikan kepada Kantor Pertanahan.</p> <p>Pengaduan yang dinyatakan wajib diteruskan ditindaklanjuti sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATK/Reguler DPN.</p> <p>Pengaduan dibarengi pembetulan atau pemutusan permohonan pengaduan.</p> <p>Subsistem yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan pada Kantor Pertanahan melaksanakan seluruh permohonan pengaduan sesuai dengan hukum dan Peraturan.</p>	
3	Penyidikan dan penentuan tindakan						<p>Pemeriksaan ketepatan dokumen pengaduan untuk memastikan pengaduan dapat diproses atau dikembalikan kepada pemaduan untuk ditanggapi kembali.</p> <p>Dalam hal pengaduan dapat diproses dan diperlukan pemeliharaan untuk lanjut oleh unit teknis maka pengaduan akan diteruskan ke unit teknis.</p>	2 (dua) hari kerja
4	Tindak lanjut pengaduan						<p>Apabila sudah diproses informasi lebih lanjut akan dikurangi pengaduan tidak terdapat maka petugas akan melakukan pengaduan untuk ditindaklanjuti dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk ditinjau pemeliharaan untuk ditanggapi kembali.</p> <p>Apabila pengaduan tidak ditanggapi dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja akan ditinjau pemeliharaan untuk ditanggapi kembali, maka pengaduan diproses ulang.</p> <p>Dalam hal pengaduan berkelebihan, pengaduan akan dilakukan pemeliharaan pengaduan berdasarkan prosedur pemeliharaan yang berlaku.</p> <p>Sesuai permohonan yang masuk dilakukan kepada pemaduan, kemudian dia kirimkan ke yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan melalui Kantor Wilayah.</p>	10 (sepuluh) hari untuk pengaduan yang berkelebihan pengaduan
5	Prosedur Aduan dan Pengawasan/Geselis						<p>Pengaduan dibayarkan lengkap dan ditakukan penyelesaian aduan.</p>	
6	Pemeriksaan Jaminan Aduan						<p>Tindak lanjut pengaduan diproses lebih lanjut setelah adanya jawaban kepada pengaduan dan penyelesaian informasi terdapatnya oleh Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan kepada Rekrutmen dan/atau BPP yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan sesuai peraturan dan ketentuan.</p>	

<https://bit.ly/3N1v6nZ>



Gambar 3.7. Melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor

b. Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk

Kegiatan kedua dari aktualisasi ini adalah Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut:

1) Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.

Tahapan kegiatan pertama pada kegiatan ini adalah mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait. Tahapan kegiatan ini saya lakukan pada tanggal 25-28 Oktober 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 5 Nilai BerAkhlaq yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Harmonis, Adaptif dan Kolaboratif.

Hal yang dilakukan pada tahapan ini yaitu membuka komputer dimana terdapat kumpulan surat masuk pada ruangan subbagian tata usaha kemudian berkoordinasi pada rekan subbagian tata usaha, seksi 1 (survei dan pemetaan) dan seksi 5 (pengendalian dan penanganan sengketa) untuk mencocokkan tanggal masuk surat melalui buku agenda surat masuk. Berikut *output* tahapan kegiatan ini yaitu folder berkas pengaduan yang telah dikumpulkan pada subbagian tata usaha dan seksi terkait : <https://bit.ly/3Tymury>.

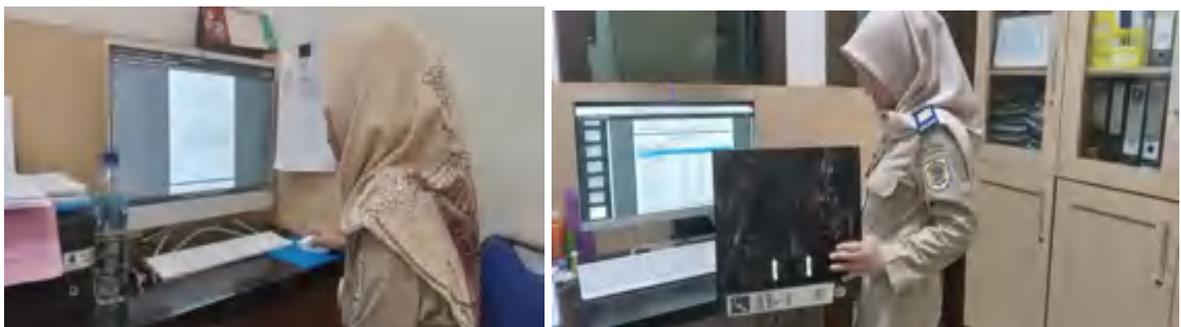


Gambar 3.8. Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.

2) Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan

Tahapan kegiatan kedua pada kegiatan ini adalah Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan. Tujuan tahapan ini adalah melihat dan memeriksa surat pengaduan yang masuk apakah benar surat yang ditujukan untuk kantor pertanahan kota Kupang dan apakah surat tersebut sudah terdapat pada folder berkas pengaduan yang telah dikumpulkan pada tahapan 1. Saya melakukan tahapan kegiatan ini pada tanggal 25-28 Oktober 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 6 Nilai BerAkhlah yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal dan Adaptif.

Output dari kegiatan ini adalah sudah terperiksanya pengaduan pada *folder* kumpulan pengaduan melalui surat masuk yang telah dibuat pada tahapan 1.



Gambar 3.9. Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan

3) Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan *scanning*.

Tahapan kegiatan ketiga pada kegiatan ini adalah Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan *scanning*. Pada tahapan ini saya melakukan *scanning* pengaduan yang dikirim melalui surat masuk pada bulan yang berjalan yaitu bulan Oktober menggunakan alat *scan* pada ruangan subbagian tata usaha. Tahapan kegiatan ini yang seharusnya pada rancangan selesai tanggal 7 november tetapi saya menyelesaikan 2 hari lebih cepat sehingga selesai tanggal 5 november dikarenakan surat-surat pengaduan yang masuk telah dilakukan *scanning* pada rekan tata usaha sebelum didisposisikan kepada kepala kantor. Tahapan ini memenuhi 5 Nilai BerAkhlaq yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal dan Adaptif.

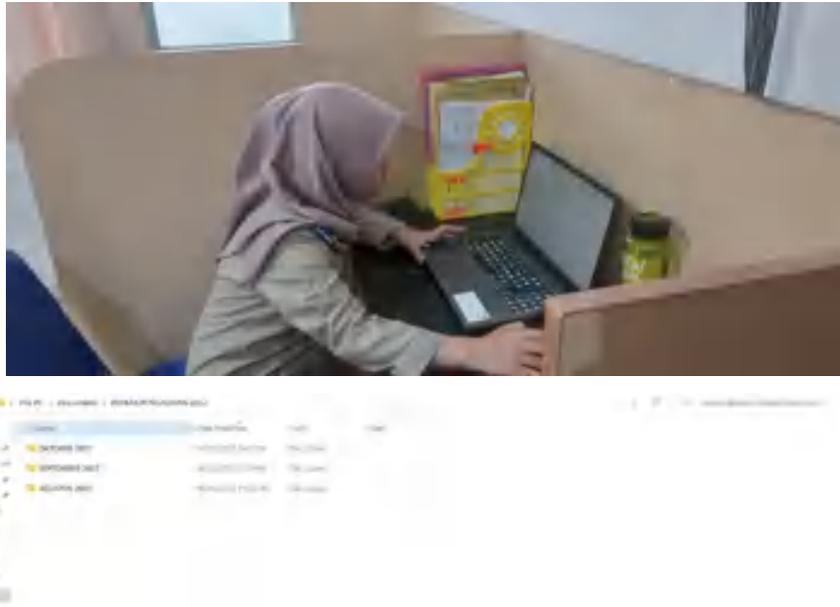


Gambar 3.10. Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan *scanning*.

4) Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu kedalam folder.

Tahapan kegiatan keempat pada kegiatan ini adalah Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu kedalam folder. Pada tahapan ini berkas pengaduan yang telah di *scan* pada tahap sebelumnya dibuatkan folder dengan nama “Berkas Pengaduan 2022” selanjutnya dikelompokkan lagi berdasarkan bulan saat surat tersebut masuk. Oleh karena saya memiliki target tiga bulan terakhir maka saya membuat 3 folder yaitu Agustus, September dan Oktober 2022 di dalam folder “Berkas Pengaduan 2022”. Adapun Output tahapan ini yaitu Tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di *scan* dalam bentuk *softfile* pada computer. Tahapan ini juga telah diselesaikan pada tanggal 5 november 2 hari lebih cepat dari

tanggal yang ada dalam rancangan aktualisasi dikarenakan tahapan sebelumnya juga telah selesai. Berikut link folder berkas pengaduan yang telah di *scan* pada komputer: **C:\Users\ASUS\Documents\BERKAS PENGADUAN 2022**. Tahapan ini memenuhi 3 Nilai BerAkhlaq yaitu Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif.



Gambar 3.11. Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu kedalam folder.

5) Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.

Tahapan kegiatan kelima pada kegiatan ini adalah Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan. Dalam kegiatan ini saya menunjukkan hasil pengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu kedalam *folder* pada mentor. Saya berkonsultasi dengan mentor untuk kegiatan 2 ini pada tanggal 3 November 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 6 Nilai BerAkhlaq yaitu Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.



Gambar 3.12. Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.

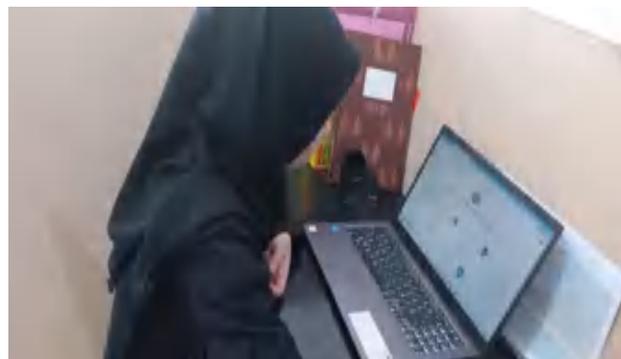
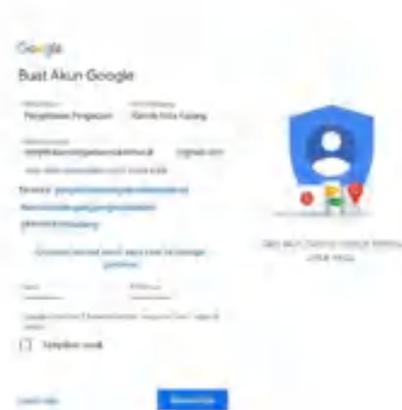
c. Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.

Kegiatan ketiga dari aktualisasi ini adalah Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut:

1) Membuat akun *google* untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet*.

Tahapan kegiatan pertama yang dilakukan pada kegiatan ketiga ini adalah Membuat akun *google*. Tujuannya adalah memudahkan pengguna dalam penyimpanan dan pencatatan karena sudah terintegrasi oleh satu akun *google*. Saya membuat akun *google* ini pada tanggal 3 November 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 5 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal dan Adaptif. *Output* dari tahapan kegiatan ini adalah tersedianya satu akun *google* yang nantinya akan digunakan untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet*. Berikut nama akun *google* pengelolaan pengaduan yang telah dibuat :

pengelolaanpengaduansuratmasuk@gmail.com.

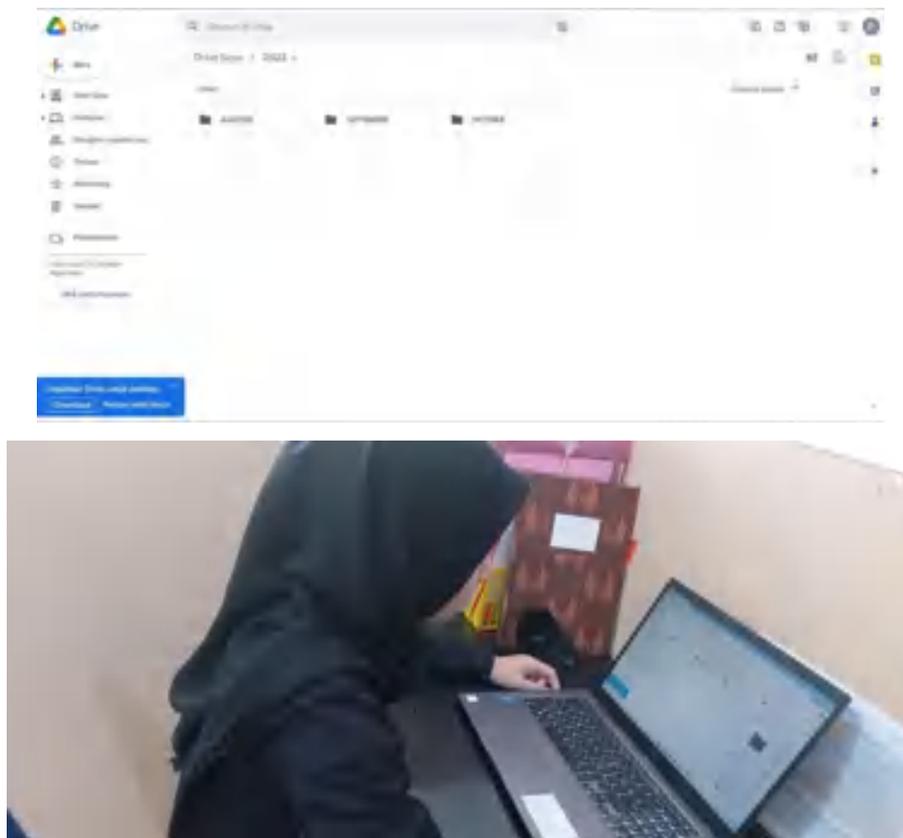


Gambar 3.13. Membuat akun *google* untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet*.

2) Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu.

Tahapan selanjutnya adalah membuka *google drive* kemudian membuat folder berdasarkan waktu masuknya pengaduan yang diterima melalui surat masuk. Tujuan tahapan ini adalah untuk penyimpanan digital pengaduan yang diterima melalui surat masuk kepada kantor pertanahan kota kupang sehingga berkas pengaduan dalam kondisi aman dan mudah dalam pencarian apabila dibutuhkan. Saya membuat *folder* berdasarkan bulan, dikarenakan target saya 3 bulan terakhir (Agustus, September, Oktober 2022) maka saya membuat *folder* untuk penyimpanan pengaduan yang diterima melalui surat masuk sesuai bulan tersebut. Alasan lain adalah dikarenakan apabila berdasarkan kategori aduan akan terjadi ketidakcocokan apabila ada kurang pahamnya pemohon yang cek surat untuk informasi proses pengaduan dengan petugas dalam hal ini rekan tata usaha ataupun rekan pengelola pengaduan. Tahapan ini memenuhi 4 nilai BerAkhlaq yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Adaptif. Berikut *link folder* pengaduan pada *google drive* yang telah dibuat:

<https://bit.ly/3WtNzOk> .



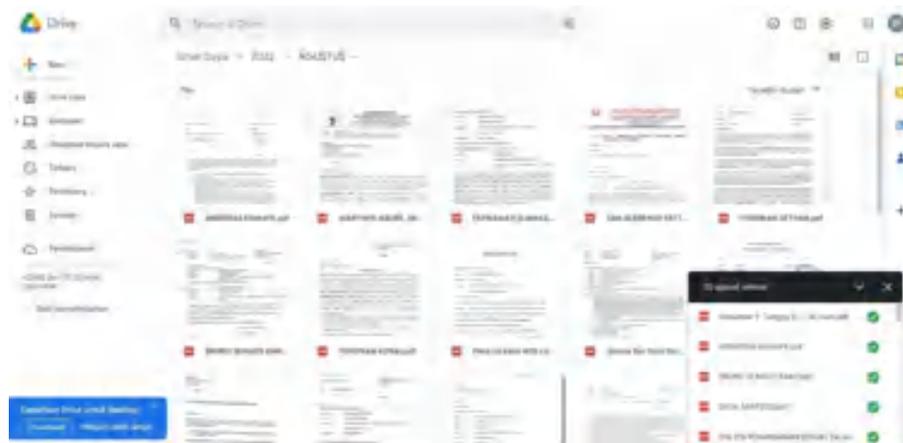
Gambar 3.14. Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu

3) Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan ke *folder* yang telah dibuat

Tahapan selanjutnya setelah tersedianya *folder* pengaduan pada *google drive* yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya adalah Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan ke *folder* yang telah dibuat. Pada rancangan tahapan ini selesai pada tanggal 8 november dikarenakan saya telah mengunggah berkas pengaduan surat masuk bulan Agustus dan

September 2022 maka tahapan ini saya cantumkan juga di Laporan Mingguan ke-2 ini kemudian saya cantumkan lagi pada laporan minggu ke-3 dan melampirkan *link folder* pada *google drive* untuk bulan Oktober 2022. Tahapan ini memenuhi 7 nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.

Berikut *link folder* pengaduan melalui surat masuk pada bulan Agustus 2022: <https://bit.ly/3WtEB3w> . Berikut *link folder* pengaduan melalui surat masuk pada bulan September 2022: <https://bit.ly/3FHkyJg> . Berikut *link folder* pengaduan melalui surat masuk pada bulan Oktober 2022: <https://bit.ly/3FPdH0a>



Gambar 3.15. Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan ke *folder* yang telah dibuat

4) Membuka *google spreadsheet* dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan.

Saya melakukan tahapan ini pada tanggal 8 November 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 5 nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Adaptif. Pada Tahapan ini hal yang dilakukan adalah membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan seperti berikut:

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
 KEPALA BADAN PERTAHANAN NASIONAL
 NOMOR 4 TAHUN 2022
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENTERIAN
 AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTAHANAN
 NASIONAL

2. FORMULIR LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH/KEMENTERIAN

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

No.	Tanggal Pengaduan	Pihak Aduan	Kategori Pengaduan	Status Pengaduan	Kategori Aduan	Tingkat Laporan	
						Primer	Sekunder

* Pula Saling Sema

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

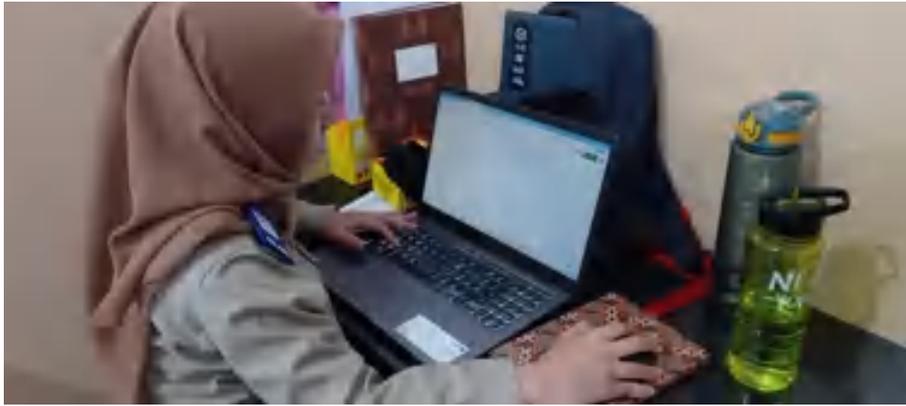
 S.D

Gambar 3.16. format penanganan pengaduan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan

Pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tidak terdapat kolom disposisi akan tetapi pada pencatatan *spreadsheet* saya menambahkan kolom disposisi untuk memudahkan dalam mengetahui dimana surat pengaduan tersebut berada setelah didisposisikan oleh kepala kantor sehingga informasi dalam proses pengaduan lebih efektif. Berikut format pencatatan pada *google spreadsheet* yang telah dibuat:



Gambar 3.17. format pencatatan pengaduan pada *spreadsheet*



Gambar 3.18. Membuka *google spreadsheet* dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan

5) Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.

Setelah melakukan semua tahapan pada kegiatan ini saya berkonsultasi pada mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi. Saya melakukan tahapan ini pada tanggal 9 November 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 7 nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.



Gambar 3.19. Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.

d. Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*

Kegiatan keempat dari aktualisasi ini adalah Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut:

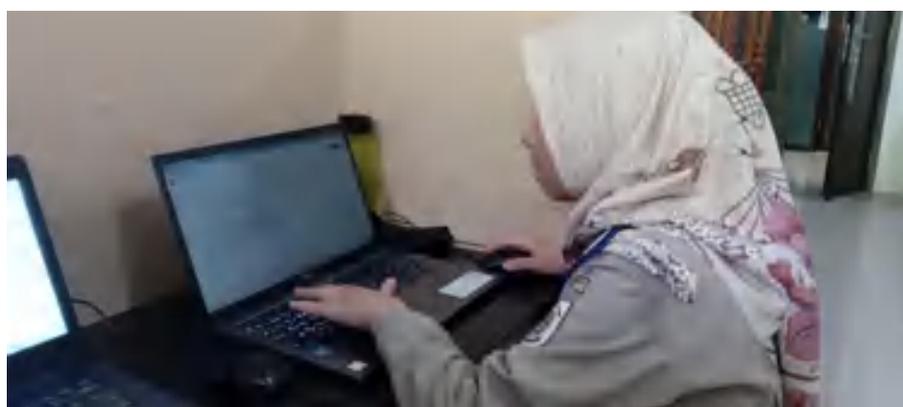
1) Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet*.

Tahapan pertama pada kegiatan ini adalah Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet* yang saya lakukan pada tanggal 9-10

November 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 4 nilai BerAkhlahk yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Loyal, dan Adaptif.

Setelah membuat format pencatatan pada tahapan keempat maka saya mengisi format tersebut. Nomor diisi berdasarkan urutan surat tersebut masuk atau diterima pada bagian tata usaha, Tanggal pengaduan diisi berdasarkan tanggal surat tersebut diterima atau masuk pada bagian tata usaha. Perihal Aduan merupakan perihal yang tercantum pada surat pengaduan. Kronologis singkat diisi berdasarkan kronologis yang tertera pada surat kemudian diambil poin-poin pentingnya. Nama pengadu adalah nama yang menandatangani isi surat tersebut dan apabila dari kantor hukum atau kuasa maka ditulis juga bertindak atas nama pemohonnya. Kategori Aduan merupakan kategori berdasarkan isi atau perihal dari surat tersebut misalnya perihal aduan “Permohonan Pencabutan Pemblokiran Sertipikat” maka kategori aduannya diisi permohonan. Disposisi diisi berdasarkan dimana surat tersebut didisposisikan oleh kepala kantor. Pada kolom tindak lanjut terdapat 2 bagian yaitu kolom proses dan selesai. Pada kolom proses diisi berdasarkan informasi sampai mana proses surat tersebut telah ditindaklanjuti sedangkan pada kolom selesai diisi apabila pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Berikut *link google spreadsheet* yang sudah dilakukan pengisian pada kolom *folder* surat dan terintegrasi pada *google drive*: <https://bit.ly/3TtvkWs>

No	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Disposisi	Tindak Lanjut
1	15/11/2022	Mohon agar tanggapan per... dan ditindaklanjuti...	Pengadu melaporkan adanya... yang diduga melanggar...	Mahdi M... D... D...	Permohonan	Selesai	Selesai
2	15/11/2022	Mohon penggantian surat... yang terdapat kesalahan...	Adu mengenai surat... yang diterbitkan...	M... D... D...	Permohonan	Selesai	Selesai
3	15/11/2022	Mohon tanggapan...	Adu mengenai surat... yang diterbitkan...	M... D... D...	Permohonan	Selesai	Selesai
4	15/11/2022	Mohon...	Adu mengenai surat... yang diterbitkan...	M... D... D...	Permohonan	Selesai	Selesai



Gambar 3.20. Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet*.

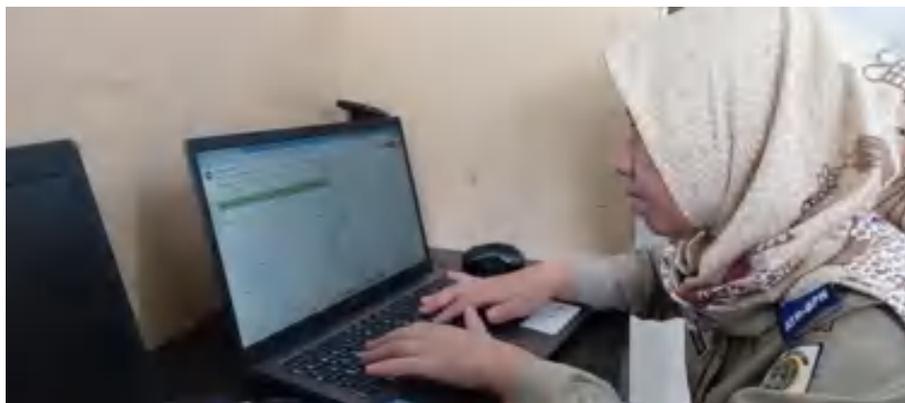
2) Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat.

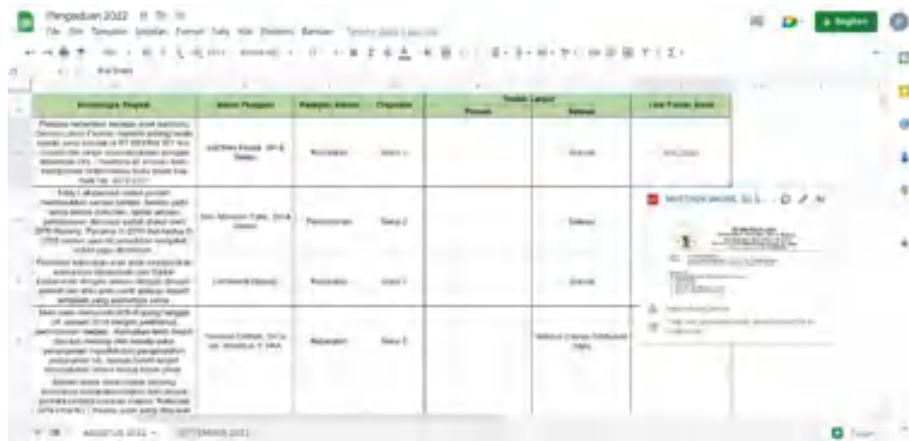
Pada tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat yang saya lakukan pada tanggal 9-11 November 2022. Tahapan ini memenuhi 4 nilai BerAkhlahk yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Loyal, dan Adaptif.

Setelah dilakukan pencatatan pengaduan maka setiap surat pengaduan juga terdapat *link* berkas pengaduan yang telah disimpan pada *google drive*. Saat memilih tulisan “klik disini” pada kolom *link folder* surat, maka otomatis akan menuju ke berkas pengaduan yang telah disimpan pada *google drive*. Dibawah ini adalah tampilan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet*:

Tindak Lanjut		Link Folder Surat
Proses	Selesai	
Dalam Proses cek berkas		Klik Disini
Tidak masuk dalam kewenangan BPN untuk Medis	Selesai	
	Selesai	
Dalam proses pengisian		

Gambar 3.21. Tampilan pencatatan pengaduan pada *google spreadsheet* yang sudah diintegrasikan dengan *link* penyimpanan surat pada *google drive*





Gambar 3.22. Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat.

3) Mengatur akses pengguna terhadap *google spreadsheet*.

Pengaduan yang diterima melalui surat masuk harus terjaga keamanannya dan tidak sembarang pihak yang boleh mengakses dan mengetahui informasinya. Pada tahapan ketiga dalam kegiatan keempat ini saya mengatur dan membuat akses untuk penggunaan *spreadsheet* pengaduan ini. Sebagaimana diketahui pada latar belakang bahwa pemanfaatan *spreadsheet* ini adalah untuk optimalisasi penyampaian informasi tentang proses pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk oleh pemohon atau pengadu sehingga apabila mereka datang ke kantor pertanahan kota Kupang untuk mengecek proses pengaduan, waktu yang dibutuhkan tidak terlalu lama.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan pertanahan Nasional, Tugas pokok jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan. Pemberian akses ini yang pertama untuk saya sendiri dengan jabatan calon pengelola informasi pertanahan sebagai editor *spreadsheet* dan juga pengunggah berkas pengaduan pada *google drive*. Setelah itu pemberian akses sebagai editor juga diberikan kepada rekan kerja pada subbagian tata usaha yang juga mempunyai jabatan calon pengelola informasi pertanahan. Selain itu pemberian akses untuk penggunaan *spreadsheet* ini juga diberikan kepada rekan lain pada subbagian tata usaha dalam hal ini Pegawai Pemerintah Non Pegawai Nasional (PPNPN) yang mempunyai jabatan sebagai staf administrasi surat menyurat. Dalam hal ini saya memberikan akses sebagai pelihat, sehingga penginputan data pengaduan pada *spreadsheet* hanya dapat dilakukan oleh editor. Sementara untuk penyimpanan berkas pengaduan pada *google drive* saya tidak memberikan akses tetapi bisa melihat berkas pengaduan pada kolom *link* berkas pengaduan yang disediakan pada *spreadsheet* pencatatan pengaduan. Saya melakukan tahapan ini pada tanggal 11

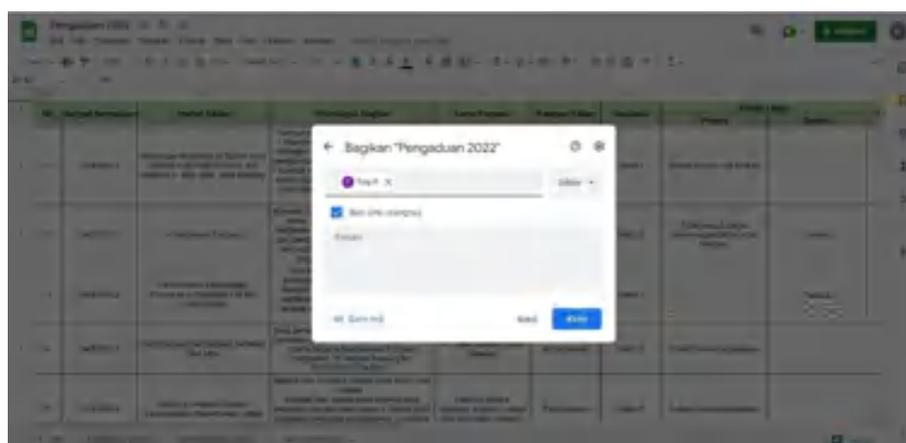
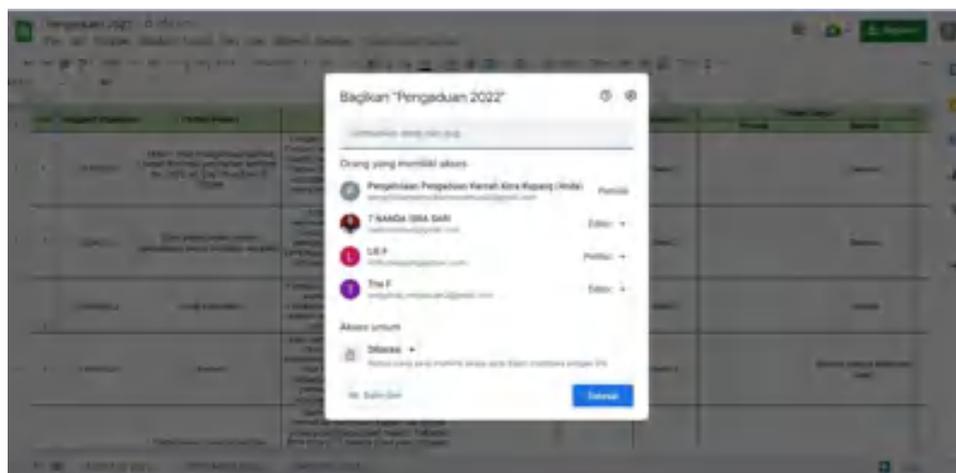
November 2022 sesuai dengan rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 2 Nilai BerAkhlaq yaitu Berorientasi pelayanan dan Adaptif. Untuk mengetahui lebih jelas berikut tangkapan layar pada editor dan pelihat:

No	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologi Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Disputasi	Tindak Lanjut	
							Proses	Status
1	11/08/2022	Mohon look meginggikan perihal tanah berstatus pertukaran sertifikat No 7072 mt. Gm. Dendrota Bt Mutaki	Pengadu kebetulan sebagai anak keluarga Gerson Loloan Fanny memiliki bidang tanah sawah yang terletak di 001 003 0010 001 Kabupaten dan telah menyerahkan pengajuan kepada badan Dis. Perikanan Bt. Subdivisi kelas perikanan S-8M melalui buku surat, tanggal No. 3372/2017	Martin Mawan SH & Rizki Nurrahma untuk atas nama Surya Rukman Fanny	Kebijakan	Sekel 2	Masih diupayakan untuk dituntaskan	File Data
2	22/08/2022	Mohon pemindahan lokasi penyelesaian batas sertifikat sawah	Edmy Lufanegara sudah pernah menyerahkan semua berkas. Berkas yang sudah diterima sukses, untuk selanjutnya penyelesaian dan juga sudah dibayar di Dis. Perikanan. Peristiwa ts 2014 dan untuk ts 2018 namun saat ini pemindahan sertifikat belum saja dibatalkan.	Doni Apriana Fakhri SH & Rizki Nurrahma untuk atas nama Eddy Latapansa	Perencanaan	Sekel 2	Masih dalam proses	File Data
3	02/08/2022	Ising sawah	Pemohon kebetulan atau lupa menyerahkan sertifikatnya dibatalkan dan sudah dibatalkan dengan status menggantung dengan waktu atau masa proses sudah selesai namun sertifikat yang diserahkan belum.	Ferdinand Djani	Kebijakan	Sekel 2	Sudah valid tidak	File Data
4	03/08/2022	Donasi	Koran kami memiliki DPA Kabupaten tanggal 20 Januari 2018 dengan pemohonan pemohonan tersebut. Kemudian telah dibayar dan saat ini sudah dibayar kepada pemohonan tsd, namun belum dapat diserahkan karena tidak dapat dibayar.	Ferdinand Djani SH & Rizki Nurrahma untuk atas nama Khusni Y FRA	Kebijakan	Sekel 2	Sudah valid tidak	File Data
5	04/08/2022	Mohon Peninjauan S-8M No. 7072 mt. Gm. Dendrota Bt Mutaki	Mohon Anandya sertifikat yang nomor No. 3071 Nomor dibayar dengan buku diperlihatkan untuk dibatalkan dibatalkan dengan tsd tanggal karena tidak dapat dibayar.	Roda D. Djani	Perencanaan	Sekel 2	Sudah valid tidak	File Data

Gambar 3.23. Tampilan pencatatan pengaduan pada *google spreadsheet* untuk Pelihat dalam hal ini PPNP pada subbagian tata usaha

No	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologi Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Disputasi	Tindak Lanjut	
							Proses	Status
1	11/08/2022	Mohon look meginggikan perihal tanah berstatus pertukaran sertifikat No 7072 mt. Gm. Dendrota Bt Mutaki	Pengadu kebetulan sebagai anak keluarga Gerson Loloan Fanny memiliki bidang tanah sawah yang terletak di 001 003 0010 001 Kabupaten dan telah menyerahkan pengajuan kepada badan Dis. Perikanan Bt. Subdivisi kelas perikanan S-8M melalui buku surat, tanggal No. 3372/2017	Martin Mawan SH & Rizki Nurrahma untuk atas nama Surya Rukman Fanny	Kebijakan	Sekel 2	Masih diupayakan untuk dituntaskan	File Data
2	22/08/2022	Mohon pemindahan lokasi penyelesaian batas sertifikat sawah	Edmy Lufanegara sudah pernah menyerahkan semua berkas. Berkas yang sudah diterima sukses, untuk selanjutnya penyelesaian dan juga sudah dibayar di Dis. Perikanan. Peristiwa ts 2014 dan untuk ts 2018 namun saat ini pemindahan sertifikat belum saja dibatalkan.	Doni Apriana Fakhri SH & Rizki Nurrahma untuk atas nama Eddy Latapansa	Perencanaan	Sekel 2	Masih dalam proses	File Data
3	02/08/2022	Ising sawah	Pemohon kebetulan atau lupa menyerahkan sertifikatnya dibatalkan dan sudah dibatalkan dengan status menggantung dengan waktu atau masa proses sudah selesai namun sertifikat yang diserahkan belum.	Ferdinand Djani	Kebijakan	Sekel 2	Sudah valid tidak	File Data
4	03/08/2022	Donasi	Koran kami memiliki DPA Kabupaten tanggal 20 Januari 2018 dengan pemohonan pemohonan tersebut. Kemudian telah dibayar dan saat ini sudah dibayar kepada pemohonan tsd, namun belum dapat diserahkan karena tidak dapat dibayar.	Ferdinand Djani SH & Rizki Nurrahma untuk atas nama Khusni Y FRA	Kebijakan	Sekel 2	Sudah valid tidak	File Data
5	04/08/2022	Mohon Peninjauan S-8M No. 7072 mt. Gm. Dendrota Bt Mutaki	Mohon Anandya sertifikat yang nomor No. 3071 Nomor dibayar dengan buku diperlihatkan untuk dibatalkan dibatalkan dengan tsd tanggal karena tidak dapat dibayar.	Roda D. Djani	Perencanaan	Sekel 2	Sudah valid tidak	File Data

Gambar 3.24. Tampilan pencatatan pengaduan pada *google spreadsheet* untuk Editor dalam hal ini pegawai dengan jabatan pengelola informasi pertanahan pada subbagian tata usaha



Gambar 3.25. Mengatur akses pengguna terhadap *google spreadsheet*.

4) Berkonsultasi dengan mentor mengenai pencatatan pengaduan yang telah diisi pada format *google spreadsheet*.

Setelah melakukan pencatatan pengaduan, memasukkan *link* berkas pengaduan yang telah di digitalisasi pada *google drive*, dan mengatur akses pada *spreadsheet* maka selanjutnya saya bertemu mentor untuk berkonsultasi mengenai tahapan-tahapan yang telah saya lakukan tersebut pada tanggal 11 November 2022 sesuai rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 4 Nilai BerAkhlaq yaitu Akuntabel, Kompeten, Harmonis dan Adaptif.



Gambar 3.26. Berkonsultasi dengan mentor mengenai pencatatan pengaduan yang telah diisi pada format *google spreadsheet*.

5) Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.

Pada tahapan ini saya melakukan saran dan perbaikan dari mentor. Pada tahapan berkonsultasi sebelumnya saya mendapat catatan untuk melaporkan hasil pencatatan pengaduan dalam bentuk *print out* atau dicetak. Dalam hal ini saya akan mencantumkan *link pdf* yang telah dilaporkan: [Pengaduan 2022 - AGUSTUS 2022 \(1\).pdf](#) . Pada rancangan aktualisasi tahapan ini direncanakan selesai tanggal 14 november tetapi dikarenakan perbaikan yang dilakukan cukup mudah maka tahapan ini telah selesai pada tanggal 11 november. Tahapan ini memenuhi 6 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal dan Kolaboratif. Adapun eviden pada tahapan ini terdapat pada lampiran berdasarkan gambar berikut:



Gambar 3.27. Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.

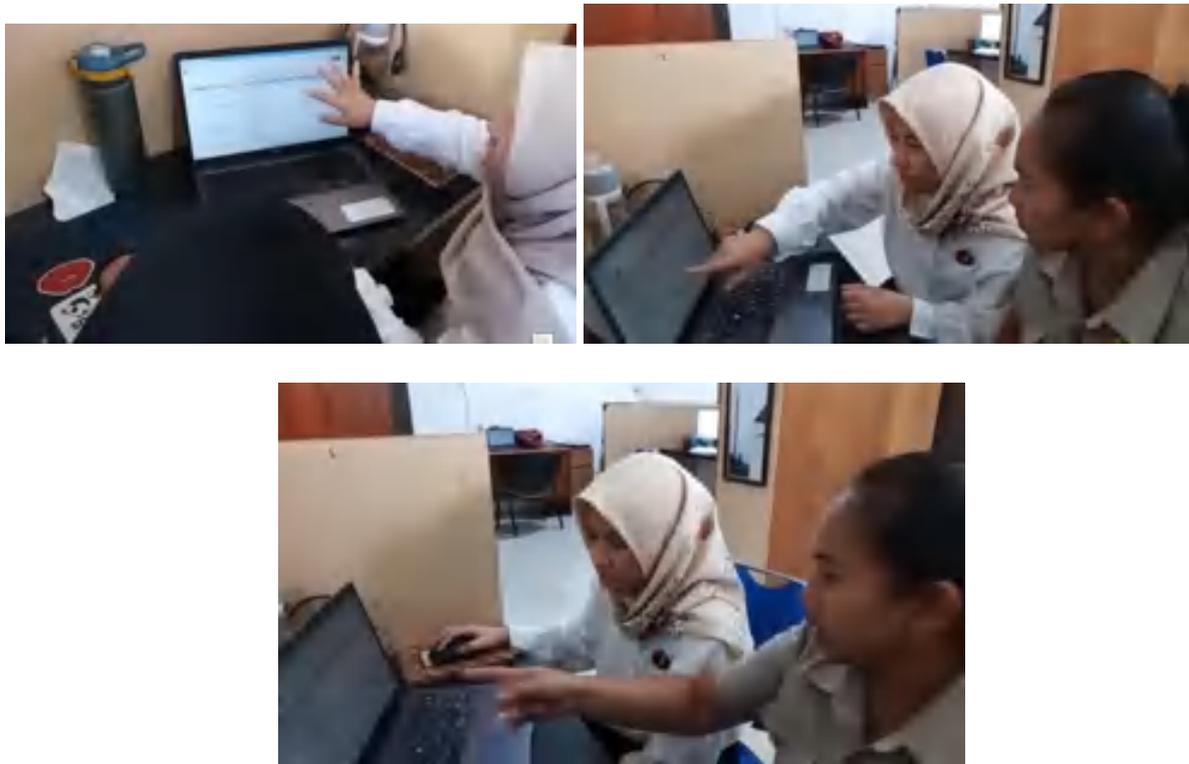
e. Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan

Kegiatan kelima dari aktualisasi ini adalah Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut:

1) Berkoordinasi dengan rekan kerja yang mengurus surat menyurat untuk penggunaan *google spreadsheet*.

Pada tahapan ini saya berkoordinasi dengan rekan kerja yang mempunyai tugas sebagai staf administrasi pada subbagian tata usaha dan juga pada rekan dengan jabatan pengelola informasi pertanahan dalam hal ini sebagai pengelola pengaduan di subbagian tata usaha. Saya melakukan tahapan ini pada tanggal 14-15 Oktober 2022 sesuai rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 4 Nilai Berakhlak yaitu Kompeten, Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif. Untuk lebih jelasnya saya telah mengunggah video saat Berkoordinasi dengan rekan kerja yang mengurus surat menyurat untuk penggunaan *google spreadsheet* pada akun *youtube* berikut: <https://youtu.be/hIIwPLK8Xqc>
<https://youtu.be/EQGofZypVgI>

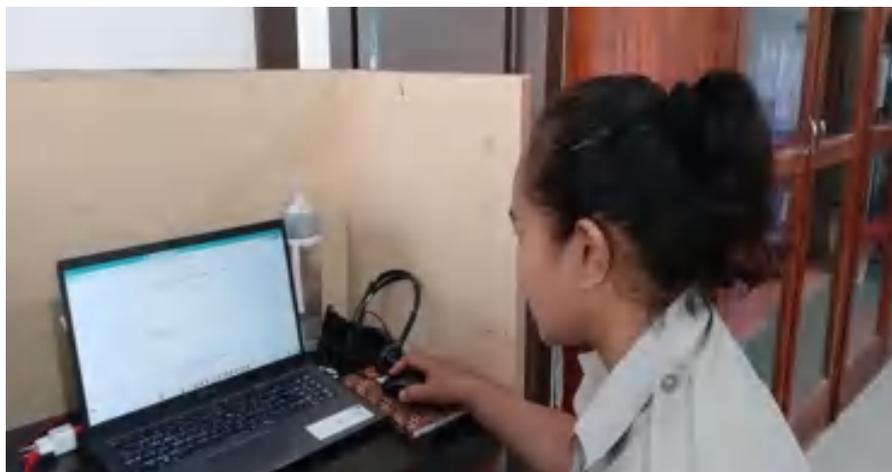
Adapun dokumentasi pada tahapan ini berdasarkan gambar berikut:

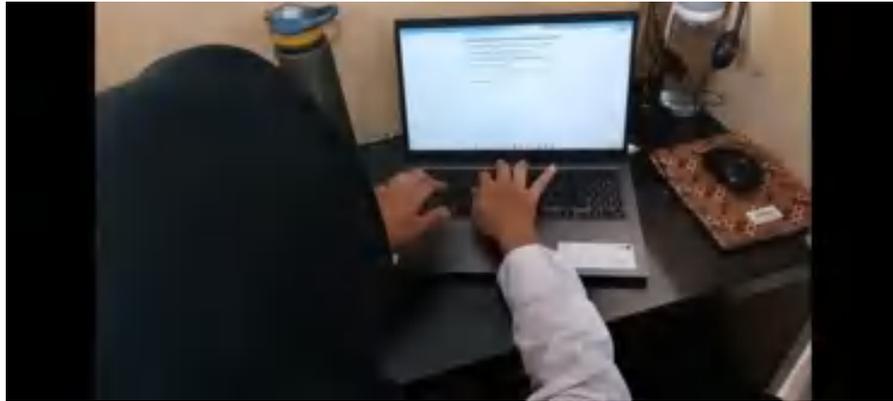


Gambar 3.28. Berkoordinasi dengan rekan kerja yang mengurus surat menyurat untuk penggunaan *google spreadsheet*

2) Membuat hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dalam bentuk *resume*

Pada tahapan ini saya membuat terlebih dahulu *form* survei pada *google forms* yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang penggunaan *spreadsheet* untuk mengetahui seberapa paham mereka baik itu untuk pencatatan dan pencarian data. Tahapan ini saya lakukan pada tanggal 14-15 November 2022. Tahapan ini memenuhi 5 Nilai BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis dan Kolaboratif. Berikut jawaban pada *google form* yang telah diisi responden : <https://bit.ly/3XkukqU> dan berikut *link* hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dalam bentuk *resume* : <https://bit.ly/3EbiUgn>. Adapun Dokumentasi saat rekan kerja mengisi *form review* penggunaan *google spreadsheet* sebagai berikut:





Gambar 3.29. Dokumentasi saat rekan kerja mengisi *form review* penggunaan google *spreadsheet*

3) Melaporkan pada mentor hasil *review* dalam bentuk *resume*

Pada tahapan ini saya melaporkan hasil *review* yang telah saya rangkum dalam bentuk *resume*. Saya melakukan tahapan ini pada tanggal 17 November 2022 sesuai rancangan aktualisasi. Tahapan ini memenuhi 4 Nilai Berakhlak yaitu Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Kolaboratif. Adapun dokumentasi saat melaporkan hasil *review* pada mentor berdasarkan gambar berikut:



Gambar 3.30. Melaporkan pada mentor hasil *review* dalam bentuk *resume*

A. Aktualisasi Nilai-nilai Agenda II

Kegiatan aktualisasi ini dilakukan dengan menerapkan nilai – nilai dasar ASN BerAKHLAK yang telah dipelajari pada materi Agenda II Latihan Dasar CPNS Kementerian ATR/BPN 2022 yang telah diterapkan penulis di lingkungan kerja Kantor Pertanahan Kota Kupang. Adapun realisasi aktualisasi kegiatan nilai –nilai Agenda II adalah sebagai berikut:

Kegiatan 1. Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Output : Tersedianya *resume* berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format *.pdf* dan atau *.docx*

1.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik

Berorientasi Pelayanan

Melakukan perbaikan tiada henti :

Saya berkonsultasi kepada mentor dengan menerima masukan, saran, dan kritik dari mentor sebagai implementasi upaya untuk melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

Saya menanyakan dan berkonsultasi pada mentor terhadap peraturan perundangan yang berlaku untuk pengaduan pada Kementerian ATR/BPN sebagai wujud perilaku Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku

Kompeten

Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan dan menyampaikan apa saja peraturan yang berkaitan sebagai implementasi perilaku bertukar pikiran dengan atasan.

Harmonis

Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan dan menyampaikan dengan sopan sebagai implementasi perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.

Loyal

Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan untuk mencegah kesalahan prosedur yang akan berjalan sebagai implementasi perilaku menjaga nama baik instansi.

Adaptif

Saya meminta saran dan memahami apa yang disampaikan mentor untuk peraturan dan bahan materi yang diperlukan sebagai implementasi perilaku Bertindak proaktif dan mengembangkan gagasan dan saran dari mentor.

Kolaboratif

Saya mengkomunikasikan terlebih dahulu pada mentor untuk membantu saya dalam

pengumpulan materi dan peraturan yang diperlukan sebagai implementasi perilaku membangun komunikasi yang efektif dengan atasan.

1.2 Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.

Berorientasi Pelayanan

Melakukan perbaikan tiada henti :

Saya mengumpulkan peraturan dan materi yang bertujuan untuk menambah pengetahuan saya dan rekan kerja yang bertugas mengelola pengaduan sebagai wujud perilaku melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

Saya mengumpulkan peraturan tentang pengaduan yang berlaku pada instansi dan sesuai tugas pokok dan fungsi saya sebagai wujud perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.

Kompeten

Saya mengumpulkan peraturan pengaduan melalui media pencarian sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas diri.

Harmonis

Saya membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku harmonis untuk menghindari ketidakpahaman dimasa yang mendatang.

Loyal

Saya mengumpulkan peraturan terkait pengaduan dan pelayanan publik sebagai implementasi dari memegang teguh Pancasila dan UUD 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kolaboratif

Saya mendorong rekan kerja untuk terlibat aktif dalam pencapaian tujuan instansi dengan mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari.

1.3 Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor.

Berorientasi Pelayanan

Melakukan perbaikan tiada henti :

Membaca dan mempelajari dengan tekun peraturan perundangan tentang pengaduan.

Akuntabel

Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk dipergunakan dalam format pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai

prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Kompeten

Saya telah mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan yang terbaru sebagai pedoman dalam pembuatan pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.

Harmonis

Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk mencegah kesalahpahaman tentang pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Loyal

Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk mencegah kesalahan pada prosedur pengaduan sebagai implementasi perilaku memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945 yang sah sebagai sumber dari segala sumber hukum.

Adaptif

Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengantisipasi permasalahan yang terjadi dimasa yang akan datang.

Kolaboratif

Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk mendukung pencapaian kinerja.

1.4 Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Berorientasi Pelayanan

Saya telah menghimpun dan merangkum peraturan perundangan tentang pengaduan untuk dipelajari sebagai pedoman untuk menjadi ASN yang solutif dan dapat diandalkan.

Akuntabel

Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang berkaitan dengan pengaduan dengan teliti dan mengambil poin penting yang sesuai dengan aktualisasi saya sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab dan cermat.

Kompeten

Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan untuk dipelajari sebagai implementasi dari meningkatkan kompetensi secara terus menerus.

Adaptif

Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang sebelumnya sudah di konsultasikan dengan mentor sebagai implementasi dari bertindak

proaktif.

1.5 Melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor.

Berorientasi Pelayanan

Saya melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik untuk mewujudkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

Saya melaporkan resume pada mentor sebagai bentuk perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

Kompeten

Saya melaporkan resume pada mentor untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.

Harmonis

Saya melaporkan resume pada sebagai wujud perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.

Adaptif

Saya melaporkan *resume* pada mentor sebagai bentuk perilaku bertindak proaktif.

Kolaboratif

Saya melaporkan *resume* pada mentor sebagai wujud perilaku menerima saran dari mentor untuk penyelesaian pekerjaan.

Kegiatan 2. Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.

Output : Tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di *scan* dalam bentuk *softfile* pada komputer.

2.1 Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.

Berorientasi Pelayanan

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan bertanya apa ada berkas yang belum lengkap sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.

Akuntabel

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan tepat waktu sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan jujur.

Harmonis

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan menginfokan sebelumnya pada seksi terkait agar tidak mengganggu rekan kerja lain sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Adaptif

Mengumpulkan berkas pengaduan dan berkoordinasi dengan rekan kerja dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja pada seksi terkait.

Kolaboratif

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak terkait untuk penyelesaian pekerjaan.

2.2 Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan

Berorientasi Pelayanan

Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk pada komputer kantor apakah benar surat ditujukan untuk kantor pertanahan kota Kupang sebagai implementasi perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.

Akuntabel

Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kompeten

Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

Harmonis

Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan dan bertanya pada rekan subbagian tata usaha apabila ada kekurangpahaman sebagai implementasi perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.

Loyal

Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan dengan target 3 bulan sebaik-baiknya sebagai implementasi perilaku menjaga nama baik instansi.

Adaptif

Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku bertindak proaktif.

2.3 Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan *scanning*.

Berorientasi Pelayanan

Tepat waktu dalam melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan

melalui surat masuk dengan *scanning* sebagai implementasi dari cekatan, solutif dan dapat diandalkan.

Akuntabel

Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebelum didisposisikan kepada kepala kantor sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.

Kompeten

Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

Loyal

Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan pada media yang tidak sembarang orang mengakses sebagai implementasi perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.

Adaptif

Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan dengan memanfaatkan media *google drive* sebagai implementasi perilaku menguasai dinamika perubahan teknologi.

2.4 Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu kedalam folder.

Akuntabel

Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan tanggung jawab dan integritas tinggi.

Kompeten

Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

Adaptif

Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di *scan* berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari bertindak proaktif.

2.5 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.

Berorientasi Pelayanan

melakukan perbaikan tiada henti:

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan menerima catatan perbaikan dari mentor sebagai bentuk perilaku melakukan perbaikan tiada henti dan menerima kritik dan saran dari mentor.

Kompeten

Saya berkonsultasi dan dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan

menanyakan apa yang perlu diperbaiki sebagai bentuk perilaku bertukar pikiran dengan atasan.

Harmonis

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan setelah sebelumnya mengecek apakah mentor saya sedang sibuk atau tidak sebagai bentuk menjunjung tinggi etika dan berinteraksi dengan atasan.

Loyal

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan memperbaiki saran dari mentor sebagai bentuk melaksanakan keputusan pimpinan yaitu mentor.

Adaptif

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan menanyakan bagaimana melakukan perbaikan dengan baik sebagai bentuk bertindak proaktif.

Kolaboratif

Saya berkonsultasi dengan mentor setelah membuat pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk membangun komunikasi yang efektif bersama mentor.

Kegiatan 3. Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.

Output : 1.Tersedianya folder berkas pengaduan hasil *scanning* pada *google drive*.

2.Tersedianya format pada *google spreadsheet* untuk pencatatan pengaduan.

3.1 Membuat akun *google* untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet*.

Berorientasi Pelayanan

Saya membuat akun *google* untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet* untuk memudahkan pencarian informasi proses pengaduan, saya mewujudkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Saya membuat *akun google* khusus untuk pengelolaan pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk sebagai wujud perilaku tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

Kompeten

Saya meminta saran dari rekan kerja mengenai nama akun *google* yang akan digunakan sebagai wujud bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja.

Loyal

Saya tidak memberitahu mengenai kunci keamanan (password) akun *google* yang tidak memiliki kewenangan terhadap pengaduan sebagai wujud perilaku membagikan informasi

rahasia hanya pada pihak berwenang.

Adaptif

Saya membuat satu akun *google* yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengintegrasian antara berkas penyimpanan pada *google drive* dan pencatatan pada *spreadsheet*, sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

3.2 Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu atau kategori aduan.

Berorientasi Pelayanan

Saya membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu untuk memudahkan pencarian berkas sebagai wujud perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Dalam membuat *folder* pengaduan pada *drive* saya konsisten akan target saya yaitu untuk 3 bulan terakhir (Agustus, September, Oktober) perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan berintegritas tinggi.

Kompeten

Dalam tahapan kegiatan Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu saya terlebih dahulu *browsing* apakah cara saya sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.

Adaptif

Membuka *drive* sebagai media penyimpanan digital berkas pengaduan dan membuat *folder* dengan mengklasifikasikan berdasarkan waktu, saya menerapkan perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

3.3 Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan ke *folder* yang telah dibuat

Berorientasi Pelayanan

Tepat waktu dan mengerjakan dengan teliti pengunggahan hasil *scanning* berkas pengaduan sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Saya mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan sebelum didisposisikan sesuai standar operasional pada instansi untuk mewujudkan perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kompeten

Mengamati hasil *scanning* apakah tidak ada yang kurang atau tidak terbaca sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

Harmonis

Sebelumnya penyimpanan pengaduan pada komputer yang terdapat pada satu *folder* dan sekarang saya telah mengunggah berkas pengaduan dalam *folder* yang terklasifikasi

berdasarkan waktu , saya mewujudkan perilaku memberikan solusi sesuai kewenangan.

Loyal

Melakukan pengunggahan sendiri dan bertanggung jawab serta tidak menyuruh rekan kerja yang tidak memiliki kewenangan sebagai wujud perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.

Adaptif

Menggunakan kemampuan digital saya dan juga mencari lagi pada internet apakah saya telah melakukan pengunggahan yang benar sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

Kolaboratif

Menggunakan alat *scan* dan media *google drive* untuk penyimpanan secara digital sebagai wujud perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk pencapaian tujuan.

3.4 Membuka *google spreadsheet* dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan.

Berorientasi Pelayanan

Mengamati dan mengidentifikasi dengan benar dalam membuat format untuk pencatatan pengaduan, maka saya menerapkan perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Membuka *google spreadsheet* kemudian membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai PERMEN ATR BPN No.4 Tahun 2022, maka saya menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan ketentuan yang berlaku.

Kompeten

Melakukan *browsing* apakah cara saya dalam pembuatan format pengaduan sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kompetensi diri secara terus menerus.

Harmonis

Membuat format pengaduan pada *spreadsheet* sesuai peraturan untuk mencegah kesalahpahaman antar rekan kerja sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Adaptif.

Menggunakan *spreadsheet* untuk pembuatan format pencatatan agar pencarian lebih mudah maka saya menerapkan perilaku berinovasi dengan perkembangan teknologi.

3.5 Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.

Berorientasi Pelayanan

Berkonsultasi dengan mentor, menanyakan dan menerima catatan mentor terkait format pencatatan pengaduan untuk menerapkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

Meminta evaluasi dari mentor dan mempertanggungjawabkan terhadap format pencatatan pengaduan yang telah saya buat sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

Kompeten

Aktif dan meminta pendapat serta saran dari mentor saat berkonsultasi mengenai format pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku bertukar pikiran dan berkonsultasi dengan atasan.

Harmonis

Menerima dan tidak menentang saran dari mentor selagi hal tersebut sesuai peraturan untuk menerapkan perilaku menghormati gagasan yang disampaikan atasan.

Loyal

Melaksanakan dan menerima dengan ikhlas perbaikan dari mentor sebagai wujud perilaku melaksanakan pimpinan sesuai ketentuan yang berlaku.

Adaptif

Bertanya dan melaporkan pada mentor mengenai apa saja yang kurang dan harus diperbaiki sebagai wujud perilaku bertindak proaktif.

Kolaboratif

Setelah mentor memberi catatan saya langsung melaksanakannya untuk menerapkan perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.

Kegiatan 4. Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*

Output* : Tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet

4.1 Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet*.

Berorientasi Pelayanan

Untuk mempermudah pencarian informasi proses pengaduan saya melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet* maka saya menerapkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akuntabel

Mengisi pencatatan dengan benar sesuai apa yang ada dalam surat pengaduan dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai wujud perilaku tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

Kompeten

Saya mencari tahu dan *browsing* di internet apakah cara saya dalam melakukan pencatatan pengaduan sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kompetensi diri.

Harmonis

Saya bertanya pada rekan kerja seksi terkait mengenai tindak lanjut yang sedang dijalankan pada jam yang tidak terlalu sibuk sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Loyal

Melakukan pengisian kolom-kolom pencatatan sendiri dan tidak membiarkan orang yang tidak terkait melakukannya sebagai wujud perilaku menyimpan informasi rahasia dengan cara dan tempat yang aman.

Adaptif

Memahami dan menggunakan kemampuan digital dalam pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

Kolaboratif

Melakukan pencatatan pengaduan dan meminta informasi pada rekan kerja seksi terkait terutama pada kolom tindak lanjut sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan pekerjaan.

4.2 Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat.

Berorientasi Pelayanan

Memasukkan *link folder* berkas pengaduan untuk mempermudah berkas pengaduan dengan benar dan tepat waktu sebagai wujud perilaku cekatan, solutif dan dapat diandalkan.

Kompeten

Saya memenuhi target untuk memasukkan berkas pengaduan 3 bulan terakhir maka saya menerapkan perilaku melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan.

Adaptif.

Saya mencari tahu dengan *browsing* di internet apakah saya sudah memasukkan *link* dengan benar maka saya menerapkan perilaku menjalankan system kerja yang berbasis teknologi.

Kolaboratif

Menggunakan *spreadsheet* dan memasukkan *link folder* yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengelolaan pengaduan sebagai wujud perilaku Menggerakkan pemanfaatan sumber daya untuk tujuan bersama.

4.3 Mengatur akses pengguna terhadap *google spreadsheet*.

Berorientasi Pelayanan

Memberikan hak akses mengelola pengaduan hanya untuk pegawai yang memiliki kewenangan sebagai wujud perilaku melayani masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi.

Adaptif

Mencari cara atau *browsing* pada internet apakah saya telah benar dalam mengatur akses *spreadsheet* sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

4.4 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pencatatan pengaduan yang telah diisi pada format google spreadsheet.

Akuntabel

Melaporkan apa yang telah saya lakukan untuk dikoreksi sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

Kompeten

Bertanya dan menunjukkan mengenai pencatatan yang telah saya input sebagai wujud perilaku bertukar pikiran dengan atasan dan meningkatkan kompetensi diri.

Harmonis

Bertanya pada mentor apakah tidak sedang sibuk dan bisa berkonsultasi sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.

Adaptif

Setelah melakukan pencatatan saya berkonsultasi untuk dilakukan perbaikan sebagai wujud perilaku bertindak proaktif.

Kolaboratif

Berkonsultasi pada mentor dan meminta bantuan atau meminta saran tentang pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.

4.5 Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.

Berorientasi Pelayanan

Segera melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku **melakukan perbaikan tanpa henti.**

Akuntabel

Menerima catatan perbaikan dari mentor dan melaksanakan perbaikan sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

Kompeten

Melakukan perbaikan dengan cekatan dan mencari solusi sendiri sebagai implementasi dari perilaku belajar secara mandiri dan antusias.

Harmonis

Menerima catatan dari mentor dan segera melakukan perbaikan sebagai implementasi dari

perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.

Loyal

Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor yang telah sesuai dengan standar prosedur pada instansi sebagai implementasi dari perilaku melaksanakan keputusan atasan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kolaboratif

Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

Kegiatan 5. Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan.

Output : Hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan.

5.1 Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan untuk penggunaan *google*

Kompeten

Memberikan pemahaman dan cara penggunaan *spreadsheet* ataupun penyimpanan pada *drive* kepada rekan pada subbagian tata usaha dan pengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan pengetahuan dengan rekan kerja.

Harmonis

Berkoordinasi pada rekan kerja setelah menyelesaikan pekerjaan rutin sebagai implementasi dari membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Loyal

Memberikan pemahaman dan cara penggunaan *spreadsheet* hanya kepada pegawai tata usaha dan pengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan informasi hanya kepada pihak yang berwenang.

Kolaboratif

Menanyakan pada rekan kerja apakah mereka ada saran atau kurang mengerti tentang cara penggunaan *spreadsheet* sebagai implementasi dari mendorong rekan kerja untuk dapat terlibat aktif dalam pencapaian instansi.

5.2 Membuat hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dalam bentuk *resume*.

Berorientasi Pelayanan

Membuat hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dalam bentuk *resume* sebagai wujud perilaku menindaklanjuti setiap kritik dan saran.

Akuntabel

Meminta *review* dan merangkumnya atas apa yang telah dilaksanakan sebagai sebagai wujud

perilaku melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.

Kompeten

Merangkum hasil review dengan mandiri sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan merupakan wujud perilaku bekerja secara mandiri dengan antusias.

Harmonis

Menerima *review* dan membuat hasilnya dalam bentuk *resume* untuk mengurangi ketidakpahaman rekan kerja tentang pengaduan sebagai wujud perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.

Kolaboratif

Membuat hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dalam bentuk *resume* sebagai wujud perilaku menerima pendapat dalam penyelesaian pekerjaan.

5.3 Melaporkan hasil *review* pada mentor.

Akuntabel

Segera menemui mentor untuk melaporkan hasil *review* sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan cermat.

Kompeten

Melaporkan dan meminta catatan perbaikan terhadap hasil *review* sebagai wujud perilaku mengevaluasi peningkatan kinerja diri.

Harmonis

Bertanya pada mentor apakah sedang ada waktu untuk berkonsultasi dan berkonsultasi dengan cara yang sopan sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.

Kolaboratif

Selalu mengkomunikasikan atas hasil yang dibuat seperti *resume* hasil *review* kepada mentor sebagai wujud perilaku membangun komunikasi yang efektif dalam berkonsultasi dengan atasan.

Tabel 3.2 Matriks Penerapan Nilai-nilai Dasar ASN

No.	Kegiatan	Nilai – Nilai Dasar ASN													
		Berorientasi Pelayanan		Akuntabel		Kompeten		Harmonis		Loyal		Adaptif		Kolaboratif	
		RPB	PBP	RAk	PAk	RKm	PKm	RH	PH	RL	PL	RAd	PAd	RK1	PK1
1.	Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4
2.	Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	5	2	2
3.	Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.	5	5	5	5	4	5	3	3	2	3	5	5	1	1
4	Mengintegrasikan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> .	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4
5	Monitoring penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> pengelolaan pengaduan	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3
	Total	20	20	17	17	18	19	15	16	9	12	17	18	13	14
	Total Rancangan Aktualisasi	110													
	Total Pelaksanaan Aktualisasi	121													

Keterangan:

RPB : Rencana Penerapan Nilai Berorientasi Pelayanan

RAk : Rencana Penerapan Nilai Akuntabel

RK_m : Rencana Penerapan Nilai Kompeten

RH : Rencana Penerapan Nilai Harmonis

RL : Rencana Penerapan Nilai Loyal

RA_d : Rencana Penerapan Nilai Adaptif

RK_l : Rencana Penerapan Nilai Kolaboratif

PBP : Pelaksanaan Penerapan Nilai Berorientasi Pelayanan

PA_k : Pelaksanaan Penerapan Nilai Akuntabel

PK_m : Pelaksanaan Penerapan Nilai Kompeten

PH : Pelaksanaan Penerapan Nilai Harmonis

PL : Pelaksanaan Penerapan Nilai Loyal

PA_d : Pelaksanaan Penerapan Nilai Adaptif

PK_l : Pelaksanaan Penerapan Nilai Kolaboratif

Kontribusi *Output* kegiatan terhadap Visi Misi dan Penguatan Nilai Organisasi

Rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam kegiatan aktualisasi ini berpedoman pada Visi Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 27 Tahun 2020 dan nilai –nilai kementerian yang tertuang dalam Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 115/SK/-OT.02/V/2020 yaitu Melayani, Profesional dan Terpercaya. Adapun kontribusi output kegiatan aktualisasi terhadap Visi Misi dan Nilai – Nilai Kementerian ATR/BPN adalah sebagai berikut :

Kegiatan 1. Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* Tersedianya *resume* berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format *.pdf* dan atau *.docx* sebagai upaya untuk meningkatkan manajemen dan mutu pelayanan yang sejalan dengan visi Kementerian ATR / BPN untuk “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”.

Dalam kegiatan Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik dan berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi terkait pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Kupang, berkontribusi mewujudkan pelayanan terpercaya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka kegiatan berkonsultasi dengan mentor dan mempelajari terkait peraturan-peraturan tentang pengaduan merupakan kegiatan yang produktif dan dapat mendukung terlaksananya misi Kementerian ATR/BPN, yaitu:

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

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan kejelasan prosedur pengelolaan pengaduan yang tertera pada *resume* berdasarkan peraturan – peraturan yang sah tentang pengelolaan pengaduan. Nilai profesional tercermin dengan merangkum hasil *resume* yang berasal dari peraturan – peraturan yang terbaru atau masih berlaku sehingga bentuk implementasi dari senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan. Nilai terpercaya tercermin dari hasil *resume* yang berasal dari peraturan – peraturan yang terbaru atau masih berlaku sehingga bentuk implementasi dari Patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang

diberikan.

Kegiatan 2. Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di *scan* dalam bentuk *softfile* pada komputer sebagai upaya untuk meningkatkan manajemen dan mutu pelayanan yang sejalan dengan visi Kementerian ATR / BPN untuk “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”. Dalam kegiatan Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dari pengadu diharapkan dapat mendorong mewujudkan visi pelayanan pertanahan yang terpercaya untuk masyarakat.

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir sebagai bentuk dari cermat dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan bekerja sama, bekerja cerdas dan tuntas bersama seksi terkait untuk tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir yang mengutamakan bekerja dengan integritas dan diandalkan.

Kegiatan 3. Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya folder berkas pengaduan hasil *scanning* pada *google drive* dan tersedianya format pada *google spreadsheet* untuk pencatatan pengaduan ini termasuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan misi kedua yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia. Dengan tersedianya folder berkas pengaduan hasil *scanning* pada *google drive* dan tersedianya format pada *google spreadsheet* dapat diperoleh manfaat pencarian yang singkat karena sudah terkelompok berdasarkan bulan sehingga diharapkan dapat mendorong visi organisasi yakni: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* yang sesuai Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 sebagai bentuk dari melayani dengan kejelasan prosedur dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* dan tersedianya penyimpanan berkas pengaduan pada *google drive* yang sudah terintegrasi sebagai bentuk dari bekerja sama, bekerja cerdas dan tuntas. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* dan tersedianya penyimpanan berkas pengaduan yang mengutamakan kebenaran pada pencatatan dan keamanan untuk penyimpanan pengaduan sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.

Kegiatan 4. Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* ini termasuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan misi kedua yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia. Dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang mengoptimalkan sumber daya dan teknologi yang ada sehingga diharapkan dapat mendorong visi organisasi yakni: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang dimanfaatkan untuk pengoptimalan pencarian berkas pengaduan sehingga pencarian berkas lebih singkat sebagai bentuk dari melayani dengan cermat, teliti dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang berusaha untuk terus berkoordinasi bersama seksi terkait sehingga berkas pengaduan tidak sulit untuk ditemukan sebagai bentuk dari bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* sehingga keamanan berkas pengaduan yang telah dikirimkan pengadu atau pemohon dapat terjaga sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.

Kegiatan 5. Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan.

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan ini masuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan dari misi kementerian kedua yaitu “Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia”. Dengan diperolehnya *review* penggunaan dari pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan maka akan mengetahui sampai dimana pemahaman pengelola tentang pengaduan baik itu penggunaan *spreadsheet* maupun digitalisasi pada *google drive* dan pentingnya berkas pengaduan disimpan dengan teratur dan aman. Setelah mendapat *review* tentu saja mendapat beberapa hal-hal yang perlu ditambahkan atau diperbaiki sehingga sebagai sarana untuk terus memperbaiki tanpa henti dalam mewujudkan pelayanan pertanahan yang baik. Hal ini sesuai dengan visi kementerian “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”.

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan untuk mengetahui pemahaman pegawai terhadap penggunaan *spreadsheet* yang telah saya buat sebagai bentuk dari melayani dengan cermat, teliti dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan yang sebelumnya telah berkoordinasi terhadap penggunaan *spreadsheet* sebagai bentuk dari bekerja sama, bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.

B. Manfaat Aktualisasi

Pembuatan *Google Spreadsheet* sebagai media pencatatan pengaduan yang diterima melalui surat masuk dapat mengatasi isu belum optimalnya pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada subbagian tata usaha, sebelumnya pencarian informasi mengenai proses pengaduan ataupun pendisposisian surat belum cukup

efektif. namun setelah adanya *spreadsheet* dan penyimpanan digital pada *drive* yang telah terklasifikasi berdasarkan waktu maka diharapkan pengecekan dan pencarian pengaduan dapat optimal untuk jangka panjang dan juga *monitoring* terhadap pengaduan yang telah ditindak lanjut dan masih diproses terlaksana dengan baik. Keterkaitan manfaat dengan Manajemen ASN yaitu menerapkan fungsi ASN sebagai pelayan publik yaitu Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas. Selain itu dalam *Smart ASN*, seorang ASN harus menerapkan *digital skills* seperti memanfaatkan *spreadsheet* ini guna menciptakan pelayanan pertanahan yang prima terutama pengaduan dari masyarakat.

Kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut :

a. Bagi Peserta

Berikut adalah manfaat aktualisasi bagi peserta:

Sebelum	Sesudah
a. Sebelumnya, penulis mencatat pengaduan yang diterima melalui surat masuk pada buku surat masuk dan pada buku register pengaduan.	Pencatatan pengaduan yang diterima melalui surat masuk diinput pada <i>google spreadsheet</i> yang memudahkan dalam pengelolaan sehingga menambah <i>digital skills</i> bagi penulis.
b. Sebelumnya, penulis melakukan penyimpanan berkas pengaduan pada satu <i>folder</i> yang sama dengan surat masuk lainnya pada komputer kantor.	Penyimpanan secara digital dengan memanfaatkan <i>google drive</i> sehingga memudahkan pencarian berkas dan berkas pengaduan tersimpan dalam tempat yang aman.
c. Sebelum adanya pencatatan pengaduan pada <i>spreadsheet</i> dan penyimpanan digital pada <i>google drive</i> , penulis belum sepenuhnya menerapkan nilai BerAkhlahk.	Dengan tersedianya <i>google spreadsheet</i> untuk pencatatan pengaduan ini penulis lebih banyak menerapkan nilai BerAkhlahk terutama berorientasi pelayanan, adaptif dan kolaboratif.

Manfaat yang didapat yaitu penerapan nilai-nilai dasar ASN, BerAKHLAK serta dapat mempraktekkannya di lingkungan kerja. Kegiatan dalam aktualisasi ini dapat membuat penulis mengimplementasikan, menerapkan, dan menanamkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta menjadikannya sebuah kebiasaan (Habituasi), sehingga diharapkan penulis dapat menjadi ASN yang professional. Nilai-nilai BerAKHLAK yang dilakukan penulis hingga menjadi

habituaasi dalam pelaksanaan aktualisasi adalah sebagai berikut:

- a) Berorientasi pelayanan
 - Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
 - cekatan, solutif dan melakukan perbaikan tiada henti.
- b) Akuntabel
 - Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.
- c) Kompeten
 - melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
- d) Harmonis
 - Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
 - Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- e) Loyal
 - Menjaga nama baik instansi dengan menjaga kerahasiaan berkas pengaduan.
- f) Adaptif
 - Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas.
- g) Kolaboratif
 - Menggerakkan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

d. Bagi Unit Kerja

Berikut manfaat aktualisasi bagi unit kerja:

Sebelum	Sesudah
a. Pencatatan pengaduan pada buku register pengaduan dan pada buku surat masuk yang membuat pencarian mengenai informasi proses pengaduan membutuhkan waktu yang lama.	Dengan tersedianya pencatatan pengaduan pada <i>spreadsheet</i> membuat pegawai termasuk saya lebih mudah mengetahui dimana surat didisposisikan.
b. Penyimpanan berkas pengaduan yang diterima melalui surat masuk terklasifikasi	Pencarian apabila berkas pengaduan diperlukan menjadi lebih mudah karena

dalam satu <i>folder</i> dan tergabung dengan surat masuk lain yang membuat pencarian berkas pengaduan cukup sulit.	diklasifikasikan berdasarkan bulan atau waktu diterimanya pengaduan.
d. Monitoring terhadap pengaduan yang masih diproses atau ditindaklanjuti dan pengaduan yang telah selesai belum terlaksana dengan baik.	Setelah dilakukan pencatatan pengaduan pada <i>spreadsheet</i> dapat diketahui pengaduan yang masih diproses dan telah selesai ditindaklanjuti.

e. Bagi Masyarakat

Berikut manfaat aktualisasi bagi unit kerja:

Sebelum	Sesudah
Membutuhkan waktu yang cukup lama saat datang untuk mengecek dan meminta informasi mengenai proses pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk	Dengan adanya pencatatan pada <i>spreadsheet</i> sudah cukup efektif dan efisien dalam meminta informasi proses pengaduan.

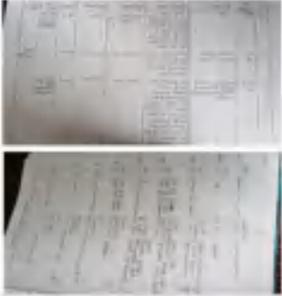
Berikut testimoni dari pegawai pada subbagian tata usaha:



Gambar 3.31 *Screen capture* video testimoni tentang *spreadsheet* pencatatan pengaduan

Link video: https://youtu.be/7yDkg7UTe_U

Tabel 3.3 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Aktualisasi

Uraian	Sebelum	Sesudah
<p>Informasi proses pengaduan yang telah diterima melalui surat masuk pada kantor pertanahan Kota Kupang</p>	<p>Pencarian mengenai informasi proses pengaduan yang telah diterima melalui surat masuk masih pada buku agenda atau buku register surat masuk.</p> 	<p>Telah tersedianya <i>spreadsheet</i> pengelolaan pengaduan dan terintegrasi dengan penyimpanan secara digital berkas pengaduan pada <i>google drive</i> yang diterima melalui surat masuk kemudian dimanfaatkan sebagai media untuk pencarian mengenai informasi proses pengaduan.</p>  <p>https://bit.ly/3TtvkWs</p>

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, tentu mendapatkan faktor pendukung yang membantu penulisan dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini dan juga terdapat faktor penghambat sehingga ada kendala dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini. Berikut faktor pendukung dan faktor penghambat yang akan penulis uraikan dibawah ini :

Faktor pendukung yang dapat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini adalah lingkungan kerja yang baik dan suportif, baik dari Kepala Subbagian Tata Usaha yaitu Bapak Gaspar Ledu Hayon, S. Sos selaku mentor dan Bapak Drs. Arwin Baso, M.M selaku *coach* serta rekan-rekan kerja lainnya yang selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam mencari ide dan solusi menyelesaikan permasalahan dalam kegiatan aktualisasi ini, sehingga kegiatan aktualisasi dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Selain itu, kerjasama dengan beberapa pihak lainnya seperti rekan kerja pada seksi terkait juga memudahkan dalam pelaksanaan aktualisasi ini.

Faktor penghambat yang dirasakan penulis dalam pelaksanaan aktualisasi ini adalah pencarian berkas pengaduan pada komputer yang cukup lama karena hanya terklasifikasi berdasarkan satu *folder* sehingga tertundanya proses unggah pada *google drive* juga membuat

penulis menyesuaikan waktu pelaksanaannya karena menjadi tidak sesuai dengan jadwal rancangan.

D.TINDAK LANJUT

Tabel 3.4 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi
Rencana Jangka Menengah (Sisa Tahun 2022)

No.	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	Rencana Pelaksanaan	Nilai – Nilai Dasar ASN yang Diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1.	<p>Melanjutkan pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat pada <i>google drive</i>.</p> <p>1.1 Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan yang telah diterima.</p> <p>1.2 Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i>.</p> <p>1.3 Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan kedalam <i>folder</i> yang telah dibuat pada <i>google drive</i>.</p>	<p>Pelaksanaan kegiatan mulai dari Desember 2022</p>	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan senantiasa melakukan pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan sebagai bentuk perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel Saya akan senantiasa melakukan pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan sebagai wujud perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten Saya akan senantiasa melakukan pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan tepat waktu berdasarkan bulan masuknya sebagai bentuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Loyal Saya akan senantiasa melakukan</p>	<p>1.1 Tepat waktu, teliti dan tidak menunda pengunggahan saat pengaduan diterima pada subbagian tata usaha (Berorientasi pelayanan)</p> <p>1.2 Menyimpan berkas pengaduan melalui <i>scanning</i> sebelum didisposisikan kepada kepala kantor sesuai standar yang berlaku pada instansi (Akuntabel)</p> <p>1.3 Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan sesuai klasifikasi yang telah ditentukan yaitu berdasarkan waktu dengan teratur (Kompeten)</p> <p>1.4 Menjaga dengan baik berkas pengaduan yang telah</p>

			<p>pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan sebagai bentuk perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.</p> <p>Adaptif Saya akan senantiasa melakukan pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan sebagai penyimpanan digitalisasi dengan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi.</p> <p>Kolaboratif Saya akan senantiasa melakukan pengunggahan hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan dengan berkoordinasi bersama rekan kerja untuk pengumpulan berkas pengaduan sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan.</p>	<p>diunggah dan tidak membiarkan pihak yang tidak berkepentingan mengakses (Loyal)</p> <p>1.5 Mempelajari sendiri ataupun bersama rekan kerja apabila ada fitur-fitur baru yang belum dipahami pada <i>drive</i> sebagai media penyimpanan (Adaptif)</p> <p>1.6 Terus bertanya, bertukar pendapat dan mencari informasi mengenai berkas pengaduan untuk kemudian dicocokkan bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha ataupun seksi terkait. (Kolaboratif)</p>
--	--	--	--	---

Rencana Jangka Panjang (Tahun 2023)

No.	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	Rencana Pelaksanaan	Nilai – Nilai Dasar ASN yang Diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1.	<p>Melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>1.1 Melihat dan Mengidentifikasi berkas pengaduan.</p> <p>1.2 Melakukan pencatatan pengaduan berdasarkan klasifikasi bulan saat surat tersebut diterima.</p> <p>1.3 Berkoordinasi dengan seksi terkait untuk informasi mengenai tindak lanjut pengaduan.</p> <p>1.4 Melaporkan pada atasan mengenai rekapan pengaduan yang diterima, masih diproses, dan telah selesai sekurang-kurangnya tanggal 10 setiap bulan.</p>	<p>Pelaksanaan kegiatan pada Januari 2023</p>	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya akan Melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> sebagai bentuk perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya akan melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> sebagai bentuk perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya akan melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> dan dalam pencatatannya akan lebih baik sebagai bentuk perilaku meningkatkan kompetensi diri secara</p>	<p>1.1 Melakukan pencatatan pengaduan dengan benar dan memeriksa kembali apakah sudah sesuai dengan isi surat yang disampaikan. (Berorientasi pelayanan)</p> <p>1.2 Tepat waktu, tidak menerima gratifikasi atau apapun dalam pengisian data pengaduan pada <i>spreadsheet</i>. (Akuntabel)</p> <p>1.3 Meminta arahan dari atasan dan kepala seksi terkait mengenai pencatatan pengaduan yang lebih baik dan meminta saran dengan rekan kerja pada subbagian tata usaha terhadap kebenaran format pengaduan yang akan diisi (Kompeten)</p> <p>1.4 Menjaga informasi apapun yang ada pada pencatatan spreadsheet dan tidak memberitahukan kepada yang tidak berkepentingan. (Loyal)</p>

			<p>terus menerus.</p> <p>Loyal Saya akan melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> sebagai penerapan perilaku menyimpan informasi rahasia dengan cara dan tempat yang aman.</p> <p>Adaptif Melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> dengan cepat menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi.</p> <p>Kolaboratif Melanjutkan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> pengaduan sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan.</p>	<p>1.5 Mempelajari sendiri ataupun bersama rekan kerja apabila ada fitur-fitur baru yang belum dipahami pada <i>spreadsheet</i> sebagai media pencatatan dan pengelolaan pengaduan. (Adaptif)</p> <p>1.6 Melakukan pencatatan pada format <i>spreadsheet</i> dengan mengutamakan bekerja sama dan berkomunikasi efektif pada seksi terkait dan atasan untuk informasi mengenai tindak lanjut pengaduan. (Kolaboratif)</p>
--	--	--	---	---

Kupang, 17 November 2022

Menyetujui



Gaspar Ledu Hayon, S. Sos
NIP. 19780819 200604 1003

Peserta Pelatihan



Nanda Isra Sari, A.Md.
NIP. 19930123 202204 2 001

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Isu yang dipilih pada kegiatan aktualisasi ini adalah Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang dengan gagasan pemecah isu yaitu Menyiapkan register pengaduan dalam bentuk *softfile* atau digital dengan memanfaatkan *google spreadsheet* guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.

Adapun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam aktualisasi selama ini yaitu:

1. Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.
3. Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.
4. Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*.
5. Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan.

Bersamaan serangkaian kegiatan yang telah disebutkan diatas dalam pelaksanaannya selalu menerapkan Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK, Manajemen ASN, SMART ASN dan berkontribusi nyata terhadap visi misi serta penguatan nilai-nilai organisasi, sehingga membentuk pribadi dan mental ASN yang siap bekerja secara profesional, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi serta selalu mengupayakan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dalam kegiatan aktualisasi ini, penulis menyiapkan register untuk pengaduan yang diterima melalui surat masuk pada *google spreadsheet* dengan mengikuti format sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan. Akan tetapi pada pencatatan *spreadsheet* saya menambahkan kolom disposisi untuk memudahkan dalam mengetahui dimana surat pengaduan tersebut berada setelah didisposisikan oleh kepala kantor. Penulis juga menyediakan *folder* penyimpanan pada *google drive* yang diklasifikasikan berdasarkan bulan diterimanya pengaduan sebagai media digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan. Dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan, maka penulis dapat

menyimpulkan bahwa kegiatan aktualisasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan isu yang ada, dan tentunya kegiatan ini tidak hanya berhenti pada saat aktualisasi saja tetapi akan terus menerus dijalankan dan dikembangkan sesuai dengan pembaharuan yang terjadi baik dalam perkebanganteknologi maupun dalam layanan informasi pertanahan.

A. Rekomendasi

Hasil akhir dari aktualisasi ini diharapkan terjadi penyampaian informasi mengenai proses pengaduan yang diterima melalui surat masuk kepada pengadu atau pemohon Kantor Pertanahan Kota Kupang menjadi optimal. Pencapaian tersebut tidak serta merta dapat dilakukan oleh penulis sendiri, namun juga dibantu oleh pihak lain, maka penulis merekomendasikan pada :

1. Mentor

Diharapkan atasan dapat berpartisipasi dalam rencana tindak lanjut yang dilakukan penulis dengan memberikan masukan dan arahan terkait pengelolaan pengaduan dalam hal ini pengaduan yang diterima melalui surat masuk. Adanya rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat memberikan pelayanan pertanahan yang prima kepada masyarakat sebagai kontribusi terhadap visi dan misi dan penguatan nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional guna mewujudkan *Smart Governance*.

2. Kantor Pertanahan Kota Kupang

Diharapkan pegawai di lingkungan kerja Kantor Pertanahan Kota Kupang dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas kinerja melayani masyarakat. Seluruh pegawai hendaknya selalu berupaya mengembangkan kompetensinya guna menghadapi era reformasi birokrasi dan transformasi digital. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan informasi yang berkualitas sebagai kontribusi terhadap visi dan misi dan penguatan nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional guna mewujudkan *Smart Governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

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

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

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

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

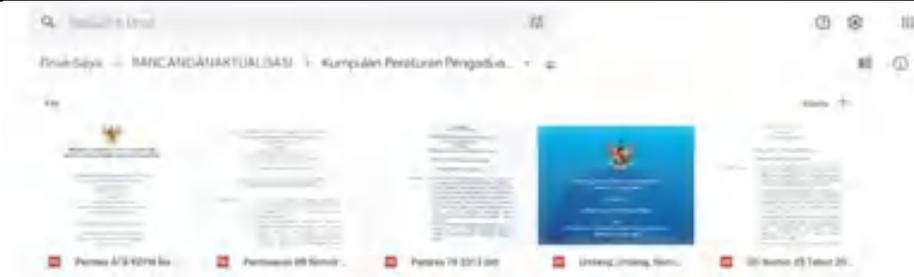
LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Mingguan

LAPORAN MINGGUAN

Nama : Nanda Isra Sari
 Minggu ke : 1 (Pertama)
 Tanggal : 30 Oktober 2022

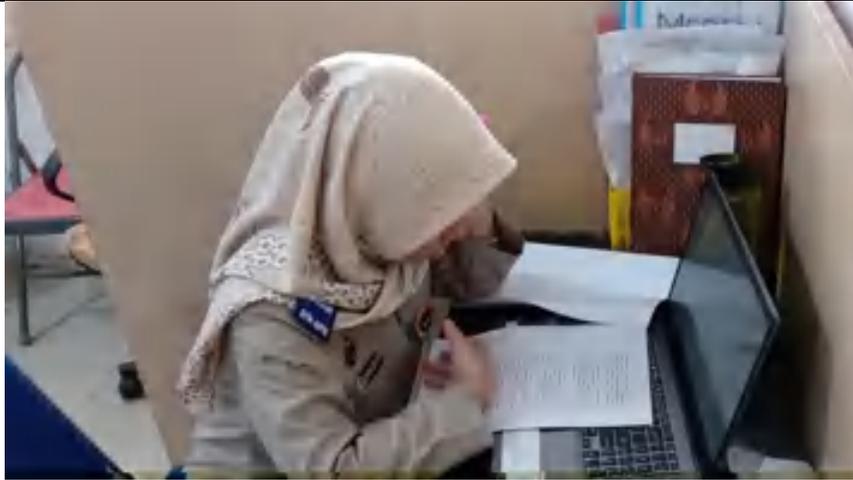
No.	Kegiatan	Tahapan	Output	Selesai (Tgl-bln)	Keterangan
1.	Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.	1.6 Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik	Tersedianya <i>resume</i> berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format <i>.pdf</i> dan atau <i>.docx</i> https://bit.ly/3N1v6nZ	19 Oktober 2022	Sesuai Jadwal
		1.2 Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja. Berikut <i>link folder</i> kumpulan peraturan pada <i>gdrive</i> https://bit.ly/3TC9kcC		20 Oktober 2022	Sesuai Jadwal



1.3 Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor.

24
Oktober
2022

Sesuai
Jadwal



1.4 Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik. Berikut *link* rangkuman materi dan peraturan pengaduan pada *gdrive* dalam bentuk *.docx*:

<https://bit.ly/3N1v6nZ>



24
Oktober
2022

Sesuai
Jadwal

		<p>1.5 Melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor. Berikut <i>link</i> rangkuman materi dan peraturan pengaduan pada <i>gdrive</i> dalam bentuk <i>.pdf</i> : https://bit.ly/3N1v6nZ</p> 		25 Oktober 2022	Sesuai Jadwal
2.	Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.	<p>2.1 Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait. Berikut folder berkas pengaduan yang telah dikumpulkan pada subbagian tata usaha dan seksi terkait : https://bit.ly/3Tymury</p>		28 Oktober 2022	Sesuai Jadwal





No	Nama	Nomor	Tempat	Tanggal
1	Amir Mardani, S.H., S.J.K., S.H., S.P.	1210061-1037-02	Makassar	11/11/20
2	Amriani, S.H., S.P.	1210061-1037-01	Makassar	11/11/20
3	Amriani, S.H., S.P.	1210061-1037-02	Makassar	11/11/20
4	B. Ratu Dewarti, S.H., M.H., S.H.	1210061-1037-01	Makassar	11/11/20
5	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-01	Makassar	11/11/20
6	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-02	Makassar	11/11/20
7	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-03	Makassar	11/11/20
8	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-04	Makassar	11/11/20
9	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-05	Makassar	11/11/20
10	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-06	Makassar	11/11/20
11	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-07	Makassar	11/11/20
12	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-08	Makassar	11/11/20
13	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-09	Makassar	11/11/20
14	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-10	Makassar	11/11/20
15	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-11	Makassar	11/11/20
16	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-12	Makassar	11/11/20
17	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-13	Makassar	11/11/20
18	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-14	Makassar	11/11/20
19	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-15	Makassar	11/11/20
20	Bahar, S.H., S.P.	1210061-1037-16	Makassar	11/11/20

2.2 Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan

28
Oktober
2022

Sesuai
Jadwal



Yang Membuat Laporan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nanda Isra Sari'.

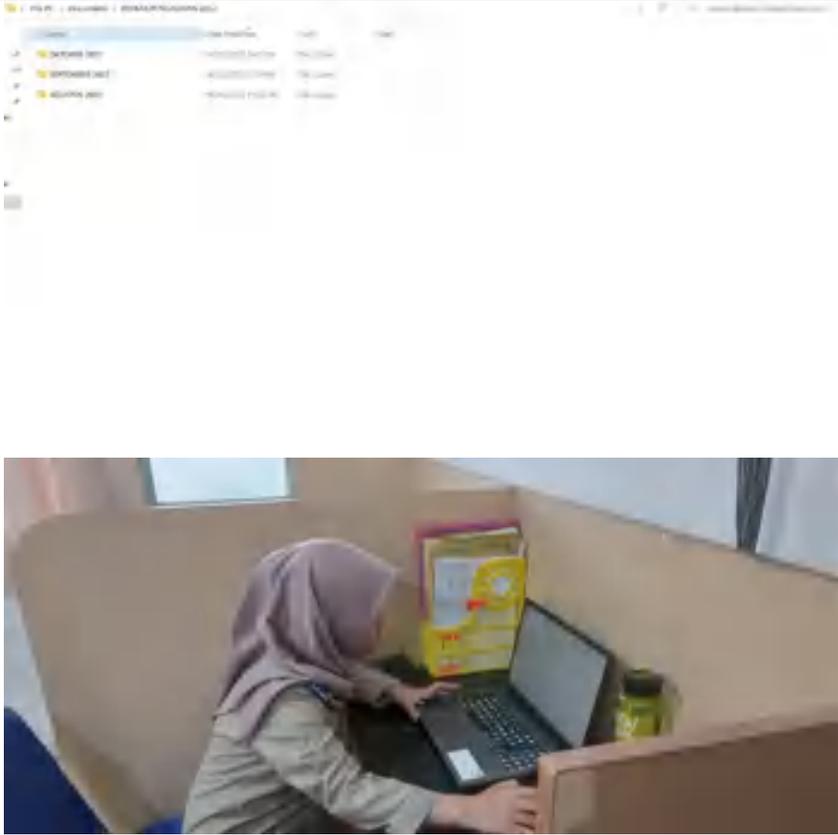
Nanda Isra Sari

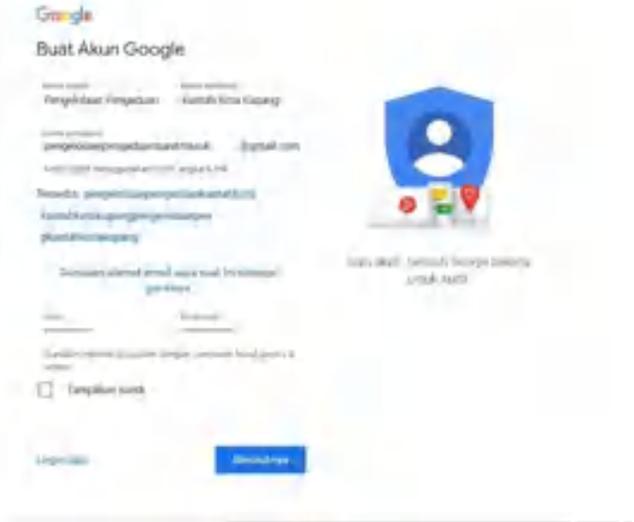
LAPORAN MINGGUAN

Nama : Nanda Isra Sari
 Minggu ke : 2 (Kedua)
 Tanggal : 6 November 2022

No.	Kegiatan	Tahapan	Output	Selesai (Tgl-bln)	Keterangan
2.	Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.	2.3 Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> .	Tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di <i>scan</i> dalam bentuk <i>softfile</i> pada komputer. Berikut link folder berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> pada komputer. C:\Users\ASUS\Documents\BERKAS PENGADUAN 2022	5 November 2022	Selesai 2 hari lebih cepat
		2.4 Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu kedalam folder.		5 November 2022	Selesai 2 hari lebih cepat



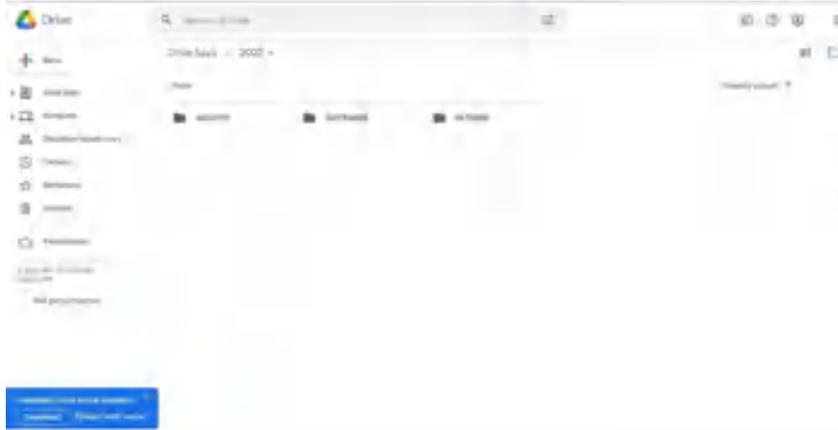
					
		<p>2.5 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.</p>		<p>3 November 2022</p>	<p>Sesuai Jadwal</p>

					
3.	<p>Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.</p>	<p>3.1 Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>.</p> 	<p>1. Tersedianya folder berkas pengaduan hasil <i>scanning</i> pada <i>google drive</i>.</p> <p>https://bit.ly/3tKw2nU</p>	3 November 2022	Sesuai Jadwal



Berikut nama akun *google* pengelolaan pengaduan yang telah dibuat :
pengelolaanpengaduansuratmasuk@gmail.com

3.2 Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu atau kategori aduan.



3
November
2022

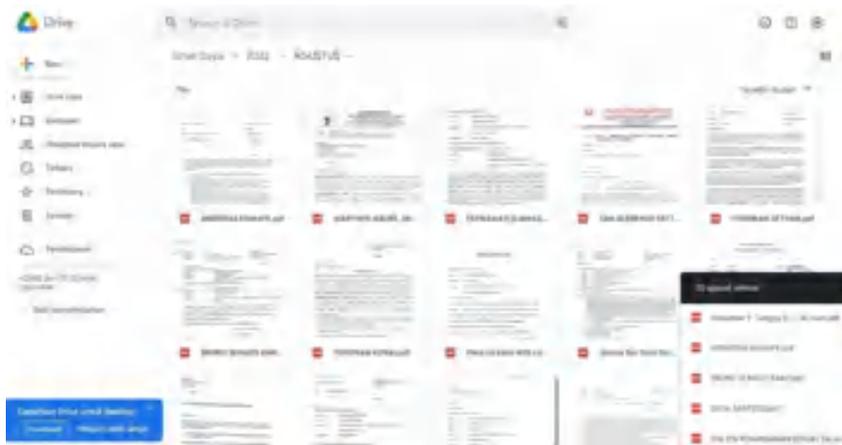
Sesuai
Jadwal



Berikut *link folder* pengaduan pada google drive yang telah dibuat :

<https://bit.ly/3WtNzOk>

3.3 Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan ke *folder* yang telah dibuat



-

Masih dalam proses pengunggahan berkas pengaduan bulan Oktober 2022.



Berikut link folder pengaduan melalui surat masuk pada bulan Agustus 2022: <https://bit.ly/3WtEB3w>

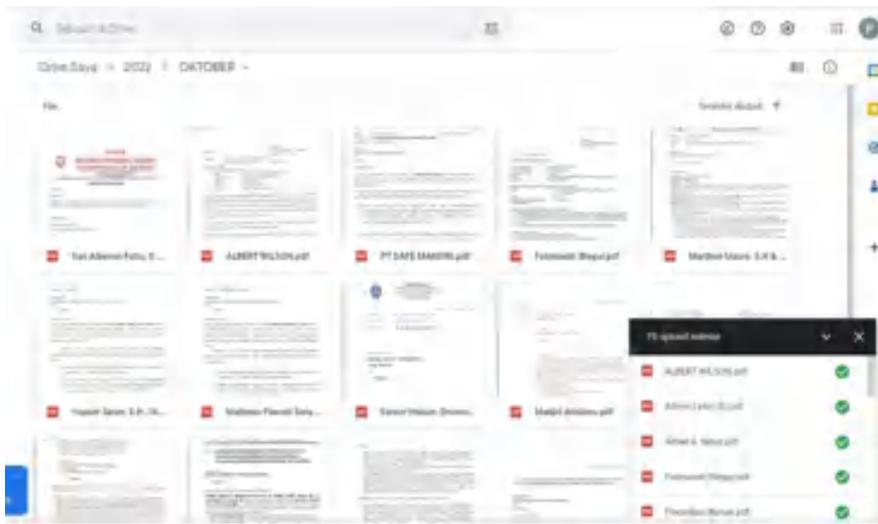
Berikut link folder pengaduan melalui surat masuk pada bulan September 2022: <https://bit.ly/3FHkyJg>

Yang Membuat Laporan,

Nanda Isra Sari

LAPORAN MINGGUAN

Nama : Nanda Isra Sari
 Minggu ke : 3 (Ketiga)
 Tanggal : 13 November 2022

No.	Kegiatan	Tahapan	Output	Selesai (Tgl-blm)	Keterangan
3.	Melakukan pembuatan format pada <i>google spreadsheet</i> dan <i>folder</i> pada <i>google drive</i> untuk penyimpanan data pengaduan secara digital	<p>3.3 Mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan ke <i>folder</i> yang telah dibuat.</p> <p>Berikut <i>link folder google drive</i> untuk pengaduan melalui surat masuk pada bulan Oktober 2022: https://bit.ly/3FPdH0a</p> 	<p>1.Tersedianya folder berkas pengaduan hasil <i>scanning</i> pada <i>google drive</i>. (https://bit.ly/3WC733v)</p> <p>2.Tersedianya format pada <i>google spreadsheet</i> untuk pencatatan pengaduan. (https://bit.ly/3NKiIJs)</p>	8 November 2022	Sesuai Jadwal

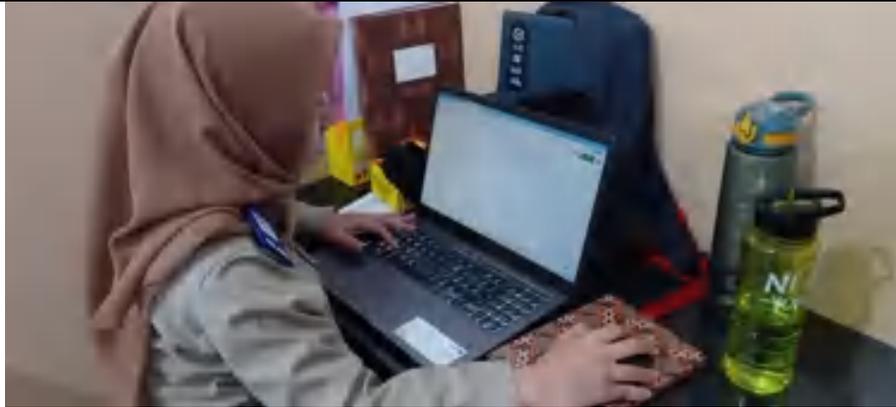


3.4 Membuka *google spreadsheet* dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan.



8 November
2022

Sesuai Jadwal



Berikut link format pada *google spreadsheet* yang telah dibuat :

<https://bit.ly/3NG7qWx>

3.5 Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.



4	Mengintegrasikan <i>google drive</i> dan	4.1 Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> .	Tersedianya <i>link folder</i> berkas pengaduan pada	11 November 2022	Sesuai Jadwal
---	--	---	--	------------------	---------------

google spreadsheet



No	Tanggal Pengaduan	Pihak Aduan	Isi Pengaduan	Masa Pengaduan	Kategori Aduan	Status	Jumlah	Tipe
1	15/08/2022
2	15/08/2022
3	15/08/2022
4	15/08/2022
5	15/08/2022

Berikut link google spreadsheet yang sudah dilakukan pencatatan pengaduan : <https://bit.ly/3TvkWs>

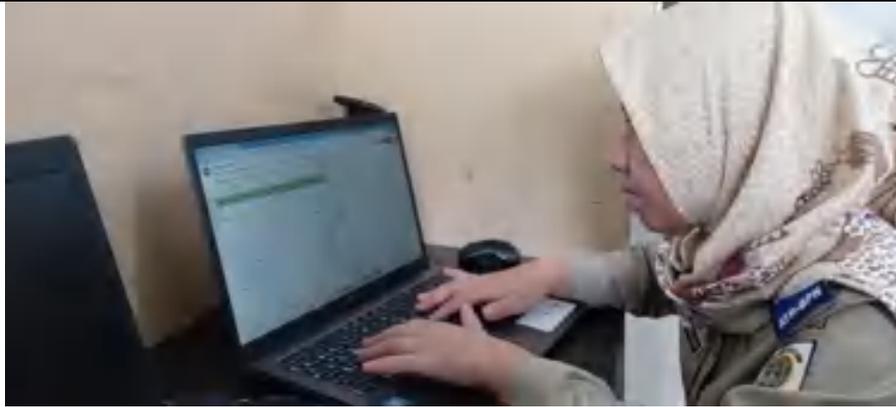
4.2 Memasukkan link folder berkas pengaduan pada format google spreadsheet yang telah dibuat.

format pencatatan google spreadsheet

<https://bit.ly/3TvkWs>

11 November 2022

Sesuai Jadwal



Revisi 2022

File | Edit | Tampilan | Bantuan | Format | Tools | View | Windows | Bantuan | Versi 2022 (64-bit)

Revisi 2022

Kategori Program	Nama Program	Pembina	Tipe	Tahap Kerja		Link File
				Proses	Selesai	
Program pelatihan teknis untuk membantu pemenuhan 2022 (untuk program yang sudah selesai dan untuk program yang sedang berlangsung)	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 1: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 2: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 3: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 4: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 5: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 6: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 7: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 8: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 9: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000
Tahap 10: Analisis kebutuhan program	REVISI 2022 (R-2) (R-2)	Konvensional	2022-1		Selesai	1000000

Tindak Lanjut		Link, Folder Surat
Proses	Selesai	
Dalam Proses cek berkas		KIK.2.5.3
Tidak masuk dalam kewenangan BPN untuk Uredis	Selesai	
	Selesai	
Dalam proses pengkajian		

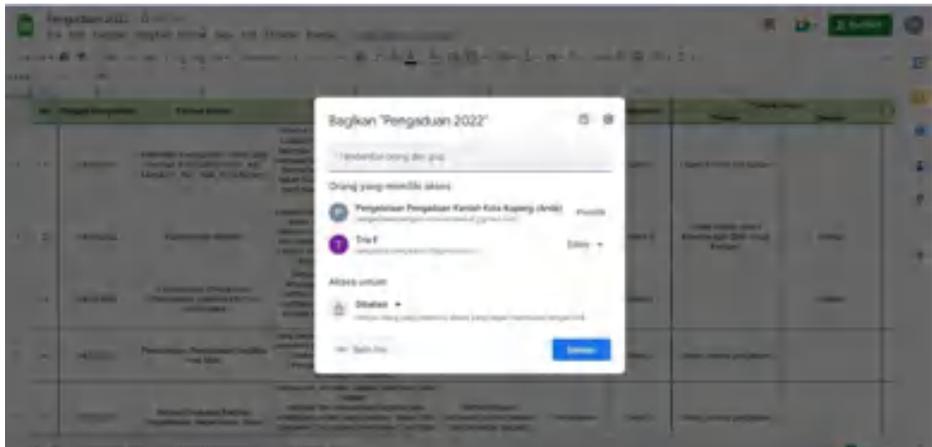
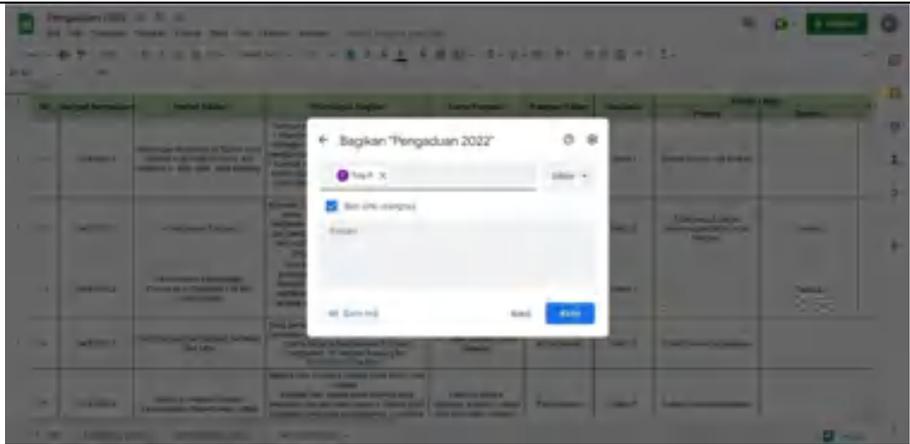
Berikut *link google spreadsheet* yang sudah dilakukan pengisian pada kolom *folder surat* dan terintegrasi pada *google drive*

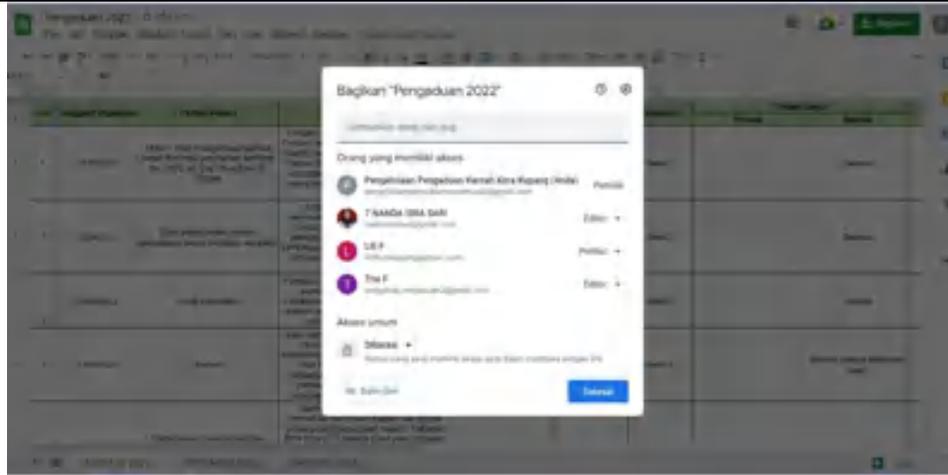
:<https://bit.ly/3TtvkWs>

4.3 Mengatur akses pengguna terhadap *google spreadsheet*.

11
November
2022

Sesuai Jadwal





4.4 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pencatatan pengaduan yang telah diisi pada format *google spreadsheet*.



4.5 Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.

11
November
2022

Sesuai Jadwal

11
November
2022

Telah
diperbaiki
sebelum
tanggal 14
november



Perbaikan dari mentor adalah sebagai berikut : melaporkan hasil pencatatan pengaduan dalam bentuk *print out* atau dicetak. Dalam hal ini saya akan mencantumkan *link pdf* yang telah dilaporkan.

[Pengaduan 2022 - AGUSTUS 2022 \(1\).pdf](#)

dikarenakan perbaikan yang dilakukan cukup mudah.

Yang Membuat Laporan,

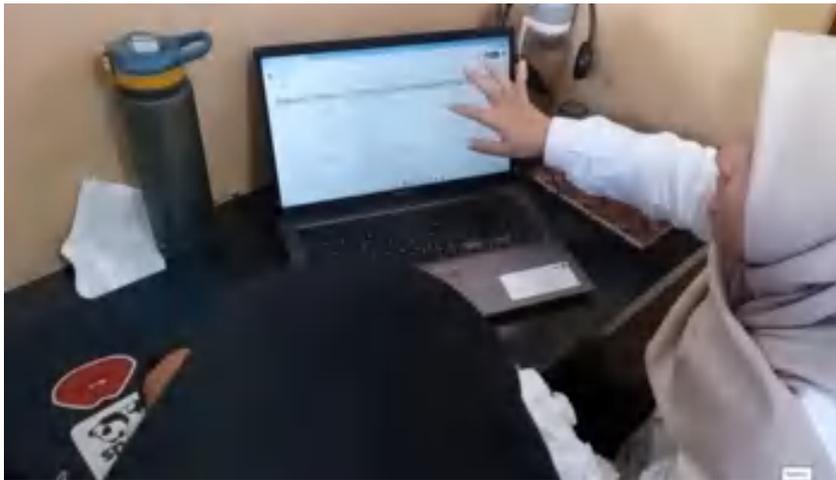
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nanda Isra Sari'.

Nanda Isra Sari

LAPORAN MINGGUAN

Nama : Nanda Isra Sari
 Minggu ke : 4 (Ke-empat)
 Tanggal : 20 November 2022

No.	Kegiatan	Tahapan	Output	Selesai (Tgl-bln)	Keterangan
5.	Monitoring penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> pengelolaan pengaduan	5.1 Berkoordinasi dengan rekan kerja yang mengurus surat menyurat dan pengelola pengaduan untuk penggunaan <i>google spreadsheet</i> Berikut <i>link youtube</i> yang berisi video saat berkoordinasi dengan rekan kerja: https://youtu.be/hlIwPLK8Xqc https://youtu.be/EQGofZypVgI	Hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i> oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan. (https://bit.ly/3EbiUgn)	15 November 2022	Sesuai Jadwal

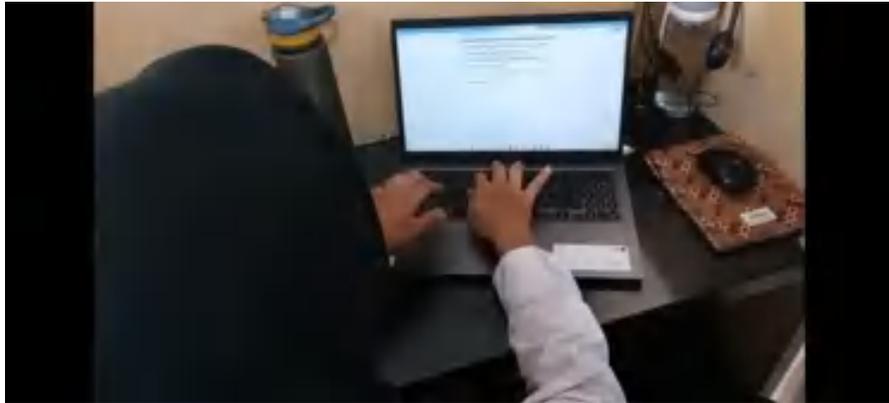
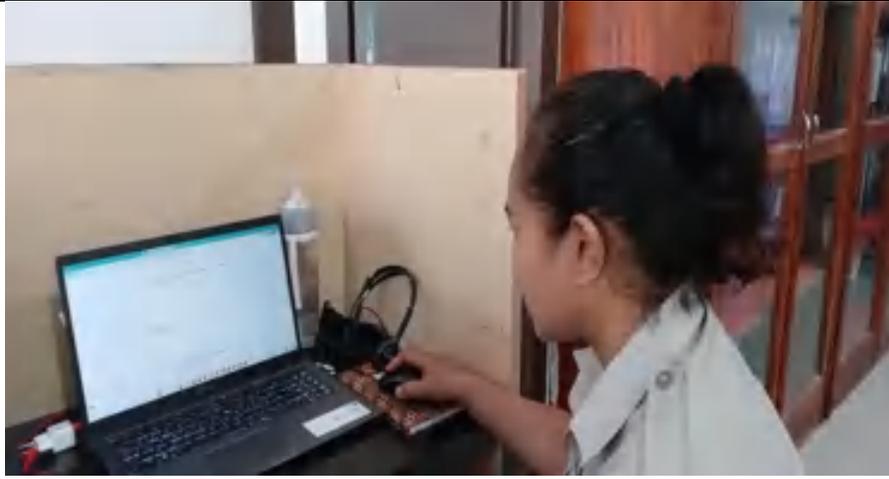




5.2 Membuat hasil *review* penggunaan google *spreadsheet* dalam bentuk *resume*.
Berikut link hasil *review* penggunaan google *spreadsheet* dalam bentuk *resume* : <https://bit.ly/3EbiUgn>
Dokumentasi saat rekan kerja mengisi *form review* penggunaan google *spreadsheet*

17
November
2022

Sesuai
Jadwal



					
		<p>5.3 Melaporkan pada mentor hasil <i>review</i> dalam bentuk <i>resume</i></p>		<p>17 November 2022</p>	<p>Sesuai Jadwal</p>



Yang Membuat Laporan,

Nanda Isra Sari

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama	: Nanda Isra Sari
NIP	: 199301232022042001
Unit Kerja	: Kantor Pertanahan Kota Kupang
Jabatan	: Calon Pengelola Informasi Pertanahan
Isu	: Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang
Gagasan	: Menyiapkan register pengaduan dalam bentuk <i>sofffile</i> atau digital dengan memanfaatkan <i>google spreadsheet</i> guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.
Kegiatan 1	: Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>1.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik.</p> <p>1.2 Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.</p> <p>1.3 Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor.</p> <p>1.4 Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik</p> <p>1.5 Melaporkan <i>resume</i> bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor</p>	<p>- konsultasi 13 oktober 2022.</p> <p>- kumpulkan aturan sesuai isu yg diangkat.</p> <p>- pelajari aturan yg berkaitan dgn pengaduan</p> <p>- Annotasi materi yg berkaitan dgn pengaduan</p> <p>- sudah dilaporkan pd tanggal 24/10/2022.</p>	<p>Q</p> <p>Q</p> <p>Q</p> <p>Q</p> <p>Q</p>
<p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Tersedianya <i>resume</i> berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format <i>.pdf</i> dan atau <i>.docx</i></p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p>		

<p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Saya berkonsultasi kepada mentor dengan menerima masukan, saran, dan kritik dari mentor sebagai implementasi upaya untuk melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya menanyakan dan berkonsultasi pada mentor terhadap peraturan perundangan yang berlaku untuk pengaduan pada Kementerian ATR/BPN sebagai wujud perilaku Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan dan menyampaikan apa saja peraturan yang berkaitan sebagai implementasi perilaku bertukar pikiran dengan atasan.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan dan menyampaikan dengan sopan sebagai implementasi perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan untuk mencegah kesalahan prosedur yang akan berjalan sebagai implementasi perilaku menjaga nama baik instansi.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya meminta saran dan memahami apa yang disampaikan mentor untuk peraturan dan bahan materi yang diperlukan sebagai implementasi perilaku Bertindak proaktif dan mengembangkan gagasan dan saran dari mentor.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya mengkomunikasikan terlebih dahulu pada mentor untuk membantu saya dalam pengumpulan materi dan peraturan yang diperlukan sebagai implementasi perilaku membangun komunikasi yang efektif dengan atasan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Menunjukkan integritas dalam sikap, perilaku, ucapan dan</p>		
---	--	--

<p>tindakan kepada setiap orang baik didalam maupun diluar kedinasan :</p> <p>Bertemu dan menggunakan Bahasa yang baik dan sopan kepada mentor.</p> <p>Smart ASN</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan dan materi yang bertujuan untuk menambah pengetahuan saya dan rekan kerja yang bertugas mengelola pengaduan sebagai wujud perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan tentang pengaduan yang berlaku pada instansi dan sesuai tugas pokok dan fungsi saya sebagai wujud perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan pengaduan melalui media pencarian sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan mengumpulkan peraturan- peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku harmonis untuk menghindari ketidakpahaman dimasa yang mendatang.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan terkait pengaduan dan pelayanan publik sebagai implementasi dari memegang teguh Pancasila dan UUD 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum di Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p> <p>Kolaboratif</p>		
--	--	--

<p>Saya mendorong rekan kerja untuk terlibat aktif dalam pencapaian tujuan instansi dengan mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Menunjukkan integritas dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang baik didalam maupun diluar kedinasan :</p> <p>Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik terhadap sesama rekan kerja.</p> <p>Smart ASN</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Membaca dan mempelajari dengan tekun peraturan perundangan tentang pengaduan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk dipergunakan dalam format pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya telah mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan yang terbaru sebagai pedoman dalam pembuatan pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk mencegah kesalahpahaman tentang pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku membangun</p>		
---	--	--

<p>lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk mencegah kesalahan pada prosedur pengaduan sebagai implementasi perilaku memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945 yang sah sebagai sumber dari segala sumber hukum.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengantisipasi permasalahan yang terjadi dimasa yang akan datang.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk mendukung pencapaian kinerja.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin :</p> <p>Membaca dan memahami sumber hukum terkait pengaduan guna untuk menjadi ASN yang cermat dan teliti.</p> <p>SMART ASN :</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 4:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya telah menghimpun dan merangkum peraturan perundangan tentang pengaduan untuk dipelajari sebagai pedoman untuk menjadi ASN yang solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang berkaitan dengan pengaduan dengan teliti dan mengambil poin penting yang sesuai dengan</p>		
--	--	--

<p>aktualisasi saya sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab dan cermat.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan untuk dipelajari sebagai implementasi dari meningkatkan kompetensi secara terus menerus.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang sebelumnya sudah di konsultasikan dengan mentor sebagai implementasi dari bertindak proaktif.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien :</p> <p>Tidak menyalahgunakan sarana kantor seperti komputer dan printer untuk hal yang tidak perlu.</p> <p>SMART ASN :</p> <p>Menggunakan alat teknologi komputer dan printer untuk merangkum peraturan perundang-undangan tentang pengaduan.</p> <p>Tahapan Kegiatan 5:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik untuk mewujudkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya melaporkan resume pada mentor sebagai bentuk perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya melaporkan resume pada mentor untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya melaporkan resume pada sebagai wujud perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya melaporkan <i>resume</i> pada mentor sebagai bentuk perilaku</p>		
---	--	--

bertindak proaktif.

Kolaboratif

Saya melaporkan *resume* pada mentor sebagai wujud perilaku menerima saran dari mentor untuk penyelesaian pekerjaan.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Saya akan melaporkan *resume* pada mentor sebagai kewajiban ASN dalam melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran kesadaran dan tanggung jawab.

SMART ASN :

Saya akan menggunakan teknologi komputer dan pencarian digital seperti *google* untuk merangkum *resume* yang saya laporkan pada mentor.

✓ Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* Tersedianya *resume* berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format *.pdf* dan atau *.docx* sebagai upaya untuk meningkatkan manajemen dan mutu pelayanan yang sejalan dengan visi Kementerian ATR / BPN untuk “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”.

Dalam kegiatan Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik dan berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi terkait pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Kupang, berkontribusi mewujudkan pelayanan terpercaya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka kegiatan berkonsultasi dengan mentor dan mempelajari terkait peraturan-peraturan tentang pengaduan merupakan kegiatan yang produktif dan dapat mendukung terlaksananya misi Kementerian ATR/BPN, yaitu:

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

✓ Penguatan Nilai Organisasi

<p>Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik dalam penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut :</p> <p>Nilai melayani tercermin dengan kejelasan prosedur pengelolaan pengaduan yang tertera pada <i>resume</i> berdasarkan peraturan – peraturan yang sah tentang pengelolaan pengaduan.</p> <p>Nilai profesional tercermin dengan merangkum hasil <i>resume</i> yang berasal dari peraturan – peraturan yang terbaru atau masih berlaku sehingga bentuk implementasi dari senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan. Nilai terpercaya tercermin dari hasil <i>resume</i> yang berasal dari peraturan – peraturan yang terbaru atau masih berlaku sehingga bentuk implementasi dari Patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.</p>		
---	--	--

Kegiatan 2 : Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>2.1 Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.</p> <p>2.2 Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan</p> <p>2.3 Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i>.</p> <p>2.4 Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu kedalam folder</p> <p>2.5 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p>	<p>- Lengkapi hasil pengumpulan berkas pengaduan.</p> <p>- Selesaikan pengisian form berkas pengaduan</p> <p>- Input kegs.</p> <p>- Input kegs.</p> <p>- Kelengkapan berkas masuk. dan file pengaduan berdasarkan topologi</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>

Tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di *scan* dalam bentuk *softfile* pada komputer.

✓ **Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

Tahapan Kegiatan 1 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan bertanya apa ada berkas yang belum lengkap sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.

Akuntabel

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan tepat waktu sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan jujur.

Harmonis

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan menginfokan sebelumnya pada seksi terkait agar tidak mengganggu rekan kerja lain sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Adaptif

Mengumpulkan berkas pengaduan dan berkoordinasi dengan rekan kerja dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja pada seksi terkait.

Kolaboratif

Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak terkait untuk penyelesaian pekerjaan.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

<p>Bekerja cermat dan teliti dalam mengumpulkan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk merupakan contoh menjalankan fungsi ASN sebagai pelayan publik.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk pada komputer kantor apakah benar surat ditujukan untuk kantor pertanahan kota Kupang sebagai implementasi perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan dan bertanya pada rekan subbagian tata usaha apabila ada kekurangpahaman sebagai implementasi perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.</p> <p>Loyal</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan dengan target 3 bulan sebaik-baiknya sebagai implementasi perilaku menjaga nama baik instansi.</p> <p>Adaptif</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku bertindak proaktif.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p>		
--	--	--

<p>Bekerja cermat dan teliti dalam memeriksa berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk merupakan contoh menjalankan fungsi ASN sebagai Pelayan publik.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Tepat waktu dalam melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> sebagai implementasi dari cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebelum didisposisikan kepada kepala kantor sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Loyal</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan pada media yang tidak sembarang orang mengakses sebagai implementasi perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.</p> <p>Adaptif</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan dengan memanfaatkan media <i>google drive</i> sebagai implementasi perilaku menguasai dinamika perubahan teknologi.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i></p>		
--	--	--

<p>sebagai bentuk implementasi kode etik dan kode perilaku ASN yang melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Menerapkan <i>digital skill</i> dalam melakukan penyimpanan berkas menggunakan alat scan dan menerapkan <i>digital safety</i> terhadap berkas pengaduan yang bersifat rahasia.</p> <p>Tahapan Kegiatan 4 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p> <p>Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan tanggung jawab dan integritas tinggi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Adaptif</p> <p>Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari bertindak proaktif.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu menyimpan berkas pengaduan ke dalam folder berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p> <p>Tahapan Kegiatan 5 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>melakukan perbaikan tiada henti:</p>		
--	--	--

<p>Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan menerima catatan perbaikan dari mentor sebagai bentuk perilaku melakukan perbaikan tiada henti dan menerima kritik dan saran dari mentor.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya berkonsultasi dan dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan menanyakan apa yang perlu diperbaiki sebagai bentuk perilaku bertukar pikiran dengan atasan.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan setelah sebelumnya mengecek apakah mentor saya sedang sibuk atau tidak sebagai bentuk menjunjung tinggi etika dan berinteraksi dengan atasan.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan memperbaiki saran dari mentor sebagai bentuk melaksanakan keputusan pimpinan yaitu mentor.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan menanyakan bagaimana melakukan perbaikan dengan baik sebagai bentuk bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor setelah membuat pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk membangun komunikasi yang efektif bersama mentor.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu berkonsultasi dengan mentor</p>		
--	--	--

mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.

✓ **Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi**

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di *scan* dalam bentuk *softfile* pada komputer sebagai upaya untuk meningkatkan manajemen dan mutu pelayanan yang sejalan dengan visi Kementerian ATR / BPN untuk “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”. Dalam kegiatan Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dari pengadu diharapkan dapat mendorong mewujudkan visi pelayanan pertanahan yang terpercaya untuk masyarakat.

✓ **Penguatan Nilai Organisasi**

Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dalam penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut :

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir sebagai bentuk dari cermat dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan bekerja sama, bekerja cerdas dan tuntas bersama seksi terkait untuk tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir yang mengutamakan bekerja

dengan integritas dan diandalkan.		
-----------------------------------	--	--

Kegiatan 3 : Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>3.1 Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>3.2 Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p> <p>3.3</p> <p>3.4 Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan.</p> <p>3.5 Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>1. Tersedianya folder berkas pengaduan hasil <i>scanning</i> pada <i>google drive</i>.</p>	<p>lanjutan dan diperker hasilnya - lanjutkan.</p> <p>- hasilnya diperker - sertakan evidence.</p> <p>- lanjutkan ke tahap berikutnya.</p>	<p>19 2022</p> <p>[Signature]</p> <p>[Signature]</p> <p>[Signature]</p> <p>[Signature]</p>

<p>2. Tersedianya format pada <i>google spreadsheet</i> untuk pencatatan pengaduan.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> untuk memudahkan pencarian informasi proses pengaduan, saya mewujudkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya membuat akun <i>google</i> khusus untuk pengelolaan pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk sebagai wujud perilaku tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya meminta saran dari rekan kerja mengenai nama akun <i>google</i> yang akan digunakan sebagai wujud bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya tidak memberitahu mengenai kunci keamanan (password) akun <i>google</i> yang tidak memiliki kewenangan terhadap pengaduan sebagai wujud perilaku membagikan informasi rahasia hanya pada pihak berwenang.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya membuat satu akun <i>google</i> yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengintegrasian antara berkas penyimpanan pada <i>google drive</i> dan pencatatan pada <i>spreadsheet</i>, sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya menjalankan tugas</p>		
--	--	--

<p>kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>SMART ASN :</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya menggunakan kecakapan digital yaitu dengan Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu untuk memudahkan pencarian berkas sebagai wujud perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Dalam membuat <i>folder</i> pengaduan pada <i>drive</i> saya konsisten akan target saya yaitu untuk 3 bulan terakhir (Agustus, September, Oktober) perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu saya terlebih dahulu <i>browsing</i> apakah cara saya sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Adaptif</p> <p>Membuka <i>drive</i> sebagai media penyimpanan digital berkas pengaduan dan membuat <i>folder</i> dengan mengklasifikasikan berdasarkan waktu, saya menerapkan perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu Membuka <i>google drive</i> dan</p>		
--	--	--

membuat *folder* berdasarkan waktu atau kategori aduan.

SMART ASN :

Dalam tahapan kegiatan ini saya menggunakan kecakapan digital yaitu dengan Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu atau kategori aduan.

Tahapan Kegiatan 3 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Tepat waktu dan mengerjakan dengan teliti pengunggahan hasil scanning berkas pengaduan sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Saya mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan sebelum didisposisikan sesuai standar operasional pada instansi untuk mewujudkan perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kompeten

Mengamati hasil *scanning* apakah tidak ada yang kurang atau tidak terbaca sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

Harmonis

Sebelumnya penyimpanan pengaduan pada komputer yang terdapat pada satu *folder* dan sekarang saya telah mengunggah berkas pengaduan dalam *folder* yang terklasifikasi berdasarkan waktu , saya mewujudkan perilaku memberikan solusi sesuai kewenangan.

Loyal

Melakukan pengunggahan sendiri dan bertanggung jawab serta tidak menyuruh rekan kerja yang tidak memiliki kewenangan sebagai wujud perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.

Adaptif

Menggunakan kemampuan digital saya dan juga mencari

lagi pada internet apakah saya telah melakukan pengunggahan yang benar sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

Kolaboratif

Menggunakan alat *scan* dan media *google drive* untuk penyimpanan secara digital sebagai wujud perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk pencapaian tujuan.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Dalam tahapan Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan kedalam *folder* yang telah dibuat, saya mewujudkan perilaku sebagai pelayan publik yang merupakan fungsi ASN.

SMART ASN

Dalam tahapan Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan kedalam *folder* yang telah dibuat, saya menggunakan kecakapan digital untuk pencapaian tujuan.

Tahapan Kegiatan 4 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Mengamati dan mengidentifikasi dengan benar dalam membuat format untuk pencatatan pengaduan, maka saya menerapkan perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Membuka *google spreadsheet* kemudian membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai PERMEN ATR BPN No.4 Tahun 2022, maka saya menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan ketentuan yang berlaku.

Kompeten

Melakukan *browsing* apakah cara saya dalam pembuatan format pengaduan sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kompetensi diri secara terus menerus.

Harmonis

Membuat format pengaduan pada *spreadsheet* sesuai peraturan untuk mencegah kesalahpahaman antar rekan kerja sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Adaptif.

Menggunakan *spreadsheet* untuk pembuatan format pencatatan agar pencarian lebih mudah maka saya menerapkan perilaku berinovasi dengan perkembangan teknologi.

AGENDA III**MANAJEMEN ASN**

Dalam tahapan Membuka *google spreadsheet* dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan mewujudkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas sesuai peraturan perundang-undangan.

SMART ASN

Dalam tahapan Membuka *google spreadsheet* dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menggunakan kecakapan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tahapan Kegiatan 5 :**AGENDA II****Berorientasi Pelayanan**

Berkonsultasi dengan mentor, menanyakan dan menerima catatan mentor terkait format pencatatan pengaduan untuk menerapkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

Meminta evaluasi dari mentor dan mempertanggungjawabkan terhadap format pencatatan pengaduan yang telah saya buat sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

<p>Kompeten</p> <p>Aktif dan meminta pendapat serta saran dari mentor saat berkonsultasi mengenai format pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku bertukar pikiran dan berkonsultasi dengan atasan.</p> <p>Harmonis</p> <p>Menerima dan tidak menentang saran dari mentor selagi hal tersebut sesuai peraturan untuk menerapkan perilaku menghormati gagasan yang disampaikan atasan.</p> <p>Loyal</p> <p>Melaksanakan dan menerima dengan ikhlas perbaikan dari mentor sebagai wujud perilaku melaksanakan pimpinan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Adaptif</p> <p>Bertanya dan melaporkan pada mentor mengenai apa saja yang kurang dan harus diperbaiki sebagai wujud perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Setelah mentor memberi catatan saya langsung melaksanakannya untuk menerapkan perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi maka saya akan mewujudkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.</p> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi</p> <p>“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>Kontribusi <i>output</i> Terhadap Visi Misi adalah <i>output</i> tersedianya folder berkas pengaduan hasil <i>scanning</i> pada <i>google drive</i> dan tersedianya format pada <i>google</i></p>		
--	--	--

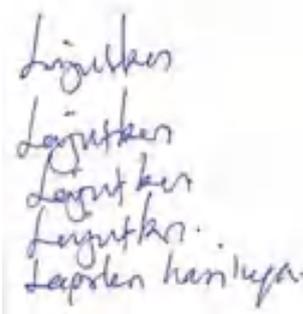
spreadsheet untuk pencatatan pengaduan ini termasuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan misi kedua yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia. Dengan tersedianya folder berkas pengaduan hasil *scanning* pada *google drive* dan tersedianya format pada *google spreadsheet* dapat diperoleh manfaat pencarian yang singkat karena sudah terkelompok berdasarkan bulan sehingga diharapkan dapat mendorong visi organisasi yakni: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

✓ Penguatan Nilai Organisasi

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* yang sesuai Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 sebagai bentuk dari melayani dengan kejelasan prosedur dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* dan tersedianya penyimpanan berkas pengaduan pada *google drive* yang sudah terintegrasi sebagai bentuk dari bekerja sama, bekerja cerdas dan tuntas. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* dan tersedianya penyimpanan berkas pengaduan yang mengutamakan kebenaran pada pencatatan dan keamanan untuk penyimpanan pengaduan sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat

dipercaya dan diandalkan.		
---------------------------	--	--

Kegiatan 4 : Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>4.1 Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>4.2 Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat.</p> <p>4.3 Mengatur akses pengguna terhadap <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>4.4 Berkonsultasi dengan mentor</p> <p>4.5 Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Tersedianya <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format pencatatan <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Untuk mempermudah pencarian informasi proses pengaduan saya melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya menerapkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Akuntabel</p>		

<p>Mengisi pencatatan dengan benar sesuai apa yang ada dalam surat pengaduan dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai wujud perilaku tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya mencari tahu dan <i>browsing</i> di internet apakah cara saya dalam melakukan pencatatan pengaduan sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kompetensi diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya bertanya pada rekan kerja seksi terkait mengenai tindak lanjut yang sedang dijalankan pada jam yang tidak terlalu sibuk sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Loyal</p> <p>Melakukan pengisian kolom-kolom pencatatan sendiri dan tidak membiarkan orang yang tidak terkait melakukannya sebagai wujud perilaku menyimpan informasi rahasia dengan cara dan tempat yang aman.</p> <p>Adaptif</p> <p>Memahami dan menggunakan kemampuan digital dalam pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Melakukan pencatatan pengaduan dan meminta informasi pada rekan kerja seksi terkait terutama pada kolom tindak lanjut sebagai wujud perilaku bersinergi dengan pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i> maka saya akan menerapkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas kedinasan</p>		
--	--	--

dengan tanggung jawab dan penuh pengabdian.

SMART ASN

Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet* maka saya akan menerapkan perilaku terus berinovasi untuk memanfaatkan teknologi.

Tahapan Kegiatan 2 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Memasukkan *link folder* berkas pengaduan untuk mempermudah berkas pengaduan dengan benar dan tepat waktu sebagai wujud perilaku cekatan, solutif dan dapat diandalkan.

Kompeten

Saya memenuhi target untuk memasukkan berkas pengaduan 3 bulan terakhir maka saya menerapkan perilaku melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan.

Adaptif.

Saya mencari tahu dengan browsing di internet apakah saya sudah memasukkan *link* dengan benar maka saya menerapkan perilaku menjalankan system kerja yang berbasis teknologi.

Kolaboratif

Menggunakan *spreadsheet* dan memasukkan *link folder* yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengelolaan pengaduan sebagai wujud perilaku Menggerakkan pemanfaatan sumber daya untuk tujuan bersama.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Pada tahapan kegiatan Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan cermat sesuai peraturan perundangan.

<p>SMART ASN</p> <p>Pada tahapan kegiatan Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan kecakapan digital dan etika digital.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Memberikan hak akses mengelola pengaduan hanya untuk pegawai yang memiliki kewenangan sebagai wujud perilaku melayani masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Adaptif</p> <p>Mencari cara atau <i>browsing</i> pada internet apakah saya telah benar dalam mengatur akses <i>spreadsheet</i> sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Mengatur hak akses untuk pengguna <i>spreadsheet</i> adalah melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Smart ASN</p> <p>Bentuk implementasi dari kecakapan digital atau <i>digital skill dan digital safety</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 4 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melaporkan apa yang telah saya lakukan untuk dikoreksi sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Bertanya dan menunjukkan mengenai pencatatan yang telah saya input sebagai wujud perilaku bertukar pikiran</p>		
---	--	--

<p>dengan atasan dan meningkatkan kompetensi diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Bertanya pada mentor apakah tidak sedang sibuk dan bisa berkonsultasi sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Adaptif</p> <p>Setelah melakukan pencatatan saya berkonsultasi untuk dilakukan perbaikan sebagai wujud perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Berkonsultasi pada mentor dan meminta bantuan atau meminta saran tentang pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor adalah melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Tahapan Kegiatan 5 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Segera melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku melakukan perbaikan tanpa henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Menerima catatan perbaikan dari mentor dan melaksanakan perbaikan sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melakukan perbaikan dengan cekatan dan mencari solusi sendiri sebagai implementasi dari perilaku belajar secara mandiri dan antusias.</p> <p>Harmonis</p>		
--	--	--

<p>Menerima catatan dari mentor dan segera melakukan perbaikan sebagai implementasi dari perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.</p> <p>Loyal</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor yang telah sesuai dengan standar prosedur pada instansi sebagai implementasi dari perilaku melaksanakan keputusan atasan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan</p> <p>Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor adalah melaksanakan perintah atasan sejauh tidak bertentangan dengan peraturan perundangan.</p> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi</p> <p>Kontribusi <i>output</i> Terhadap Visi Misi adalah <i>output</i> tersedianya <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format pencatatan <i>google spreadsheet</i> ini termasuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan misi kedua yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia. Dengan tersedianya <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format pencatatan <i>google spreadsheet</i> yang mengoptimalkan sumber daya dan teknologi yang ada sehingga diharapkan dapat mendorong visi organisasi yakni: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong</p>		
--	--	--

Royong”.

✓ **Penguatan Nilai Organisasi**

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang dimanfaatkan untuk pengoptimalan pencarian berkas pengaduan sehingga pencarian berkas lebih singkat sebagai bentuk dari melayani dengan cermat, teliti dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang berusaha untuk terus berkoordinasi bersama seksi terkait sehingga berkas pengaduan tidak sulit untuk ditemukan sebagai bentuk dari bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* sehingga keamanan berkas pengaduan yang telah dikirimkan pengadu atau pemohon dapat terjaga sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.

Kegiatan 5 : Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>5.1 Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan untuk penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i>.</p> <p>5.2 Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i>.</p> <p>5.3 Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i>.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Kompeten</p> <p>Memberikan pemahaman dan cara penggunaan <i>spreadsheet</i> ataupun penyimpanan pada <i>drive</i> kepada rekan pada subbagian tata usaha dan pengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan pengetahuan dengan rekan kerja.</p> <p>Harmonis</p> <p>Berkoordinasi pada rekan kerja setelah menyelesaikan pekerjaan rutin sebagai implementasi dari membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Loyal</p> <p>Memberikan pemahaman dan cara penggunaan <i>spreadsheet</i> hanya kepada pegawai tata usaha dan pengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan informasi hanya kepada pihak yang berwenang.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Menanyakan pada rekan kerja apakah mereka ada saran atau kurang mengerti tentang cara penggunaan</p>	<p>Lanjutkan</p> <p>Lanjutkan Lanjutkan</p>	

<p><i>spreadsheet</i> sebagai implementasi dari mendorong rekan kerja untuk dapat terlibat aktif dalam pencapaian instansi.</p> <p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan yaitu terkait dengan fungsi ASN sebagai pelayan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2 : AGENDA II Berorientasi Pelayanan Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku menindaklanjuti setiap kritik dan saran.</p> <p>Akuntabel Meminta <i>review</i> dan merangkumnya atas apa yang telah dilaksanakan sebagai sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Kompeten Merangkum hasil <i>review</i> dengan mandiri sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan merupakan wujud perilaku bekerja secara mandiri dengan antusias.</p> <p>Harmonis Menerima <i>review</i> dan membuat hasilnya dalam bentuk <i>resume</i> untuk mengurangi ketidakpahaman rekan kerja tentang pengaduan sebagai wujud perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.</p> <p>Kolaboratif Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku menerima pendapat dalam penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III MANAJEMEN ASN</p>		
--	--	--

<p>Manajemen ASN pada Tahapan</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> adalah dengan menerapkan kode etik ASN dalam melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Smart ASN pada tahapan ini adalah menggunakan kecakapan digital dalam menggunakan teknologi.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p> <p>Segera menemui mentor untuk melaporkan hasil <i>review</i> sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan cermat.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melaporkan dan meminta catatan perbaikan terhadap hasil <i>review</i> sebagai wujud perilaku mengevaluasi peningkatan kinerja diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Bertanya pada mentor apakah sedang ada waktu untuk berkonsultasi dan berkonsultasi dengan cara yang sopan sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Selalu mengkomunikasikan atas hasil yang dibuat seperti <i>resume</i> hasil <i>review</i> kepada mentor sebagai wujud perilaku membangun komunikasi yang efektif dalam berkonsultasi dengan atasan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Manajemen ASN pada Tahapan Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor adalah memegang teguh nilai ASN Akuntabilitas dengan bertanggung jawab atas hasil kerja serta melaksanakan tugas dengan penuh integritas.</p> <p>SMART ASN : Dengan memanfaatkan teknologi untuk</p>		
---	--	--

membuat hasil *review*.

✓ **Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi**

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan ini masuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan dari misi kementerian kedua yaitu “Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia”. Dengan diperolehnya *review* penggunaan dari pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan maka akan mengetahui sampai dimana pemahaman pengelola tentang pengaduan baik itu penggunaan *spreadsheet* maupun digitalisasi pada *google drive* dan pentingnya berkas pengaduan disimpan dengan teratur dan aman. Setelah mendapat *review* tentu saja mendapat beberapa hal-hal yang perlu ditambahkan atau diperbaiki sehingga sebagai sarana untuk terus memperbaiki tanpa henti dalam mewujudkan pelayanan pertanahan yang baik. Hal ini sesuai dengan visi kementerian “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".

✓ **Penguatan Nilai Organisasi**

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan untuk mengetahui pemahaman pegawai terhadap penggunaan

<p>spreadsheet yang telah saya buat sebagai bentuk dari melayani dengan cermat, teliti dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i> oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan yang sebelumnya telah berkoordinasi terhadap penggunaan <i>spreadsheet</i> sebagai bentuk dari bekerja sama, bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i> oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.</p>		
---	--	--

Lampiran 3. Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama	: Nanda Isra Sari
NIP	: 199301232022042001
Unit Kerja	: Kantor Pertanahan Kota Kupang
Jabatan	: Calon Pengelola Informasi Pertanahan
Isu	: Belum Optimalnya Pencarian atau Pengecekan Proses Pengaduan yang disampaikan melalui Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang
Gagasan	: Menyiapkan register pengaduan dalam bentuk <i>softfile</i> atau digital dengan memanfaatkan <i>google spreadsheet</i> guna untuk pencarian atau pengecekan proses pengaduan yang efektif dan efisien.
Kegiatan 1	: Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>1.5 Berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi yang berkaitan dengan pengaduan dan pelayanan publik.</p> <p>1.6 Mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari dengan berkoordinasi bersama rekan kerja.</p> <p>1.7 Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik yang telah di konsultasikan bersama mentor.</p> <p>1.8 Merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang telah dipelajari terkait pengaduan dan pelayanan publik</p> <p>1.5 Melaporkan <i>resume</i> bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik pada mentor</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Tersedianya <i>resume</i> berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format <i>.pdf</i> dan atau <i>.docx</i></p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1:</p> <p>AGENDA II</p>		

<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Saya berkonsultasi kepada mentor dengan menerima masukan, saran, dan kritik dari mentor sebagai implementasi upaya untuk melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya menanyakan dan berkonsultasi pada mentor terhadap peraturan perundangan yang berlaku untuk pengaduan pada Kementerian ATR/BPN sebagai wujud perilaku Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan dan menyampaikan apa saja peraturan yang berkaitan sebagai implementasi perilaku bertukar pikiran dengan atasan.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan dan menyampaikan dengan sopan sebagai implementasi perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan untuk mencegah kesalahan prosedur yang akan berjalan sebagai implementasi perilaku menjaga nama baik instansi.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya meminta saran dan memahami apa yang disampaikan mentor untuk peraturan dan bahan materi yang diperlukan sebagai implementasi perilaku Bertindak proaktif dan mengembangkan gagasan dan saran dari mentor.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya mengkomunikasikan terlebih dahulu pada mentor untuk membantu saya dalam pengumpulan materi dan peraturan yang diperlukan sebagai implementasi perilaku membangun komunikasi yang efektif dengan atasan.</p> <p>AGENDA III</p>		
---	--	--

<p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Menunjukkan integritas dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang baik didalam maupun diluar kedinasan :</p> <p>Bertemu dan menggunakan Bahasa yang baik dan sopan kepada mentor.</p> <p>Smart ASN</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan dan materi yang bertujuan untuk menambah pengetahuan saya dan rekan kerja yang bertugas mengelola pengaduan sebagai wujud perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan tentang pengaduan yang berlaku pada instansi dan sesuai tugas pokok dan fungsi saya sebagai wujud perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan pengaduan melalui media pencarian sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan mengumpulkan peraturan- peraturan yang akan dipelajari sebagai wujud perilaku harmonis untuk menghindari ketidakpahaman dimasa yang mendatang.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya mengumpulkan peraturan terkait pengaduan dan pelayanan publik sebagai implementasi dari memegang teguh Pancasila dan UUD 1945 sebagai sumber dari segala sumber</p>		
--	--	--

<p>hukum di Negara Kesatuan Republik Indonesia.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya mendorong rekan kerja untuk terlibat aktif dalam pencapaian tujuan instansi dengan mengumpulkan peraturan-peraturan yang akan dipelajari.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Menunjukkan integritas dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang baik didalam maupun diluar kedinasan :</p> <p>Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik terhadap sesama rekan kerja.</p> <p>Smart ASN</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melakukan perbaikan tiada henti :</p> <p>Mempelajari peraturan perundang-undangan dan bahan materi terkait pengaduan dan pelayanan publik.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk dipergunakan dalam format pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya telah mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan yang terbaru sebagai pedoman dalam pembuatan pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan</p>		
--	--	--

<p>untuk mencegah kesalahpahaman tentang pencatatan pengaduan sebagai implementasi perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan untuk mencegah kesalahan pada prosedur pengaduan sebagai implementasi perilaku memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945 yang sah sebagai sumber dari segala sumber hukum.</p> <p>Adaptif</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengantisipasi permasalahan yang terjadi dimasa yang akan datang.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Saya mempelajari peraturan perundangan tentang pengaduan sebagai implementasi perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk mendukung pencapaian kinerja.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin :</p> <p>Membaca dan memahami sumber hukum terkait pengaduan guna untuk menjadi ASN yang cermat dan teliti.</p> <p>SMART ASN :</p> <p>Menggunakan teknologi internet dalam pencarian peraturan perundang-undangan tentang pengaduan merupakan penerapan <i>digital skill</i>.</p> <p>Tahapan Kegiatan 4:</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya telah menghimpun dan merangkum peraturan perundangan tentang pengaduan untuk dipelajari sebagai pedoman untuk menjadi ASN yang solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan</p>		
---	--	--

peraturan perundangan yang berkaitan dengan pengaduan dengan teliti dan mengambil poin penting yang sesuai dengan aktualisasi saya sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab dan cermat.

Kompeten

Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan untuk dipelajari sebagai implementasi dari meningkatkan kompetensi secara terus menerus.

Adaptif

Saya merangkum bahan materi, berbagai sumber hukum dan peraturan perundangan yang sebelumnya sudah di konsultasikan dengan mentor sebagai implementasi dari bertindak proaktif.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien :

Tidak menyalahgunakan sarana kantor seperti komputer dan printer untuk hal yang tidak perlu.

SMART ASN :

Menggunakan alat teknologi komputer dan printer untuk merangkum peraturan perundang-undangan tentang pengaduan.

Tahapan Kegiatan 5:

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Saya melaporkan resume bahan materi dan sumber hukum tentang pengaduan dan pelayanan publik untuk mewujudkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.

Akuntabel

Saya melaporkan resume pada mentor sebagai bentuk perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

Kompeten

Saya melaporkan resume pada mentor untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.

Harmonis

Saya melaporkan resume pada sebagai wujud perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.

Adaptif

Saya melaporkan *resume* pada mentor sebagai bentuk perilaku bertindak proaktif.

Kolaboratif

Saya melaporkan *resume* pada mentor sebagai wujud perilaku menerima saran dari mentor untuk penyelesaian pekerjaan.

AGENDA III**MANAJEMEN ASN**

Saya akan melaporkan *resume* pada mentor sebagai kewajiban ASN dalam melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran kesadaran dan tanggung jawab.

SMART ASN :

Saya akan menggunakan teknologi komputer dan pencarian digital seperti *google* untuk merangkum *resume* yang saya laporkan pada mentor.

✓ Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* Tersedianya *resume* berbagai sumber hukum yang berlaku dan bahan materi dalam bentuk format *.pdf* dan atau *.docx* sebagai upaya untuk meningkatkan manajemen dan mutu pelayanan yang sejalan dengan visi Kementerian ATR / BPN untuk “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”.

Dalam kegiatan Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik dan berkonsultasi dengan mentor terkait peraturan-peraturan, petunjuk teknis dan bahan materi terkait pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Kupang, berkontribusi mewujudkan pelayanan terpercaya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka kegiatan berkonsultasi dengan mentor dan mempelajari terkait peraturan-peraturan tentang pengaduan merupakan kegiatan yang produktif dan dapat mendukung terlaksananya misi Kementerian ATR/BPN, yaitu:

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

<p>yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>Mengumpulkan berbagai informasi, sumber hukum dan bahan terkait pengaduan dan pelayanan publik dalam penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut :</p> <p>Nilai melayani tercermin dengan kejelasan prosedur pengelolaan pengaduan yang tertera pada <i>resume</i> berdasarkan peraturan – peraturan yang sah tentang pengelolaan pengaduan. Nilai profesional tercermin dengan merangkum hasil <i>resume</i> yang berasal dari peraturan – peraturan yang terbaru atau masih berlaku sehingga bentuk implementasi dari senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan. Nilai terpercaya tercermin dari hasil <i>resume</i> yang berasal dari peraturan – peraturan yang terbaru atau masih berlaku sehingga bentuk implementasi dari Patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.</p>		
---	--	--

Kegiatan 2 : Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>2.1 Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja pada subbagian tata usaha dan seksi terkait.</p> <p>2.2 Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan</p> <p>2.3 Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i>.</p> <p>2.4 Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu kedalam folder</p>	<p>Pada realisasi Nilai2 BerAKHLAK jangan hanya menyalin apa yang ada di Matriks RA tetapi saat di KBAC dan KBAM itu sudah bicara realisasi. Tidak lagi "saya akan..." tetapi benar2 menceritakan apa yang telah dilakukan.</p> <p>Pada Kontribusi visi/misi Organisasi diisi setelah satu kegiatan selesai. Isinya menguraikan apa yang disumbangkan oleh output kegiatan terhadap tujuan organisasi</p>	<p>4 November 2022 - 21.30 WITA (Grup <i>Whatsapp</i>)</p>

<p>2.5 Berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di <i>scan</i> dalam bentuk <i>softfile</i> pada komputer.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan bertanya apa ada berkas yang belum lengkap sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan tepat waktu sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan jujur.</p> <p>Harmonis</p> <p>Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja dengan menginfokan sebelumnya pada seksi terkait agar tidak mengganggu rekan kerja lain sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Adaptif</p> <p>Mengumpulkan berkas pengaduan dan berkoordinasi dengan rekan kerja dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja pada seksi terkait.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Mengumpulkan berkas pengaduan yang telah masuk dengan berkoordinasi bersama rekan kerja sebagai</p>	<p>(kementerian), tujuan keberapa, yang merupakan turunan dari misi yang mana sebagai turunan dari visi organisasi.</p> <p>Pada kontribusi terhadap penguatan nilai2 organisasi diuraikan sejauh mana kegiatan dalam pelaksanaannya menguatkan penerapan nilai-nilai Melayani, Profesional, dan/atau Terpercaya, dengan merujuk kepada Perilaku Utama dari setiap nilai (Lihat Kepmen 115 untuk contekan perilaku utamanya).</p>	
--	--	--

<p>wujud perilaku bersinergi dengan pihak terkait untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bekerja cermat dan teliti dalam mengumpulkan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk merupakan contoh menjalankan fungsi ASN sebagai pelayan publik.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk pada komputer kantor apakah benar surat ditujukan untuk kantor pertanahan kota Kupang sebagai implementasi perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan dan bertanya pada rekan subbagian tata usaha apabila ada kekurangpahaman sebagai implementasi perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.</p> <p>Loyal</p> <p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan dengan target 3 bulan sebaik-baiknya sebagai implementasi perilaku menjaga nama baik instansi.</p> <p>Adaptif</p>		
--	--	--

<p>Melihat dan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku bertindak proaktif.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bekerja cermat dan teliti dalam memeriksa berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk merupakan contoh menjalankan fungsi ASN sebagai Pelayan publik.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Tepat waktu dalam melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> sebagai implementasi dari cekatan, solutif dan dapat diandalkan.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebelum didisposisikan kepada kepala kantor sebagai implementasi perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan sebagai implementasi perilaku meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p>Loyal</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan pada media yang tidak sembarang orang mengakses sebagai implementasi perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.</p> <p>Adaptif</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan dengan memanfaatkan media <i>google drive</i> sebagai implementasi perilaku menguasai dinamika perubahan teknologi.</p>		
---	--	--

<p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Melakukan digitalisasi penyimpanan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dengan <i>scanning</i> sebagai bentuk implementasi kode etik dan kode perilaku ASN yang melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Menerapkan <i>digital skill</i> dalam melakukan penyimpanan berkas menggunakan alat scan dan menerapkan <i>digital safety</i> terhadap berkas pengaduan yang bersifat rahasia.</p> <p>Tahapan Kegiatan 4 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p> <p>Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan tanggung jawab dan integritas tinggi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Adaptif</p> <p>Mengelompokkan berkas pengaduan yang telah di <i>scan</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan kedalam folder sebagai implementasi dari bertindak proaktif.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu menyimpan berkas pengaduan ke dalam folder berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p>		
--	--	--

Tahapan Kegiatan 5 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

melakukan perbaikan tiada henti:

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan menerima catatan perbaikan dari mentor sebagai bentuk perilaku melakukan perbaikan tiada henti dan menerima kritik dan saran dari mentor.

Kompeten

Saya berkonsultasi dan dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan menanyakan apa yang perlu diperbaiki sebagai bentuk perilaku bertukar pikiran dengan atasan.

Harmonis

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan setelah sebelumnya mengecek apakah mentor saya sedang sibuk atau tidak sebagai bentuk menjunjung tinggi etika dan berinteraksi dengan atasan.

Loyal

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan memperbaiki saran dari mentor sebagai bentuk melaksanakan keputusan pimpinan yaitu mentor.

Adaptif

Saya berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan dan menanyakan bagaimana melakukan perbaikan dengan baik sebagai bentuk bertindak proaktif.

Kolaboratif

Saya berkonsultasi dengan mentor setelah membuat pengelompokkan berkas pengaduan sebagai bentuk membangun komunikasi yang efektif bersama mentor.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Dalam tahapan kegiatan ini saya akan menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu berkonsultasi dengan mentor mengenai pengelompokkan berkas pengaduan.

✓ **Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi**

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir (agustus, september dan oktober 2022) yang telah di *scan* dalam bentuk *softfile* pada komputer sebagai upaya untuk meningkatkan manajemen dan mutu pelayanan yang sejalan dengan visi Kementerian ATR / BPN untuk “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”. Dalam kegiatan Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dari pengadu diharapkan dapat mendorong mewujudkan visi pelayanan pertanahan yang terpercaya untuk masyarakat.

✓ **Penguatan Nilai Organisasi**

Mengidentifikasi dan mengelola berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk dalam penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut :

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir sebagai bentuk dari cermat dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan bekerja sama, bekerja cerdas dan tuntas bersama seksi terkait untuk tersedianya berkas pengaduan yang telah

<p>disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya berkas pengaduan yang telah disampaikan melalui surat masuk dalam 3 bulan terakhir yang mengutamakan bekerja dengan integritas dan diandalkan.</p>		
---	--	--

Kegiatan 3 : Melakukan pembuatan format pada *google spreadsheet* dan *folder* pada *google drive* untuk penyimpanan data pengaduan secara digital.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>3.1 Membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>3.2 Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p>	<p>Perhatikan kalimat2 dalam realisasi BerAKHLAK. Jangan mengarang, renungkan dulu benar tidaknya sesuai perasaan kamu. Ingat, sopan kepada atasan bukan berorientasi pelayanan. Ramah, cekatan, solutif,</p>	<p>Jumat 11 November 2022 15:56 WITA (Grup <i>Whatsapp</i>)</p>

<p>3.3</p> <p>3.4 Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan.</p> <p>3.5 Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas pengaduan yang telah digitalisasi.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>1.Tersedianya folder berkas pengaduan hasil <i>scanning</i> pada <i>google drive</i>.</p> <p>2.Tersedianya format pada <i>google spreadsheet</i> untuk pencatatan pengaduan.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya membuat akun <i>google</i> untuk pembuatan <i>google drive</i> dan <i>google spreadsheet</i> untuk memudahkan pencarian informasi proses pengaduan, saya mewujudkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya membuat <i>akun google</i> khusus untuk pengelolaan pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk sebagai wujud perilaku tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya meminta saran dari rekan kerja mengenai nama akun <i>google</i> yang akan digunakan sebagai wujud bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja.</p> <p>Loyal</p> <p>Saya tidak memberitahu mengenai kunci keamanan (password) akun <i>google</i> yang tidak memiliki kewenangan terhadap pengaduan sebagai wujud perilaku membagikan informasi rahasia hanya pada pihak</p>	<p>dan dapat diandalkan itu buat masyarakat/customer, bukan atasan.</p>	
--	---	--

berwenang.

Adaptif

Saya membuat satu akun *google* yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengintegrasian antara berkas penyimpanan pada *google drive* dan pencatatan pada *spreadsheet*, sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Dalam tahapan kegiatan ini saya menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu Membuat akun *google* untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet*.

SMART ASN :

Dalam tahapan kegiatan ini saya menggunakan kecakapan digital yaitu dengan Membuat akun *google* untuk pembuatan *google drive* dan *google spreadsheet*.

Tahapan Kegiatan 2 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Saya membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu untuk memudahkan pencarian berkas sebagai wujud perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

Akuntabel

Dalam membuat *folder* pengaduan pada *drive* saya konsisten akan target saya yaitu untuk 3 bulan terakhir (Agustus, September, Oktober) perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan berintegritas tinggi.

Kompeten

Dalam tahapan kegiatan Membuka *google drive* dan membuat *folder* berdasarkan waktu saya terlebih dahulu *browsing* apakah cara saya sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri secara terus menerus.

<p>Adaptif</p> <p>Membuka <i>drive</i> sebagai media penyimpanan digital berkas pengaduan dan membuat <i>folder</i> dengan mengklasifikasikan berdasarkan waktu, saya menerapkan perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya menjalankan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran dan tanggung jawab yaitu Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p> <p>SMART ASN :</p> <p>Dalam tahapan kegiatan ini saya menggunakan kecakapan digital yaitu dengan Membuka <i>google drive</i> dan membuat <i>folder</i> berdasarkan waktu atau kategori aduan.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Tepat waktu dan mengerjakan dengan teliti pengunggahan hasil scanning berkas pengaduan sebagai wujud perilaku mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan responsif.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mengunggah hasil <i>scanning</i> berkas pengaduan sebelum didisposisikan sesuai standar operasional pada instansi untuk mewujudkan perilaku melaksanakan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Mengamati hasil <i>scanning</i> apakah tidak ada yang kurang atau tidak terbaca sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p>Harmonis</p> <p>Sebelumnya penyimpanan pengaduan pada komputer yang terdapat pada satu <i>folder</i> dan sekarang saya telah</p>		
--	--	--

mengunggah berkas pengaduan dalam *folder* yang terklasifikasi berdasarkan waktu , saya mewujudkan perilaku memberikan solusi sesuai kewenangan.

Loyal

Melakukan pengunggahan sendiri dan bertanggung jawab serta tidak menyuruh rekan kerja yang tidak memiliki kewenangan sebagai wujud perilaku menyimpan informasi rahasia pada tempat yang aman.

Adaptif

Menggunakan kemampuan digital saya dan juga mencari lagi pada internet apakah saya telah melakukan pengunggahan yang benar sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

Kolaboratif

Menggunakan alat *scan* dan media *google drive* untuk penyimpanan secara digital sebagai wujud perilaku mengoptimalkan sumber daya untuk pencapaian tujuan.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Dalam tahapan Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan kedalam *folder* yang telah dibuat, saya mewujudkan perilaku sebagai pelayan publik yang merupakan fungsi ASN.

SMART ASN

Dalam tahapan Mengunggah hasil *scanning* berkas pengaduan kedalam *folder* yang telah dibuat, saya menggunakan kecakapan digital untuk pencapaian tujuan.

Tahapan Kegiatan 4 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Mengamati dan mengidentifikasi dengan benar dalam membuat format untuk pencatatan pengaduan, maka saya menerapkan perilaku memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif.

<p>Akuntabel</p> <p>Membuka <i>google spreadsheet</i> kemudian membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai PERMEN ATR BPN No.4 Tahun 2022, maka saya menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melakukan <i>browsing</i> apakah cara saya dalam pembuatan format pengaduan sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kompetensi diri secara terus menerus.</p> <p>Harmonis</p> <p>Membuat format pengaduan pada <i>spreadsheet</i> sesuai peraturan untuk mencegah kesalahpahaman antar rekan kerja sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Adaptif.</p> <p>Menggunakan <i>spreadsheet</i> untuk pembuatan format pencatatan agar pencarian lebih mudah maka saya menerapkan perilaku berinovasi dengan perkembangan teknologi.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan mewujudkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas sesuai peraturan perundang-undangan.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Dalam tahapan Membuka <i>google spreadsheet</i> dan membuat format untuk pencatatan pengaduan sesuai peraturan, maka saya akan menggunakan kecakapan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.</p> <p>Tahapan Kegiatan 5 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p>		
--	--	--

<p>Berkonsultasi dengan mentor, menanyakan dan menerima catatan mentor terkait format pencatatan pengaduan untuk menerapkan perilaku melakukan perbaikan tiada henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Meminta evaluasi dari mentor dan mempertanggungjawabkan terhadap format pencatatan pengaduan yang telah saya buat sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Aktif dan meminta pendapat serta saran dari mentor saat berkonsultasi mengenai format pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku bertukar pikiran dan berkonsultasi dengan atasan.</p> <p>Harmonis</p> <p>Menerima dan tidak menentang saran dari mentor selagi hal tersebut sesuai peraturan untuk menerapkan perilaku menghormati gagasan yang disampaikan atasan.</p> <p>Loyal</p> <p>Melaksanakan dan menerima dengan ikhlas perbaikan dari mentor sebagai wujud perilaku melaksanakan pimpinan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Adaptif</p> <p>Bertanya dan melaporkan pada mentor mengenai apa saja yang kurang dan harus diperbaiki sebagai wujud perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Setelah mentor memberi catatan saya langsung melaksanakannya untuk menerapkan perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Dalam tahapan Berkonsultasi dengan mentor terkait format pencatatan pengaduan dan penyimpanan berkas</p>		
---	--	--

pengaduan yang telah digitalisasi maka saya akan mewujudkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas yang tinggi.

✓ **Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi**

“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia”

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya folder berkas pengaduan hasil *scanning* pada *google drive* dan tersedianya format pada *google spreadsheet* untuk pencatatan pengaduan ini termasuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan misi kedua yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia. Dengan tersedianya folder berkas pengaduan hasil *scanning* pada *google drive* dan tersedianya format pada *google spreadsheet* dapat diperoleh manfaat pencarian yang singkat karena sudah terkelompok berdasarkan bulan sehingga diharapkan dapat mendorong visi organisasi yakni: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

✓ **Penguatan Nilai Organisasi**

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya format pengaduan pada *google spreadsheet* yang sesuai Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 sebagai bentuk dari melayani dengan kejelasan prosedur dan peduli terhadap lingkungan

<p>pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya format pengaduan pada <i>google spreadsheet</i> dan tersedianya penyimpanan berkas pengaduan pada <i>google drive</i> yang sudah terintegrasi sebagai bentuk dari bekerja sama, bekerja cerdas dan tuntas. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya format pengaduan pada <i>google spreadsheet</i> dan tersedianya penyimpanan berkas pengaduan yang mengutamakan kebenaran pada pencatatan dan keamanan untuk penyimpanan pengaduan sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.</p>		
--	--	--

Kegiatan 4 : Mengintegrasikan *google drive* dan *google spreadsheet*

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>4.1 Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>4.2 Memasukkan <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format <i>google spreadsheet</i> yang telah dibuat.</p> <p>4.3 Mengatur akses pengguna terhadap <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>4.4 Berkonsultasi dengan mentor</p> <p>4.5 Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Tersedianya <i>link folder</i> berkas pengaduan pada format pencatatan <i>google spreadsheet</i>.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p>	<p>Perhatikan kalimat2 dalam realisasi BerAKHLAK. Jangan mengarang, renungkan dulu benar tidaknya sesuai perasaan kamu. Ingat, sopan kepada atasan bukan berorientasi pelayanan. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan itu buat masyarakat/customer, bukan atasan</p>	<p>Jumat 11 November 2022 15:56 WITA (Grup <i>Whatsapp</i>)</p>

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Untuk mempermudah pencarian informasi proses pengaduan saya melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet* maka saya menerapkan perilaku memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akuntabel

Mengisi pencatatan dengan benar sesuai apa yang ada dalam surat pengaduan dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai wujud perilaku tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

Kompeten

Saya mencari tahu dan *browsing* di internet apakah cara saya dalam melakukan pencatatan pengaduan sudah benar sebagai wujud perilaku meningkatkan kompetensi diri.

Harmonis

Saya bertanya pada rekan kerja seksi terkait mengenai tindak lanjut yang sedang dijalankan pada jam yang tidak terlalu sibuk sebagai wujud perilaku membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Loyal

Melakukan pengisian kolom-kolom pencatatan sendiri dan tidak membiarkan orang yang tidak terkait melakukannya sebagai wujud perilaku menyimpan informasi rahasia dengan cara dan tempat yang aman.

Adaptif

Memahami dan menggunakan kemampuan digital dalam pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

Kolaboratif

Melakukan pencatatan pengaduan dan meminta informasi pada rekan kerja seksi terkait terutama pada kolom tindak lanjut sebagai wujud perilaku bersinergi

dengan pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan pekerjaan.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet* maka saya akan menerapkan kewajiban ASN yaitu melaksanakan tugas kedinasan dengan tanggung jawab dan penuh pengabdian.

SMART ASN

Dalam tahapan kegiatan Melakukan pencatatan berkas pengaduan yang disampaikan melalui surat masuk pada *google spreadsheet* maka saya akan menerapkan perilaku terus berinovasi untuk memanfaatkan teknologi.

Tahapan Kegiatan 2 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Memasukkan *link folder* berkas pengaduan untuk mempermudah berkas pengaduan dengan benar dan tepat waktu sebagai wujud perilaku cekatan, solutif dan dapat diandalkan.

Kompeten

Saya memenuhi target untuk memasukkan berkas pengaduan 3 bulan terakhir maka saya menerapkan perilaku melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan.

Adaptif.

Saya mencari tahu dengan browsing di internet apakah saya sudah memasukkan *link* dengan benar maka saya menerapkan perilaku menjalankan system kerja yang berbasis teknologi.

Kolaboratif

Menggunakan *spreadsheet* dan memasukkan *link folder* yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengelolaan pengaduan sebagai wujud perilaku Menggerakkan

pemanfaatan sumber daya untuk tujuan bersama.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Pada tahapan kegiatan Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan perilaku melaksanakan tugas dengan cermat sesuai peraturan perundangan.

SMART ASN

Pada tahapan kegiatan Memasukkan *link folder* berkas pengaduan pada format *google spreadsheet* yang telah dibuat, maka saya akan menerapkan kecakapan digital dan etika digital.

Tahapan Kegiatan 3 :

AGENDA II

Berorientasi Pelayanan

Memberikan hak akses mengelola pengaduan hanya untuk pegawai yang memiliki kewenangan sebagai wujud perilaku melayani masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi.

Adaptif

Mencari cara atau *browsing* pada internet apakah saya telah benar dalam mengatur akses *spreadsheet* sebagai wujud perilaku menguasai dinamika perkembangan teknologi.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Mengatur hak akses untuk pengguna *spreadsheet* adalah melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.

Smart ASN

Bentuk implementasi dari kecakapan digital atau *digital skill dan digital safety*.

Tahapan Kegiatan 4 :

<p>AGENDA II</p> <p>Akuntabel</p> <p>Melaporkan apa yang telah saya lakukan untuk dikoreksi sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.</p> <p>Kompeten</p> <p>Bertanya dan menunjukkan mengenai pencatatan yang telah saya input sebagai wujud perilaku bertukar pikiran dengan atasan dan meningkatkan kompetensi diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Bertanya pada mentor apakah tidak sedang sibuk dan bisa berkonsultasi sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Adaptif</p> <p>Setelah melakukan pencatatan saya berkonsultasi untuk dilakukan perbaikan sebagai wujud perilaku bertindak proaktif.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Berkonsultasi pada mentor dan meminta bantuan atau meminta saran tentang pencatatan pengaduan sebagai wujud perilaku menerima pendapat dan saran untuk penyelesaian pekerjaan.</p> <p>AGENDA III</p> <p>MANAJEMEN ASN</p> <p>Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Berkonsultasi dengan mentor adalah melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Tahapan Kegiatan 5 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Segera melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku melakukan perbaikan tanpa henti.</p> <p>Akuntabel</p> <p>Menerima catatan perbaikan dari mentor dan</p>		
--	--	--

melaksanakan perbaikan sebagai wujud perilaku bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi.

Kompeten

Melakukan perbaikan dengan cekatan dan mencari solusi sendiri sebagai implementasi dari perilaku belajar secara mandiri dan antusias.

Harmonis

Menerima catatan dari mentor dan segera melakukan perbaikan sebagai implementasi dari perilaku menghormati gagasan yang disampaikan mentor.

Loyal

Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor yang telah sesuai dengan standar prosedur pada instansi sebagai implementasi dari perilaku melaksanakan keputusan atasan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kolaboratif

Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor sebagai implementasi dari perilaku terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

AGENDA III

MANAJEMEN ASN

Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Melakukan perbaikan yang disampaikan oleh mentor adalah melaksanakan perintah atasan sejauh tidak bertentangan dengan peraturan perundangan.

✓ **Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi**

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* ini termasuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan misi kedua yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia. Dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan

google spreadsheet yang mengoptimalkan sumber daya dan teknologi yang ada sehingga diharapkan dapat mendorong visi organisasi yakni: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

✓ Penguatan Nilai Organisasi

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang dimanfaatkan untuk pengoptimalan pencarian berkas pengaduan sehingga pencarian berkas lebih singkat sebagai bentuk dari melayani dengan cermat, teliti dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* yang berusaha untuk terus berkoordinasi bersama seksi terkait sehingga berkas pengaduan tidak sulit untuk ditemukan sebagai bentuk dari bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya *link folder* berkas pengaduan pada format pencatatan *google spreadsheet* sehingga keamanan berkas pengaduan yang telah dikirimkan pengadu atau pemohon dapat terjaga sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.

Kegiatan 5 : Monitoring penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* pengelolaan pengaduan.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>5.1 Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan untuk penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i>.</p> <p>5.2 Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i>.</p> <p>5.3 Melaporkan hasil <i>review</i> pada mentor.</p> <p>✓ Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu</p> <p>Hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i>.</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Tahapan Kegiatan 1 :</p> <p>AGENDA II</p> <p>Kompeten</p> <p>Memberikan pemahaman dan cara penggunaan <i>spreadsheet</i> ataupun penyimpanan pada <i>drive</i> kepada rekan pada subbagian tata usaha dan pengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan pengetahuan dengan rekan kerja.</p> <p>Harmonis</p> <p>Berkoordinasi pada rekan kerja setelah menyelesaikan pekerjaan rutin sebagai implementasi dari membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p>Loyal</p> <p>Memberikan pemahaman dan cara penggunaan <i>spreadsheet</i> hanya kepada pegawai tata usaha dan pengelola pengaduan sebagai implementasi dari membagikan informasi hanya kepada pihak yang berwenang.</p> <p>Kolaboratif</p>		

<p>Menanyakan pada rekan kerja apakah mereka ada saran atau kurang mengerti tentang cara penggunaan <i>spreadsheet</i> sebagai implementasi dari mendorong rekan kerja untuk dapat terlibat aktif dalam pencapaian instansi.</p> <p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Bentuk implementasi Manajemen ASN pada Tahapan Berkoordinasi dengan sesama rekan kerja yang mengelola pengaduan yaitu terkait dengan fungsi ASN sebagai pelayan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.</p> <p>Tahapan Kegiatan 2 : AGENDA II Berorientasi Pelayanan Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku menindaklanjuti setiap kritik dan saran.</p> <p>Akuntabel Meminta <i>review</i> dan merangkumnya atas apa yang telah dilaksanakan sebagai sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan disiplin.</p> <p>Kompeten Merangkum hasil <i>review</i> dengan mandiri sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan merupakan wujud perilaku bekerja secara mandiri dengan antusias.</p> <p>Harmonis Menerima <i>review</i> dan membuat hasilnya dalam bentuk <i>resume</i> untuk mengurangi ketidakpahaman rekan kerja tentang pengaduan sebagai wujud perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.</p> <p>Kolaboratif Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> sebagai wujud perilaku menerima pendapat dalam penyelesaian pekerjaan.</p>		
--	--	--

<p>AGENDA III MANAJEMEN ASN Manajemen ASN pada Tahapan</p> <p>Membuat hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dalam bentuk <i>resume</i> adalah dengan menerapkan kode etik ASN dalam melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin.</p> <p>SMART ASN</p> <p>Smart ASN pada tahapan ini adalah menggunakan kecakapan digital dalam menggunakan teknologi.</p> <p>Tahapan Kegiatan 3 :</p> <p>AGENDA II Akuntabel</p> <p>Segera menemui mentor untuk melaporkan hasil <i>review</i> sebagai wujud perilaku melaksanakan tugas dengan disiplin dan cermat.</p> <p>Kompeten</p> <p>Melaporkan dan meminta catatan perbaikan terhadap hasil <i>review</i> sebagai wujud perilaku mengevaluasi peningkatan kinerja diri.</p> <p>Harmonis</p> <p>Bertanya pada mentor apakah sedang ada waktu untuk berkonsultasi dan berkonsultasi dengan cara yang sopan sebagai wujud perilaku berinteraksi dengan atasan dan menjunjung tinggi etika.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Selalu mengkomunikasikan atas hasil yang dibuat seperti <i>resume</i> hasil <i>review</i> kepada mentor sebagai wujud perilaku membangun komunikasi yang efektif dalam berkonsultasi dengan atasan.</p> <p>AGENDA III MANAJEMEN ASN</p> <p>Manajemen ASN pada Tahapan Melaporkan hasil review pada mentor adalah memegang teguh nilai ASN Akuntabilitas dengan bertanggung jawab atas hasil kerja serta melaksanakan tugas dengan penuh integritas.</p>		
---	--	--

SMART ASN : Dengan memanfaatkan teknologi untuk membuat hasil *review*.

✓ **Kontribusi terhadap Visi Misi Organisasi**

Kontribusi *output* Terhadap Visi Misi adalah *output* hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan ini masuk dalam tujuan ketiga yaitu menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai turunan dari misi kementerian kedua yaitu “Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia”. Dengan diperolehnya *review* penggunaan dari pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan maka akan mengetahui sampai dimana pemahaman pengelola tentang pengaduan baik itu penggunaan *spreadsheet* maupun digitalisasi pada *google drive* dan pentingnya berkas pengaduan disimpan dengan teratur dan aman. Setelah mendapat *review* tentu saja mendapat beberapa hal-hal yang perlu ditambahkan atau diperbaiki sehingga sebagai sarana untuk terus memperbaiki tanpa henti dalam mewujudkan pelayanan pertanahan yang baik. Hal ini sesuai dengan visi kementerian “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".

✓ **Penguatan Nilai Organisasi**

Kontribusi *Output* Terhadap Nilai - Nilai Kementerian adalah *output* dari kegiatan ini mencerminkan nilai **Melayani, Profesional dan Terpercaya**. Nilai melayani tercermin dengan tersedianya hasil *review* penggunaan *google spreadsheet* dan *google drive* dalam bentuk *resume* oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan untuk

<p>mengetahui pemahaman pegawai terhadap penggunaan spreadsheet yang telah saya buat sebagai bentuk dari melayani dengan cermat, teliti dan peduli terhadap lingkungan pelayanan. Nilai profesional tercermin dengan tersedianya hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i> oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan yang sebelumnya telah berkoordinasi terhadap penggunaan <i>spreadsheet</i> sebagai bentuk dari bekerja sama, bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah. Nilai terpercaya tercermin dari tersedianya hasil <i>review</i> penggunaan <i>google spreadsheet</i> dan <i>google drive</i> dalam bentuk <i>resume</i> oleh pegawai surat menyurat dan pengelola pengaduan sebagai bentuk dari bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan.</p>		
--	--	--

RESUME MATERI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK

V. PENGERTIAN

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

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

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

VI. JENIS-JENIS PENGADUAN

3. Pengaduan Berkadar Wawasan yang memuat ; a. informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur sipil Kementerian; b. informasi atas indikasi terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik; c. Kasus; atau d. informasi atau laporan atas indikasi terjadi pelanggaran pemanfaatan ruang dan tanah
4. Pengaduan Tidak Berkadar Wawasan yang memuat saran dan/atau kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. (Peraturan Menteri ATR/BPN No.4 th 2022)

VII. TAHAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan: a. penerimaan dan pencatatan Pengaduan; b. pemeriksaan; c. pendistribusian Pengaduan; d. tindak lanjut; dan e. monitoring dan pelaporan.

VIII. FORMAT LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH/KEMENTERIAN*)

LAPORAN PENANGANAN PENGADIAN

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

*) Pilih Salah Satu

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

[.....]
NIP.

BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

C. Kantor Pertanahan

No	KELOMPOK	Proses	PELAKSANA				Wewenang	Waktu
			Komputerisasi (ATK/HPN)	Kantor Wilayah	Subsistem yang memiliki tugas dan fungsi penyelesaian pengaduan	Unit Kerja		
1	Perencanaan pengaduan					Perencanaan pengaduan dilaksanakan kepada Kantor Pertanahan.		
2	Perencanaan dan penetapan prosedur		Perencanaan yang dilakukan wajib memperhatikan keterjangkauan akses pengguna dalam bentuk Peraturan Menteri ATK/Regulasi HPN. Pengaduan dilakukan berdasarkan data/berdasarkan perencanaan pengaduan. Keterjangkauan yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan pada Kantor Pertanahan melaksanakan informasi perencanaan pengaduan sesuai dengan RENCANA dan Strategi.					
3	Perencanaan dan penentuan sumber daya		Penyediaan keterjangkauan dibarengi pengaduan untuk menentukan pengaduan dapat dipenuhi atau dikawatirkan layanan pengguna tidak dapat dipenuhi layanan. Dalam hal pengaduan dapat dipenuhi dan diperlukan pemeliharaan untuk lanjut oleh user teknis maka pengaduan akan diberikan ke user teknis.					2 (dua) hari kerja.
4	Tahap-lama pengaduan		Apabila masih diperlukan informasi lebih lanjut, akan dilakukan pengaduan lebih lanjut, maka pengguna akan melakukan pengaduan untuk keterjangkauan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterima pemeliharaan untuk keterjangkauan layanan, maka pengaduan diproses ulang. Dalam hal pengaduan layanan pengaduan, maka dilakukan pemeliharaan pengaduan berdasarkan prosedur pemeliharaan yang berlaku. Semua pemeliharaan yang masuk dilakukan kepada Sistem, termasuk e.g. kepada User yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan melalui Kantor Wilayah.					1 (satu) jam kerja untuk proses pengaduan berdasar perencanaan pengaduan. 10 (sepuluh) hari untuk pengaduan yang berkaitan dengan perencanaan pengaduan.
5	Perencanaan akhir dan penyempurnaan		Pengaduan diwujudkan menjadi dan diwujudkan penyempurnaan akhir.					
6	Perencanaan jumlah akses		Terdapat pengaduan diwujudkan tidak sesuai setelah adanya jawaban kepada pengguna dari penyempurnaan sistem, maka diwujudkan oleh Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan kepada Sistem dan Strategi e.g. User yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan, sesuai monitoring dan evaluasi.					



RESUME

HASIL *REVIEW* PENGGUNAAN *GOOGLE SPREADSHEET* PENGELOLAAN PENGADUAN UNTUK PENYAMPAIAN INFORMASI PROSES PENGADUAN

Disusun oleh

Nama : Nanda Isra Sari
NIP : 19930123 202204 2 001
Jabatan : Calon Pengelola Informasi Pertanahan

I. PENGERTIAN

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selanjutnya disingkat Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022.

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Sebagaimana ketentuan Pasal 4 ayat (1) Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 , Pengaduan dapat disampaikan melalui:

- i. tatap muka;
- j. surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi;
- k. SP4N-LAPOR!;
- l. media sosial Kementerian;
- m. *call center*;
- n. kolom surat pembaca pada media massa;
- o. *Whistleblowing System*; atau
- p. sistem informasi Pengelolaan Pengaduan lain yang dibangun oleh Kementerian.

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

Tugas pokok jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan

II.TAHAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan: a. penerimaan dan pencatatan Pengaduan; b. pemeriksaan; c. pendistribusian Pengaduan; d. tindak lanjut; dan e. monitoring dan pelaporan.

Pada tahapan sebelumnya saya melakukan koordinasi dengan rekan kerja yang mengurus surat menyurat untuk penggunaan *google spreadsheet*. Saya berkoordinasi terkait cara menggunakan spreadsheet sebagai penyampaian informasi proses pengaduan bersama 2 orang, yang pertama staf administrasi surat menyurat (PPNPN) pada subbagian tata usaha dan yang kedua bersama rekan kerja yang juga mempunyai jabatan sebagai Pengelola Informasi Pertanahan.

Untuk PPNPN saya berikan akses sebagai pelihat pada *spreadsheet* pengelolaan pengaduan yang memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Dapat melihat pencatatan pengaduan yang telah diterima melalui surat masuk pada *spreadsheet*.
2. Dapat melakukan pencarian pengaduan yang telah diterima melalui surat masuk pada *spreadsheet*.
3. Dapat melihat berkas pengaduan yang telah disimpan pada *google drive* pada kolom *link* folder surat.

Untuk Pegawai dengan jabatan pengelola informasi pertanahan saya berikan akses sebagai editor pada *spreadsheet* pengelolaan pengaduan yang memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Dapat melihat pencatatan pengaduan yang telah diterima melalui surat masuk pada *spreadsheet*.
2. Dapat melakukan pencarian pengaduan yang telah diterima melalui surat masuk pada *spreadsheet*.
3. Dapat melihat berkas pengaduan yang telah disimpan pada *google drive* pada kolom *link* folder surat.
4. Dapat menginput atau mengisi pencatatan pengaduan pada *spreadsheet*.
5. Dapat mengunggah berkas pengaduan pada penyimpanan *google drive*.

Berikut saya lampirkan *form review* yang dibuat pada *google form* dan dan diisi saat selesai berkoordinasi bersama rekan kerja tersebut :

Siapa yang telah menjawab?

Email

lilfkotakupang@gmail.com

triafitrianiiskandar@gmail.com

Apakah anda mengenal google spreadsheet ?

 Salin...

2 jawaban



Apakah anda memahami fitur-fitur pada spreadsheet pengelolaan pengaduan ?

 Salin...

1 jawaban



Apakah anda memahami cara pengisian untuk pencatatan pengaduan pada kolom-kolom spreadsheet ?

 Salin...

3 jawaban



Apakah anda memahami cara melakukan pencarian data pada spreadsheet pengelolaan pengaduan ?

2 jawaban



Apakah kendala anda dalam pengisian pencatatan pengaduan pada spreadsheet ?

2 jawaban

Kendala yang saya hadapi yakni saat mencatat kronologi setiap kejadian sulit apabila surat pengaduan tersebut terlalu panjang atau banyak.

Hal ini pencatatan pengaduan pada spreadsheet saat ini belum ada kendala.

Apakah kendala anda dalam pencarian data pengaduan pada spreadsheet

2 jawaban

semua saat ini kendala pada pencarian data tidak ada.

Hal ini pencarian saat ini belum ada kendala.

Menurut anda apa kelebihan penggunaan spreadsheet sebagai media untuk penyampaian informasi proses pengaduan ?

2 jawaban

saya sebagai pegawai pada subbagian tata usaha yang juga sering mengecek proses pengaduan untuk pemohon atau pengadu yang datang, dengan adanya pemanfaatan spreadsheet ini pencarian informasi tentang proses pengaduan bisa lebih cepat dan tidak perlu mencari informasi pada staf pimpinan untuk bertanya didisposisi kemana surat tersebut.

Kelebihan penggunaan spreadsheet ini untuk penyampaian informasi proses pengaduan menurut saya dapat memudahkan pencarian dimana surat tersebut didisposisikan apalagi ditambahkan kolom disposisi dan juga terlampat kolom link surat yang langsung otomatis dapat melihat rekam pengaduan yang dikinerjikan tersebut.

Menurut anda apa kekurangan penggunaan spreadsheet sebagai media untuk penyampaian informasi proses pengaduan ?

2 jawaban

menurut saya untuk saat ini tidak ada kekurangan

Kekurangannya menurut saya tidak ada.

Menurut anda, apakah pemanfaatan spreadsheet untuk penyampaian proses pengaduan sudah efektif dibandingkan pencarian manual pada buku agenda surat masuk ?

2 jawaban

Ya, bagi saya sudah efektif dalam pencarian informasi proses pengaduan dibandingkan pencarian manual pada buku karena pada buku tersebut dahulu pengaduan yang diterima melalui surat masuk belum terdistribusi dengan benar dan tergabung berdasarkan tanggal diterimanya bersamaan surat lain.

Ya, sudah efektif dibandingkan pencarian manual pada buku seperti biasanya. saya yang diberikan akses sebagai editor bertamap dapat terus memanfaatkan spreadsheet ini baik itu untuk pengelolaan pengaduan ataupun penyampaian informasi proses pengaduan yang telah dikirimkan melalui surat masuk.

KESIMPULAN

- Dalam pemahaman terhadap istilah *spreadsheet*, didapatkan jawaban bahwa semua responden mengetahui.
- Dalam pemahaman terhadap fitur-fitur *spreadsheet*, didapatkan jawaban bahwa semua responden mengetahui.
- Dalam pemahaman terhadap cara pengisian pencatatan pengaduan, didapatkan jawaban bahwa responden mengetahui.
- Dalam pemahaman terhadap cara pencarian data pengaduan, didapatkan jawaban bahwa semua responden mengetahui.
- Untuk responden yang memiliki akses sebagai editor pada pertanyaan kendala yang dihadapi saat pengisian pencatatan pengaduan didapatkan jawaban bahwa saat pengisian data pengaduan *spreadsheet* pada kolom kronologis singkat terkadang sulit apabila isi surat terlalu banyak.
- Untuk pertanyaan kendala pada saat pencarian data pengaduan pada *spreadsheet* didapatkan jawaban bahwa kedua responden tidak memiliki kendala.
- Pada bagian pertanyaan kelebihan penggunaan *spreadsheet* sebagai media untuk penyampaian informasi proses pengaduan didapatkan jawaban bahwa menurut kedua responden pencarian informasi proses pengaduan menjadi lebih cepat dan mudah mengetahui dimana surat tersebut didisposisikan.
- Pada bagian pertanyaan kekurangan penggunaan *spreadsheet* sebagai media untuk penyampaian informasi proses pengaduan didapatkan jawaban bahwa menurut kedua

responden tidak memiliki kekurangan.

- Pada bagian pertanyaan keefektifan terhadap penggunaan *spreadsheet* sebagai media untuk penyampaian informasi proses pengaduan dibandingkan pencarian manual pada buku didapatkan jawaban bahwa menurut kedua responden sudah efektif.

Lampiran 4. Lembar Komitmen

Lembar Komitmen

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Nanda Isra Sari, A.Md.
NIP : 19930123 202204 2 001
Pangkat / Golongan : Pengatur / II c
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Kupang
Instansi : Kementerian ATR/BPN Nusa Tenggara Timur

Menyatakan bahwa :

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 30 November 2022

Yang Menyatakan

Mengetahui



Gaspar Ledu Hayon, S. Sos
NIP. 19780819 200604 1003



Nanda Isra Sari, A.Md.
NIP. 19930123 202204 2 001

BIODATA PENULIS



Nanda Isra Sari , lahir di Palembang pada tanggal 23 Januari 1993 merupakan penulis Laporan Aktualisasi ini. Pada tahun 2011 penulis menempuh Pendidikan Diploma III Program Studi Manajemen Informatika dan berhasil meraih gelar A.Md. (Ahli Madya) tahun 2014. Saat ini penulis merupakan Calon Pegawai Negeri Sipil dengan jabatan sebagai Pengelola Informasi Pertanahan pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Kupang.