



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

**Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur**

Disusun Oleh :

Nama : **DEVIA DWI RAHAYU, A.Md**  
NIP : **19961213 202204 2 001**  
Jabatan : **Pengelola Informasi Pertanahan**

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



## LEMBAR PERSETUJUAN

Aktualisasi dengan judul :

“Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur”.

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 8 Angkatan XIV:

Nama : Devia Dwi Rahayu, A.Md.

NIP : 19961213 202204 2 001

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Kamis, Tanggal 03 November 2022.

Menyetujui,

COACH

MENTOR

  
Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.

NIP. 19651213 199003 1 002

  
Beni Prastowo, A.Md.

NIP. 19930615 201903 1 006

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi kesehatan, kekuatan, dan kesempatan dalam menyelesaikan Kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Selama pelaksanaan Laporan aktualisasi, penulis banyak mendapatkan bantuan baik dalam bentuk masukan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dalam berkarir sebagai Pengelola Informasi Pertanahan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
2. Bapak Johnsen Ginting, S.H, M.H, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur;
3. Bapak Beni Prastowo, A.Md., selaku Mentor yang telah berkontribusi dalam membimbing dan membantu penulis saat melaksanakan laporan aktualisasi;
4. Bapak Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc., selaku *Coach* yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi arahan, dan memberi masukan dalam pelaksanaan aktualisasi;
5. Seluruh rekan kerja pada Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur yang telah mendukung dan membantu penulis;
6. Seluruh teman-teman CPNS di Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur yang telah meluangkan waktu untuk berbagi wawasan dan memberikan masukan; dan
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diperlukan untuk menjadikan laporan aktualisasi ini menjadi lebih baik.

Sampit, 20 Oktober 2022

Penulis

Devia Dwi Rahayu, A.Md.

## DAFTAR ISI

### Table of Contents

LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN .....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI .....	4
DAFTAR TABEL .....	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR BAGAN .....	8
DAFTAR LAMPIRAN.....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	10
A. LATAR BELAKANG .....	10
B. TUJUAN ORGANISASI.....	11
Visi dan Misi Organisasi.....	11
C. NILAI-NILAI ORGANISASI.....	12
D. TUJUAN DAN FUNGSI JABATAN .....	13
E. STRUKTUR ORGANISASI.....	15
F. PROGRAM DAN KEGIATAN SAAT INI .....	16
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI .....	18
A. IDENTIFIKASI ISU .....	18
B. PEMILIHAN ISU .....	24
C. PENENTUAN GAGASAN PEMECAHAN ISU.....	26
D. RANCANGAN KEGIATAN AKTUALISASI.....	29
E. JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI.....	36
F. REKAPITULASI RENCANA HABITUASI NILAI BerAKHLAK.....	39
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	41
A. ROLE MODEL.....	41
B. REALISASI AKTULISASI.....	43
1) Realisasi kegiatan.....	43
2) Before After Pelaksanaan Aktualisasi .....	59
3) Aktualisasi nilai-nilai agenda II (BerAKHLAK).....	60

2.1	Membuat Draf Materi pembinaan terkait penggunaan survei IKM .....	60
3	Manfaat aktualisasi .....	65
C.	FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT AKTUALISASI .....	65
D.	TINDAK LANJUT .....	66
BAB IV	PENUTUP .....	69
A.	Kesimpulan .....	69
1.	Aktualisasi/Habitiasi Mata Pelatihan.....	69
2.	Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu.....	69
3.	Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu .....	69
B.	Rekomendasi.....	70
DAFTAR PUSTAKA	.....	71
DAFTAR LAMPIRAN.....	.....	72
Lampiran 1.	Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor .....	72
Lampiran 2.	Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach.....	78
Lampiran 3.	Laporan Mingguan .....	84
Lampiran 4.	Laporan Mingguan .....	89
Lampiran 5.	Kendala Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	90
BIODATA PENULIS .....	.....	91

## DAFTAR TABEL

<i>Table 1. Program Kegiatan Pertanahan Pada Kantor pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur (program Rutin PSN).....</i>	16
<i>Table 2. Matrik keterkaitan isu dan dampak isu 1 .....</i>	19
<i>Table 3. Matrik Keterkaitan Isu Dan Dampak Isu 2 .....</i>	20
<i>Table 4. Matrik Keterkaitan Isu Dan Dampak Isu 3 .....</i>	22
<i>Table 5. Matrik keterkaitan isu dan dampak isu 4 .....</i>	24
<i>Table 6. Rincian Diagram Fishbone .....</i>	27
<i>Table 7. Pemilihan gagasan pemecahan Isu menggunakan McNamara .....</i>	27
<i>Table 8. Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi .....</i>	30
<i>Table 9. Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....</i>	36
<i>Table 10. Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai BerAKHLAK.....</i>	39
<i>Table 11 . Realisasi Kegiatan .....</i>	43
<i>Table 12. Before After Pelaksanaan Aktualisasi .....</i>	59
<i>Table 13. Penerapan Nilai BerAKHLAK Dalam Pelaksanaan Aktualisasi .....</i>	60
<i>Table 14. Matriks Rekapitulasi Penerapan Nilai-Nilai dasar ASN BerAKHLAK .....</i>	63
<i>Table 15. Realisasi Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi Kementerian ATR/BPN .....</i>	64
<i>Table 16. Realisasi Kontribusi Kegiatan Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN .....</i>	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>buku tamu kurang rapi dan penumpukan buku tamu</i> .....	18
Gambar 2. 2 <i>Pesan informasi berkas milik pemohon</i> .....	20
Gambar 2. 3 <i>Tempat penyimpanan surat masuk</i> .....	24
Gambar 3. 1 mengidentifikasi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM .....	50
Gambar 3. 2 Konsultasi dengan Mentor Terkait Kendala Petugas Loket dalam menjalankan Pelayanan IKM .....	51
Gambar 3. 3 Penulis mempelajari data survei IKM melalui website .....	52
Gambar 3. 4 Merancang Desain Brosur .....	53
Gambar 3. 5 Konsultasi Bimbingan dan rancangan Desain Brosur .....	53
Gambar 3. 6 Mencetak Perbaikan Rancangan Desain Brosur .....	54
Gambar 3. 7 Koordinasi Ke Penanggung Jawab Loket .....	55
Gambar 3. 8 Pembuatan Surat Undangan dan Pendistribusian Ke Petugas Loket .....	55
Gambar 3. 9 Menyiapkan Pelaksanaan Pembinaan Petugas Loket .....	56
Gambar 3. 10 Penyampaian Informasi Brosur .....	56
Gambar 3. 11 Evaluasi Hasil Survei IKM .....	58
Gambar 3. 12 Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan .....	58

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. <i>Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</i> .....	15
Bagan 2 <i>Teknik Analisis Isu (Fishbone)</i> .....	26



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor .....	72
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach.....	78
Lampiran 3. Laporan Mingguan .....	84
Lampiran 4. Laporan Mingguan .....	89
Lampiran 5. Kendala Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	90

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Aparatur Sipil Negara (ASN) berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mewujudkan pembangunan Negara Indonesia, ASN dituntut untuk menjalankan tugasnya sebagai pelaksana kebijakan, pelayanan publik dan sebagai perekat dan pemersatu bangsa. Selain itu, ASN memiliki peranan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

ASN memiliki peranan yang menentukan dalam mengelola dan mengarahkan pembangunan tersebut. Sejumlah keputusan-keputusan strategis mulai dari memformulasi kebijakan sampai pada penetapannya dalam berbagai sektor pembangunan ditetapkan oleh ASN. Untuk memainkan peranan tersebut, diperlukan sosok ASN yang profesional, yaitu ASN yang mampu memenuhi standar kompetensi jabatannya sehingga mampu melaksanakan tugas jabatannya secara efektif dan efisien. Tugas dan peranan ASN yang begitu penting tersebut menjadi alasan utama untuk meningkatkan kinerja ASN lebih optimal dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Untuk membentuk sosok ASN tersebut, dari awal diperlukan pelaksanaan pembinaan melalui jalur Pelatihan Dasar (LATSAR).

Salah satu bentuk penugasan dalam Diklat Latihan Dasar ini adalah menyusun dokumen atau laporan aktualisasi nilai-nilai dasar ASN yang terdapat pada beberapa kegiatan yang dilaksanakan di tempat kerja masing-masing. Pelaksanaan kegiatan ini bertujuan untuk mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Ketujuh nilai dasar ASN tersebut sebelumnya dipelajari dan dipahami oleh para peserta Diklat Latihan Dasar melalui proses pembelajaran secara Synchronus dan Asynchronus melalui website <http://www.swajar-asnpintar.lan.go.id> dan <http://www.kolabjar-asnpintar.lan.go.id> pada unit kerjanya masing-masing.

ASN memiliki fungsi sebagai pelayan publik, yang mana ASN berkewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam tugas dan fungsi jabatannya. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur ada beberapa pelayanan maupun prosedur yang diberikan diantaranya adalah, melakukan prosedur pengadministrasian Buku Tamu, Hotline pengambilan sertifikat PTSL, dan Tertib Administrasian Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan penyusunan survei oleh PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini menjadi pedoman dalam menjadikan faktor evaluasi kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur. Serta untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan

Melayani (WBBM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menjadi hal yang sangat penting.

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan. Survei ini mendokumentasikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan penggunaan layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan pertanahan. Survei ini dilakukan untuk memperoleh masukan dari masyarakat dan mengetahui tingkat kinerja dari unit pelayan pertanahan secara berskala sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Akan tetapi, survei yang telah di realisaikan dirasa masih kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden dalam pengisian survei. Adapun penyebab kurang optimalnya pengisian survei, mulai dari belum optimalnya fungsi petugas loket dalam memberkan layanan informasi, kurangnya monitoring ataupun evaluasi dari Manager Loket, dan Kurang optimalnya penggunaan media informasi seperti barcode.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat isu “Kurang optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur” tersebut sebagai bentuk Rancangan Aktulisasi. Dengan di angkatnya hal tersebut, hasil yang diharapkan ialah “Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur”.

## **B. TUJUAN ORGANISASI**

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

### **Visi dan Misi Organisasi**

#### **a. Visi**

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

## **b. Misi**

- 1) “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan”, diwujudkan dengan berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan mencakup aspek:
  - i. Aspek ekonomi : dengan penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang produktif .
  - ii. Aspek lingkungan : penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkelanjutan.
  - iii. Aspek sosial : yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkeadilan.
- 2) “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang berstandar dunia “agar mampu bersaing dengan negara-negara lain dalam lingkup global serta mewujudkan masyarakat yang semakin sejahtera dan maju.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dibentuk dengan tujuan menyelesaikan tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang secara nasional. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, kementerian memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara dengan *core function* sebagai berikut:

- 1) Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang;
- 2) Survei pemetaan pertanahan dan ruang;
- 3) Penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- 4) Penataan agraria;
- 5) Pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- 6) Pengendalian dan penertiban tanah dan pemanfaatan ruang; dan
- 7) Penanganan sengketa dan konflik pertanahan.

## **C. NILAI-NILAI ORGANISASI**

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

- 1) Melayani : Nilai Melayani memiliki makna/arti bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsi wajib untuk memberikan layanan berstandar dunia dengan berorientasi kepada peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta pemangku kepentingan.
- 2) Profesional : Nilai Profesional memiliki makna/arti bahwa dalam bekerja harus mengutamakan kolaborasi, bersikap terbuka, dan selalu semangat dalam menghadapi perubahan termasuk terhadap perubahan teknologi.

- 3) Terpercaya :Nilai Terpercaya memiliki makna/arti bahwa dalam bekerja, berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak harus dilakukan dengan cara yang baik dan benar, memegang teguh kode etik, amanat jabatan, dan prinsip-prinsip moral.

#### **D. TUJUAN DAN FUNGSI JABATAN**

##### **1. Tugas dan Fungsi Bagian Tata Usaha**

Menurut Peraturan Menteri ATR No.17 Tahun 2020 pasal 5, Bagian tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah.

##### **2. Tugas dan fungsi Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran**

Menurut Peraturan Menteri ATR no 17 tahun 2020 Pasal 27, Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran mempunyai tugas melaksanakan, inventarisasi, identifikasi, pengelolaan data dan penyajian informasi kegiatan penetapan hak tanah dan ruang dan pendaftaran tanah dan ruang, pemeliharaan hak atas tanah dan ruang, penatausahaan tanah ulayat dan hak komunal, penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah, hubungan kelembagaan serta pembinaan dan pengawasan mitra kerja dan PPAT.

##### **3. Tugas dan fungsi Pengelola Informasi Pertanahan**

Menurut Lampiran II PERMENT ATR/BPN No.14 tahun 2019 tentang jabatan Pelaksana Nonstruktural di lingkungan Kementrian ATR/BPN, tugas Pengelola Informasi Pertanahan, yaitu;

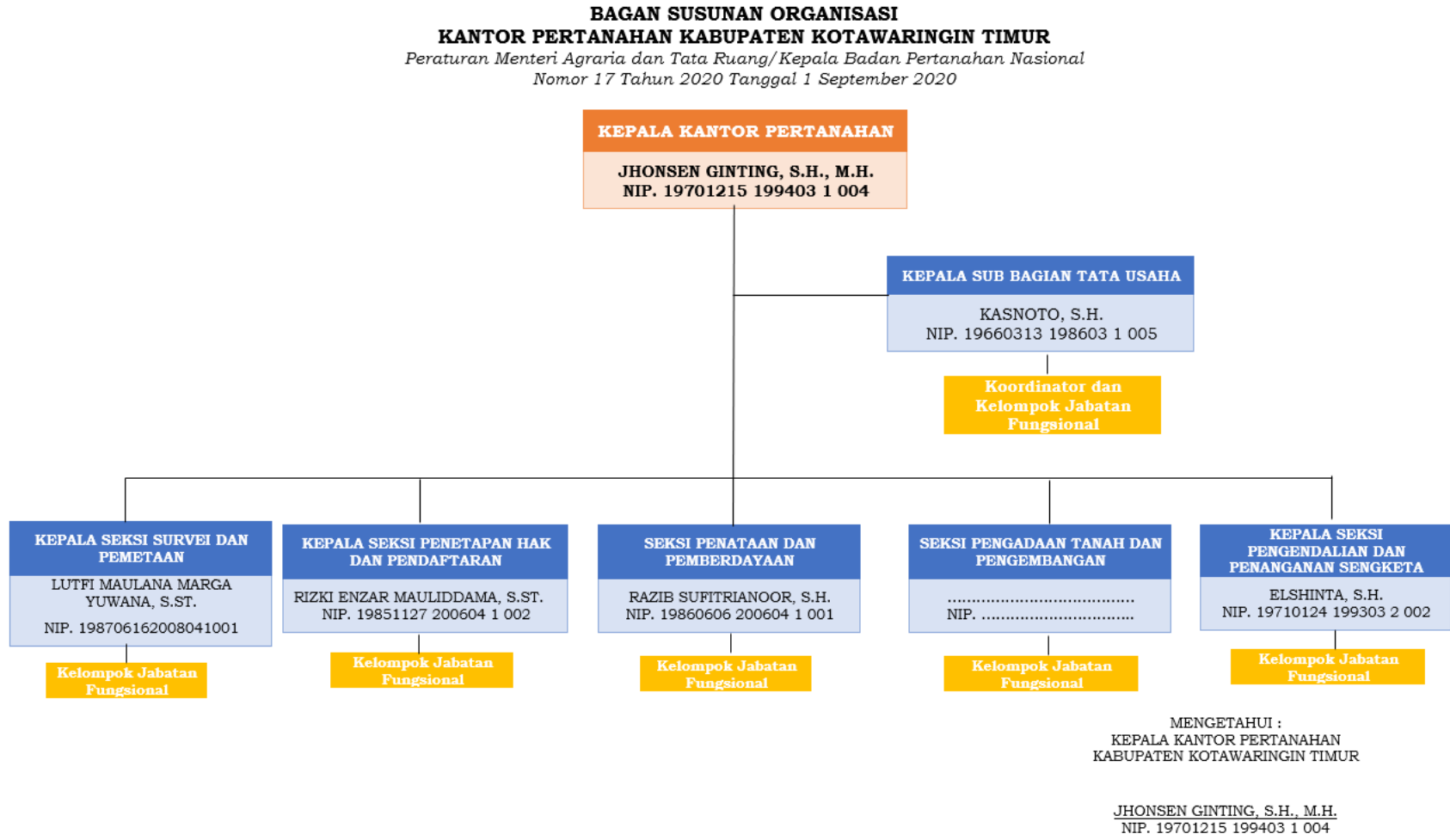
1. Mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
2. Menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
3. Menyimpan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
4. Menyediakan dan memberi pelayanan informasi 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.

Namun beradasakan perintah dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur, Calon Pegawai Negeri Sipil termasuk penulis sendiri belum ditempatkan pada setiap seksi masing-masing. Untuk beberapa waktu kedepan, kami ditempatkan pada setiap seksi secara bergantian. Yang mana sebelumnya penulis di tempatkan pada ruang Ajudan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur. Adapun tugas penulis ialah mengelola hotline Ayo WhatsApps Ambil Sertifikat "AWAS", memverifikasi berkas sebelum ditanda tangani oleh Kepala kantor, mengingatkan dan menjadi notulen pelaksanaan rapat pokja dalam rangka mewujudkan Zona Integritas, dan membantu Seksi lain apabila membutuhkan bantuan. Selanjutnya penulis di tempatkan pada ruangan seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah. Adapun tugas penulis yaitu membantu entry berkas PTSL, cetak Lembar Formulir Kelengkapan Berkas, dan menjahit Sertifikat.

**E. STRUKTUR ORGANISASI**

**Bagan 1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur**



## F. PROGRAM DAN KEGIATAN SAAT INI

Adapun Program Strategis Nasional di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Table 1. Program Kegiatan Pertanahan Pada Kantor pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur (program Rutin PSN)

No	Nama Kegiatan	Target Satuan
1.	Layanan BMN	1Layanan
2.	Layanan Hubungan Masyarakat	1Layanan
3.	Layanan Umum	1Layanan
4.	Layanan Data dan Informasi	1Layanan
5.	Layanan Bantuan Hukum	1Layanan
6.	Layanan Perkantoran	1Layanan
7.	Layanan Manajemen SDM	1Layanan
8.	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	1Layanan
9.	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1Layanan
10.	Layanan Manajemen Keuangan	1Layanan
11.	Layanan Reformasi Kinerja	1Layanan
12.	Layanan Pemetaan Tematik Bidang Skala 1:2.500	500 Bidang
13.	Peta Tematik Pertanahan dan Ruang Kategori III	2.000 Bidang
14.	Layanan Pengukuran Bidang Tanah Luas Kurang dari 10 Ha (Kantah)	500 Bidang
15.	Layanan Pengembalian Batas Bidang Tanah Luas Kurang dari 10 Ha (Kantah)	100 Bidang
16.	Rekomendasi Hasil Pembinaan/Monev/Supervisi	1Laporan
17.	PBT Redistribusi Tanah Kategori 3	3.500Bidang
18.	PBT K4 PTSL ASN Kategori 3	400Bidang
19.	Rekomendasi hasil pembinaan dan pengawasan PPAT Daerah	1 Laporan
20.	Surat Keputusan Penetapan Hak Atas Tanah Perorangan dan Badan Hukum	350 SK
21.	Layanan Pendaftaran Pertama Kali	810 Layanan
22.	Layanan Informasi SKPT	200 Layanan
23.	Layanan Pengecekan SHAT	6.000 Layanan



No	Nama Kegiatan	Target Satuan
24.	Layanan Pemecahan SHAT	500 Layanan
25.	Layanan Pemeliharaan Data Pertanahan	4.960 Layanan
26.	Layanan Sumpah Sertipikat Hilang	50 Layanan
27.	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1 Dokumen
28.	SHAT PTSL PM Kategori 3	6.500 Bidang
29.	SHAT Redistribusi Tanah	3.500 Bidang
30.	Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Ijin Lokasi	15 Layanan
31.	Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Ijin Perubahan Penggunaan Tanah	80 Layanan
32.	SK Redistribusi Tanah Kategori III	3.500 Bidang
33.	Akses Reforma Agraria Kategori III	1.500 KK
34.	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1 Satker
35.	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1 Satker
36.	Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1 Satker
37.	Rekomendasi Hasil Pengendalian Hak Atas Tanah/Dasar Penguasaan Atas Tanah	1 Bidang
38.	Rekomendasi Pencegahan sengketa, konflik dan perkara pertanahan	1 Rekomendasi Kebijakan
39.	Berita Acara Rencana Aksi Pembinaan Pencegahan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan	1 Kegiatan
40.	Surat Pemberitahuan Keputusan Penyelesaian Sengketa Pertanahan	1 Perkara
41.	Laporan Hasil Sidang Perkara Pertanahan	1 Perkara

Adapun Kontribusi dari Laporan aktualisasi penulis pada Program yang sedang berjalan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur ialah mendukung terlaksananya Layanan Manajemen SDM dan Layanan Reformasi Kinerja, yang mana dengan dilakukannya pembinaan dan pelatihan terhadap petugas Loker akan meningkatkan kualitas SDM pada kantor pertanahan kabupaten kotawaringin timur, sedangkan reformasi kinerja dapat ditunjukkan dengan upaya perbaikan pelayanan petugas loket, yaitu dengan memperoleh masukan dari masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

## BAB II RANCANGAN AKTUALISASI

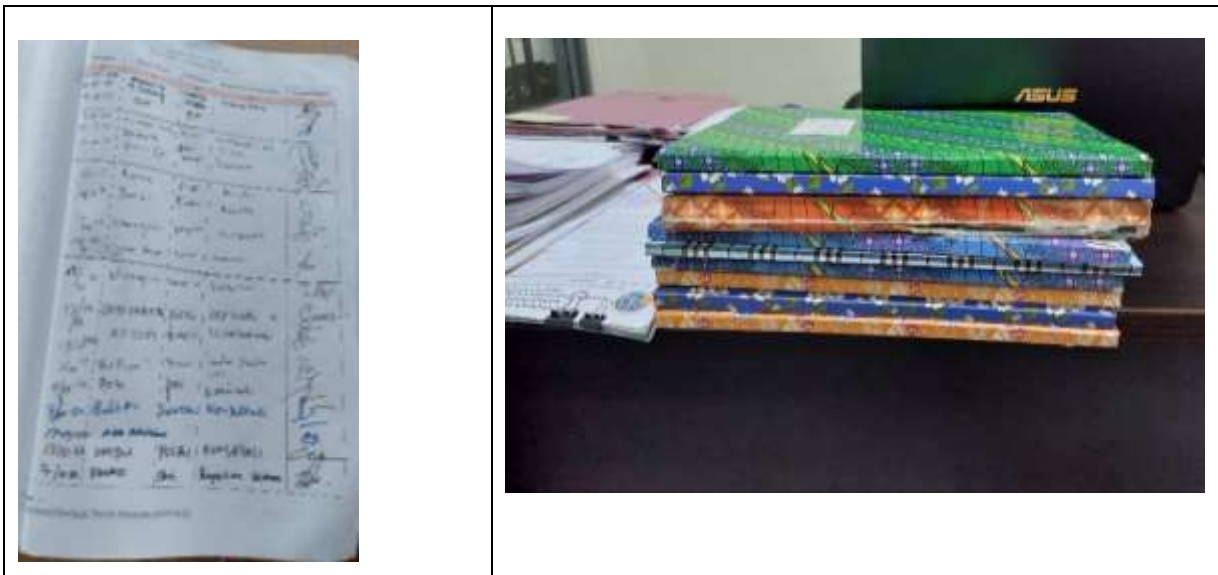
### A. IDENTIFIKASI ISU

Isu-isu yang dapat diangkat pada unit kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur, yaitu :

#### 1) Kurang optimalnya sistem pengadministrasian Buku Tamu di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Buku Tamu merupakan alat bantu untuk mengetahui seberapa banyak tamu yang datang ke suatu tempat, instansi atau perpustakaan. Penggunaan buku tamu pada dasarnya hanya mendata pengunjung atau yang datang ke suatu tempat, instansi atau perpustakaan. Sistem pengelolaan buku tamu secara manual/konvensional yang digunakan kantor pertanahan untuk mengelola arsip dan laporan dirasakan kurang efisien lagi, karena membutuhkan banyak ruang untuk penyimpanannya. Oleh sebab itu dilakukan inovasi mengenai pengelolaan penyimpanan buku tamu secara digitalisasi buku tamu fisik maupun buku tamu digital.

Banyaknya jumlah fisik buku tamu yang tersimpan pada kantor pertanahan Kabupaten Kotawaringin timur, mengharuskan resepsionis ataupun staff Tata Usaha (TU) dalam menyusun atau merapikan dengan baik seluruh buku yang tersimpan. Kendala lainnya dalam penyimpanan adalah apabila terlalu lama, maka buku tamu ini akan rusak termakan usia maupun termakan rayap dan terkena air apabila terjadi kebocoran saat terjadi hujan di ruang penyimpanan.



Gambar 2. 1buku tamu kurang rapi dan penumpukan buku tamu

Table 2. Matrik keterkaitan isu dan dampak isu 1

Isu Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan Manajemen ASN Dan Smart ASN	Dampak
<p><b>Kurang Optimalnya Sistem Pengadministrasian Buku Tamu Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</b></p>	<p>Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan hasil diskusi dengan petugas resepsionis maupun Staff TU untuk pengadministrasian buku tamu ini sudah sangat lama. Namun, dalam pengadministrasian buku tamu masih belum efektif dalam mencari data, yang mana hal ini akan menambah ruang penyimpanan.</p>	<p>Dengan terdigitalisasinya administrasi buku tamu, akan memudahkannya monitoring per bulan atau pun perminggu. Serta mempercepat dan memudahkan dalam pencarian data saat diperlukan.</p>	<p><b>MANAJEMEN ASN :</b> Apabila dikaitkan dengan manajemen ASN, isu tersebut bertentangan dengan azas <b>Efektifitas</b> dan <b>Efisien</b> yang dikarenakan belum adanya sistem mengenai pengadministrasian Buku Tamu yang dapat termonitoring atau terkontrol sehingga laporan buku tamu tidak lagi memerlukan waktu yang lama.</p> <p><b>SAMRT ASN:</b> Apabila dikaitkan dengan SMART ASN, isu ini bertentangan dengan salah satu pilar <b>Literasi Digital</b> yaitu <b>cakap</b> dimana petugas resepsionis yang menerima tamu seharusnya bisa menggunakan aplikasi seperti spreadsheet untuk pencatatan, backup data.</p>	<p>Dampak bagi kantah kotim apabila semua buku tamu ini tidak terealisasi maka akan terjadi penumpukan buku tamu yang membutuhkan ruang penyimpanan untuk disetiap tahunnya. Dan serta lamanya proses pencarian data tamu saat diperlukan.</p>

## 2) Kurang Optimalnya Nomor Hotline Program Ayo Whatsapp Ambil Sertifikat (AWAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timurlpun sering menerima permohonan informasi sertifikat milik pemohon. Sering diterima pesan dari pemohon ataupun masyarakat ke nomor hotline Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur adalah mengenai informasi perjalan berkas ataupun status berkas selesai milik pemohon, yang mana untuk masyarakat yang berlokasi sangat jauh dari pusat kota Kabupaten Kotawaringin Timur dapat terbantu dan dimudahkan dengan adanya layanan ini.

Oleh sebab itu Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timurlpun melakukan adaptasi mengenai cara pelayanan berdasarkan Permen ATR/BPN No.32/2021 tentang Layanan Informasi Publik, yaitu :

- a. Layanan menggunakan Whatsapp

Pada layanan ini dapat menghubungi nomor hotline milik Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur yaitu ke Nomor 0877-0744-0958.



**Gambar 2. 2** Pesan informasi berkas milik pemohon

Pada gambar diatas adalah contoh salah satu tampilan pesan milik salah satu whatsapp dari pemohon. Dikarenakan sering terlambatnya respon dari petugas loket untuk menjawab ataupun balasan permintaan data ke pemohon maka informasi status berkas untuk pemohon sering terlambat. Yang seharusnya bisa langsung merespon atau menjawab permintaan informasi kepemohon lebih cepat untuk pengecekan hal ini menjadi sedikit terkendala.

Penyebab yang terjadi yaitu, petugas loket kurang memonitoring dan koordinasi layanan “AWAS” tersebut. Dan sistem digitalisasi yang masih kurang optimal untuk layanan hotline khususnya di loker kantor pertanahan kabupaten kotawaringin timur.

*Table 3. Matrik Keterkaitan Isu Dan Dampak Isu 2*

Isu Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan Manajemen ASN Dan Smart ASN	Dampak
<b>Kurang Optimalnya Nomor Hotline Program Ayo Whatsapp Ambil Sertifikat (AWAS) di Kantor Pertanahan</b>	Pelaksanaan monitoring di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur belum berjalan dengan maksimal, selama ini masih dijalankan secara manual. Sehingga untuk	Proses merespon pesan masuk ke masyarakat atau pemohon secara terjadwal dan monitoring dari manajer loket dapat meningkatkan	<b>MANAJEMEN ASN:</b> Apabila dikaitkan dengan manajemen ASN, isu tersebut belum sepenuhnya memenuhi peran ASN sebagai Pelayan Publik, dimana masyarakat berhak mendapatkan informasi status berkasnya secara terbuka melalui layanan hotline “AWAS”, akan tetapi mereka belum mendapatkan	Dampak bagi kintah kotim jika isu ini tidak terealisasi yaitu Masyarakat tidak mudah dalam mengakses, mendapatkan informasi

<b>Kabupaten Kotawaring in Timur</b>	membalas pesan ke masyarakat terkadang sering terlewat dan Kurangnya kontrol dari manger loket	kualitas pelayanan khususnya hotline WA	pelayanan tersebut secara maksimal. <b>SMART ASN:</b> Apabila dikaitkan dengan SMART ASN, isu ini bertentangan dengan konsep <b>Percepatan Transformasi Digital</b> dimana social media seharusnya memberikan konektivitas ke masyarakat tentang informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam suatu instansi.	status berkas tanah milik pemohon
--------------------------------------	--	---	---	-----------------------------------

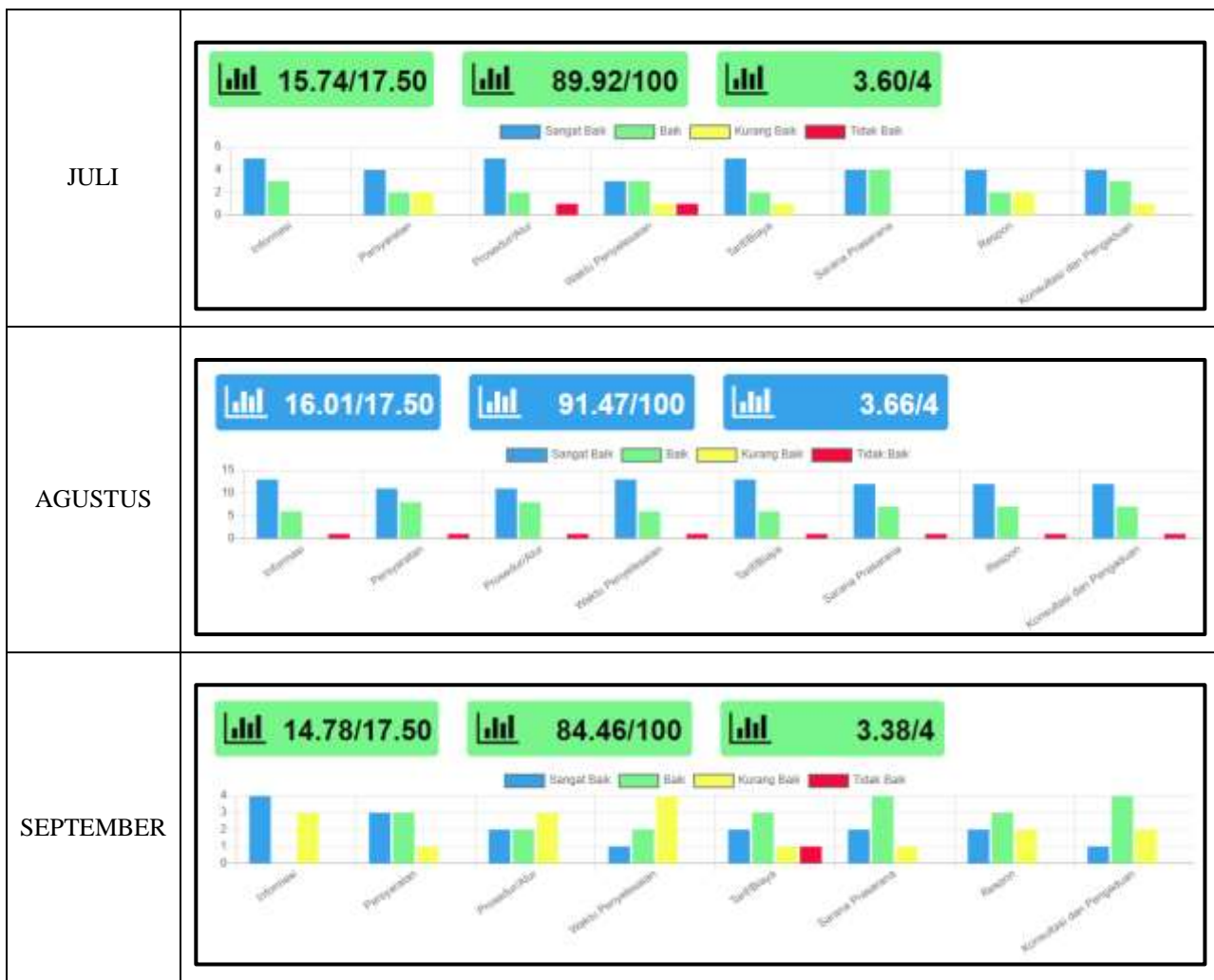
### 3) Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian ATR/BPN melakukan survei pelayanan publik. Hasil Survei dimaksud akan dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan serta akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja di semua Kantor Pertanahan di Indonesia. Kantor pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur, meminta mendukung dengan melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi. Sebelumnya hal ini dilakukan oleh petugas loket dengan cara manual yaitu memberikan lembar kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada pemohon yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur. Selanjutnya, pemohon mengisi lembaran yang telah diberikan tersebut dengan cara manual/secara tertulis.

Namun seiring dengan perkembangan digitalisasi, pengisian survei kepuasan masyarakat melalui lembar tersebut di rasa tidak efektif dan efisien lagi. Sehingga pada saat ini pengisian Survei kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi dilakukan melalui barcode atau link yang lebih mudah diakses kapan dan dimana saja serta penginputannya juga lebih cepat.

Meskipun hal tersebut telah dilakukan, tetap saja pengisian survei kepuasan masyarakat pada loket kantor pertanahan Kab. Kotawaringin Timur dirasa masih kurang optimal apalagi terkait dengan tertib administrasiannya sehingga menyebabkan masyarakat kurang tertarik untuk melakukan pengisian. Padahal pengisian survei kepuasan masyarakat tersebut juga merupakan salah satu syarat indikator penilai kantor pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Pertanahan dan bertujuan menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Tabel 1. Responden Yang Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Tiga Bulan Terakhir



Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden pada bulan juli hanya berjumlah 8 responder, pada bulan agustus hanya berjumlah 20 responden, dan untuk September 7 responden. Oleh karenanya, Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur perlu mengambil langkah strategi untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik dan memperoleh masukan dari masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Perilaku Anti Korupsi.

Table 4. Matrik Keterkaitan Isu Dan Dampak Isu 3

Isu Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan Manajemen ASN Dan Smart ASN	Dampak
<b>Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor</b>	Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan hasil diskusi dengan senior selama hampir tiga bulan, pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan	Proses penjawaban dilaksanakan dengan manajemen	<b>MANAJEMEN ASN:</b> Apabila dikaitkan dengan isu ini, berkaitan dengan <b>Fungsi, Tugas dan Peran ASN</b> yaitu Pelaksanaan Kebijakan Publik, Pelayanan Publik yang professional dan berkualitas. ASN sebagai perencana,	Dengan meningkatkan Hasil Survei dimaksud akan dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan serta akan digunakan untuk

<b>Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</b>	Masyarakat (IKM) belum memperoleh hasil yang baik. Dikarenakan Kurangnya media informasi promosi survei Sehingga kurang optimalnya jumlah responden untuk penilaian indeks kepuasan masyarakat.		pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. SMART ASN: apabila dikaitkan dengan isu ini berkaitan dengan Percepatan transformasi digital, yaitu budaya menggunakan digital, dan kecakapan menggunakan media digital	mengevaluasi kinerja Kementerian ATR/BPN, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur menjadi lebih baik.
--	---	--	---	--

#### 4) Kurang Optimalnya Sistem Pengarsipan dan penyimpanan Surat Masuk Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

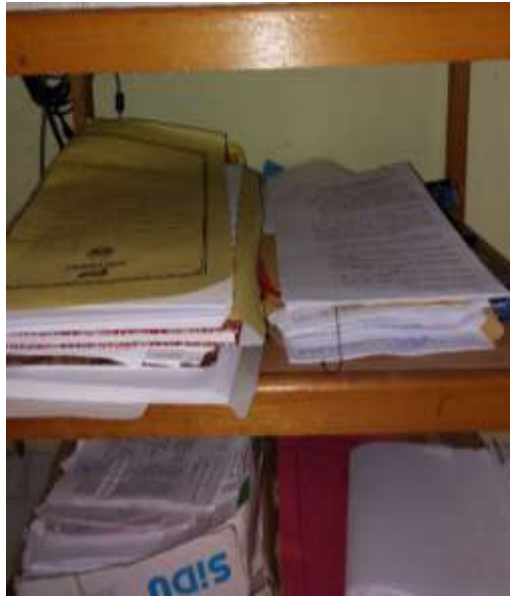
Surat masuk adalah surat-surat yang diterima oleh suatu organisasi/perusahaan yang berasal dari seseorang atau dari suatu organisasi. baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (pengiriman surat) dengan mempergunakan buku pengiriman. Setiap kantor setiap harinya akan menangani surat-surat. Mungkin satu hari ada 1 surat, 2 surat, bahkan ratusan surat. Jumlah yang banyak tersebut jika tidak ditangani dengan baik tentunya akan dapat merugikan banyak pihak, khususnya bagi kantor yang bersangkutan.

Banyaknya jumlah fisik surat masuk yang tersimpan pada kantor pertanahan Kabupaten Kotawaringin timur, mengharuskan staff Tata Usaha (TU) dalam menyusun atau merapikan dengan baik seluruh surat masuk yang tersimpan. Adapun Kerugian-kerugian tersebut antara lain:

1. Surat dan informasinya bisa hilang
2. Kantor menjadi tidak rapi karena banyak tumpukan kertas yang tidak tertata
3. Surat sulit ditemukan jika dicari ksarena letaknya tidak disusun dengan teratur

Maka diperlukannya metode untuk penanganan/penyelesain hingga surat masuk tersimpan dengan baik. Manfaat yang diperoleh jika ditangani dengan baik:

1. Surat akan tercatat dengan baik
2. Prosedur penanganan surat jelas
3. Surat akan tersimpan baik sehingga mudah untuk ditemukan
4. Rahasia akan terjaga



Gambar 2. 3 Tempat penyimpanan surat masuk

Table 5. Matrik keterkaitan isu dan dampak isu 4

Isu ,Aktual	Kondisi Saat Ini	Kondisi Seharusnya	Keterkaitan Manajemen ASN dan Smart ASN	Dampak
<b>kurang Optimalnya Pengarsipan Surat Masuk Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</b>	Belum teraturnya penyimpanan arsiparsip surat masuk	Teraturnya penyimpanan surat masuk Optimalnya pengarsipan surat masuk	<p><b>MANAJEMEN ASN:</b> Apabila dikaitkan dengan Manajemen ASN, isu ini berkaitan dengan <b>Professional</b> dan <b>Kompeten</b> dimana staff harus di dukung dengan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.</p> <p><b>SMART ASN:</b> Apabila dikaitkan dengan Smart ASN, isu ini bertentangan dengan konsep <b>Percepatan Transformasi Digital</b> dimana kurangnya infrastruktur, akses dan minimnya penguatan literasi digital.</p>	Dengan tersipnya Surat Masuk dengan baik maka akan mudah ditemukan Arsip Surat masuk nantinya.

## B. PEMILIHAN ISU

Dalam menentukan isu yang terpilih dari keempat isu teridentifikasi, penulis menggunakan Teknik tapisan isu *Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth* (USG). Alat bantu ini menggunakan teknik tapisan dengan menetapkan rentang penilaian (1-5) pada kriteria *Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth* yang dapat dilihat pada table berikut :



1. **Urgency** : seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi.
2. **Seriousness** : seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan.
3. **Growth** : seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang jika tidak ditangani sebagaimana mestinya.

Penilaian skor pada setiap isu terdapat pada table berikut:

Tabel 2. 1 Tepisan Isu dengan Teknik USG

NO	ISU/PERMASALAHAN	<i>Urgency</i>	<i>Seriousness</i>	<i>Growth</i>	TOTAL
1	Kurang optimalnya sistem pengadministrasian Buku Tamu di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	3	4	3	10
2	Kurang Optimalnya Nomor Hotline Program Ayo Whatsapp Ambil Sertifikat (AWAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	3	4	4	11
3	Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	4	4	4	12
4	kurang Optimalnya Pengarsipan Surat Masuk Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	3	3	3	9

Keterangan :

Skor	<i>Urgency</i>	<i>Seriousness</i>	<i>Growth</i>
5	Sangat urgen	Sangat serius	Harus ditangani segera
4	Urgen	Serius	Toleransi waktu singkat
3	Cukup urgen	Cukup serius	Toleransi waktu cukup lama
2	Kurang urgen	Kurang serius	Toleransi waktu lama
1	Tidak urgen	Tidak serius	Toleransi waktu sangat lama

Dari penggunaan Teknik tapisan USG diperoleh hasil:

- 1) Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur memperoleh skor 12;
- 2) Kurang Optimalnya Nomor Hotline Program Ayo Whatsapp Ambil Sertifikat (AWAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur memperoleh skor 11;
- 3) Kurang optimalnya sistem pengadministrasian Buku Tamu di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur memperoleh skor 10;
- 4) kurang Optimalnya Pengarsipan Surat Masuk Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur memperoleh skor 9.

Isu Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur memperoleh skor tinggi. Dilihat dari segi *urgency*, *seriousness* dan *grownt*, isu ini dinilai perlu dicarikan solusinya karena berkaitan dengan percepatan

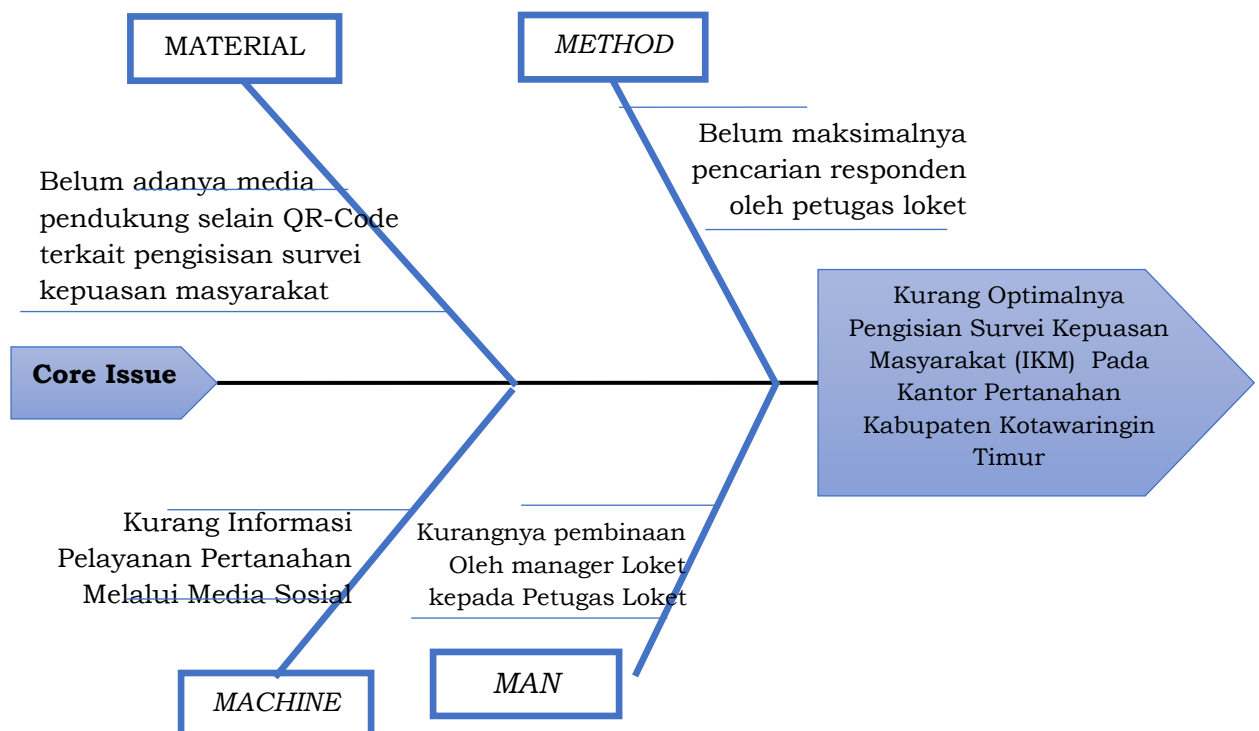
pelayanan publik kepada masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur. Analisis sebab-sebab terhadap isi terpilih menggunakan alat bantu berupa *fish bone* diagram.

### C. PENENTUAN GAGASAN PEMECAHAN ISU

Setelah didapatkan isu terpilih, yaitu Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur. Isu diidentifikasi setiap unsur yang menjadi penyebab mengapa diperlukannya pengoptimalan dalam pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menggambarkan kinerja pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur.

Teknik analisis isi yang digunakan ialah pendekatan *fishbone* diagram. *Fishbone* digunakan ketika ingin mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah. Masalah yang akan di bagi menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, dimana mencakup empat faktor yakni : manusia (*man*), mesin/teknologi (*machine*), informasi (*material*), proses/metode (*method*). Analisis tersebut dapat digambarkan pada diagram seperti berikut:

**Bagan 2** Teknik Analisis Isu (*Fishbone*)



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

Table 6. Rincian Diagram Fishbone

Aspek	Penyebab	Gagasan kreatif
<i>Material</i>	Belum adanya media pendukung selain QR-Code terkait pengisian survei kepuasan masyarakat	Membuat media pendukung seperti Brosur sebagai penunjang informasi untuk kemudahan dalam melaksanakan survei
<i>Method</i>	Belum optimal dalam menjalankan layanan survei IKM dalam pencarian responden pengisian	Pengontrolan atau monitoring rutin oleh Manager Loker pada pelayanan loket Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur.
<i>Man</i>	Terletak pada sumber daya manusia (SDM) dari segi kualitas maupun kuantitas yang belum merata.	Pembinaan petugas loket oleh penanggung jawab loket Pelayanan pada Kantor pertanahan kabupaten Kotawaringin Timur.
<i>Machine</i>	Kurang Informasi Pelayanan Pertanahan Melalui Media Sosial	Membuat poster digital sebagai penunjang informasi untuk pengisian survei

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

Table 7. Pemilihan gagasan pemecahan Isu menggunakan McNamara

No	Isu	Efektifitas	Efisien	Kemudahan	Total Nilai	Jumlah
1	Kurang Optimalnya Sistem Pengadministrasian Buku Tamu Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	3	3	4	10	IV
2	Kurang Optimalnya Nomor Hotline Program Ayo Whatsapp Ambil Sertifikat (AWAS) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	3	4	5	12	II
3	Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	4	4	5	13	I
4	Kurang Optimalnya Pengarsipan Surat Masuk Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	3	4	4	11	III

Keterangan:

- 1 = Sangat Rendah
- 2 = Rendah
- 3 = Cukup Tinggi
- 4 = Tinggi
- 5 = Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis McNamara maka ditentukan bahwa gagasan Nomor 3 yaitu Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur menjadi prioritas dan disusun rancangan kegiatannya karena memiliki nilai total

paling tinggi sehingga dianggap menjadi gagasan yang tepat dalam menyelesaikan isu yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur.

Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur berkaitan dengan fungsi ASN sebagai Pelayan Publik dan Perekat serta Pemersatu Bangsa yaitu memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas untuk mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan memperoleh masukan dari masyarakat melalui survei Kepuasan Masyarakat dan Perilaku Anti Korupsi. Dan menjadi acuan untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur.

Selain itu dengan kegiatan Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur ini sudah memenuhi peran ASN sebagai perencana dengan melaksanakan kebijakan dan pelayanan publik yang professional.

#### **D. RANCANGAN KEGIATAN AKTUALISASI**

Unit Kerja	:	Kantor Pertanahan Kabupan Kotawaringin Timur
Identifikasi Isu	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kurang optimalnya sistem pengadministrasian Buku Tamu di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</li><li>2. Kurang Optimalnya Nomor Hotline Program Ayo Whatsapp Ambil Sertifikat (AWAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</li><li>3. Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</li><li>4. kurang Optimalnya Pengarsipan Surat Masuk Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur</li></ol>
Isu yang Diangkat	:	Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur
Gagasan Pemecah Isu	:	Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Table 8. Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi

NO	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT/ HASIL	KETERKAITAN SUBSTANSI MATA PELATIHAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI	PENGUATAN NILAI ORGANISASI
1	Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal	a) mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	Data dan Hasil konsultasi mengenai Langkah strategis untuk pengoptimalan IKM	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Berorientasi Pelayanan</b> : Dengan mengumpulkan data dan informasi yang ada menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan meminta masukan agar kedepannya dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>✓ <b>Kolaboratif</b> : Adanya Kerjasama petugas loket dalam memberikan data dan informasi terkait kendala selama ini</li> <li>✓ <b>Harmonis</b> : Dengan melakukan koordinasi dapat menumbuhkan pemahaman dan menciptakan hubungan yang baik antar rekan kerja</li> <li>✓ <b>Loyal</b>: Bertanggung jawab pada instansi dengan menjaga nama baik instansi yang dalam hal ini Kantah Kotawaringin Timur dengan menerima masukan rekan kerja sehingga terus melakukan perbaikan;</li> </ul>	Dengan mengumpulkan data informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia”</b>	Dengan melakukan pengumpulan data dan informasi yang ada pada petugas loket hal ini menunjukkan bahwa terwujudnya penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN <b>Terpercaya</b>

NO	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT/ HASIL	KETERKAITAN SUBSTANSI MATA PELATIHAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI	PENGUATAN NILAI ORGANISASI
		b) Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Akuntabel</b> : Berkonsultasi secara transparan dan memenuhi tanggung jawab</li> <li>✓ <b>Adaptif</b> : Menyesuaikan diri dengan kondisi kantor dan bertindak proaktif saat melakukan diskusi dengan mentor</li> <li>✓ <b>Kompeten</b>: kemaunan belajar dengan konsultasi dengan mentor tentang bagaimana survei IKM dapat berjalan dengan baik.</li> <li>✓ <b>Harmonis</b> : Menghargai setiap masukan yang diberikan oleh mentor.</li> </ul>		
		c) Mempelajari data survei IKM		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Loyal</b> : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara</li> <li>✓ <b>Akuntabel</b>: Menyusun rencana pembinaan dan pelaksanaan dengan cermat;</li> </ul>		

NO	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT/ HASIL	KETERKAITAN SUBSTANSI MATA PELATIHAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI	PENGUATAN NILAI ORGANISASI
2	Melakukan Persiapan Kegiatan pembinaan bagi petugas loket	a) Membuat Draf Materi pembinaan survei IKM	Bahan sosialisa terkait optimalisasi penggunaan survei IKM	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Berorientasi Pelayanan</b> : Dengan mempelajari data survei IKM menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan proaktif untuk berkomitmen memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>✓ <b>Adaptif</b> : Dengan Menyusun bahan sosialisasi kantor Pertanahan bertindak proaktif untuk menghadapi perubahan .</li> <li>✓ <b>Kompeten</b> : Dengan terus mempelajari data survei dan Menyusun data akan mengembangkan kapabilitas penulis</li> </ul>	Dengan mengumpulkan data dan bahan informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu :Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia”	Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Profesional
		b) Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi pembinaan Survei IKM		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Kolaboratif</b> : Bengan mlakukan konsultasi terbuka dalam bekerja sama</li> <li>✓ <b>Harmonis</b> : Dengan melakukan konsultasi dengan mentor akan menciptakan hubungan yang baik dengan rekan kerja.</li> <li>✓ <b>Loyal</b> : Bertanggung jawab pada instansi dengan menjaga nama baik instansi yang dalam hal ini Kantah Kotawaringin Timur dengan menerima masukan rekan kerja sehingga terus melakukan perbaikan;</li> </ul>		



NO	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT/ HASIL	KETERKAITAN SUBSTANSI MATA PELATIHAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI	PENGUATAN NILAI ORGANISASI
		c) Membuat Materi pembinaan terkait penggunaan Survei IKM		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Kompeten</b> : Dengan terus mempelajari data survei dan Menyusun data akan mengembangkan kapabilitas penulis</li> <li>✓ <b>Akuntabel</b> : bertanggung jawab dan berintegritas tinggi dalam menyusun bahan pembinaan</li> </ul>		
3	Pembinaan Petugas Locket terkait PERMENPAN R B RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Locket Pelayanan, Koordinator Locket Pelayanan, dan Manager	a) Menghadap Ke penanggung Jawab Locket Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Locket Pelayanan, dan Manager Locket pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas loket terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat	Hasil pembinaan petugas loket	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Kolaboratif</b>, pada tahapan kegiatan ini Penanggung jawab loket, Kordinator Pelayanan Locket dan Manajer Locket Pelayanan berkolaborasi dalam pembinaan kepada petugas loket</li> <li>✓ <b>Kompeten</b>, dengan dilakukannya pembinaan loket terkait PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017. Untuk mengevaluasi Kinerja dan kualitas pelayanan publik petugas loket menjadi lebih baik.</li> <li>✓ <b>Berorientasi Pelayanan</b>, lagar bisa maksimal pelayanan yang prima kepada pemohon</li> <li>✓ <b>Akuntabel</b>, pada kegiatan ini bertanggung jawab dalam memaparkan masukan dari setiap narasumber.</li> </ul>	Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket akan mendukung visi misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan pelayann pertanahn yang berkelas dunia. Dan, mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan bersih	Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Profesional

NO	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT/ HASIL	KETERKAITAN SUBSTANSI MATA PELATIHAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI	PENGUATAN NILAI ORGANISASI
	Loket Pelayanan					
		b) Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket		✓ <b>Loyal</b> : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara		
		c) Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket		✓ <b>Harmonis</b> , kegiatan ini penulis membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket.		

NO	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT/ HASIL	KETERKAITAN SUBSTANSI MATA PELATIHAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI	PENGUATAN NILAI ORGANISASI
4	Melakukan Monitoring dan Evaluasi	a) Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Rancangan aktualisasi	<p>✓ <b>Harmonis</b>, pada tahapan kegiatan ini membantu manager loket dalam membuat jadwal dan mengingatkan untuk melakukan pengontrolan rutin kepada petugas loket.</p> <p>✓ <b>Loyal</b>, pada tahapan kegiatan ini, bekerjasama dengan manajer loket dalam membuat jadwal pengontrolan rutin kepada petugas loket</p>	Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi akan mendukung visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia.	Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Terpercaya
		b) Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimaliasi jumlah responden survei kepuasan pelanggan		<p>✓ <b>Berorientasi Pelayanan</b>, pada tahapan kegiatan ini, menampung apa saja kendala-kendala yang dihadapi petugas loket dalam menjalankan survei IKM agar dapat memberikan pelayanan yang prima.</p> <p>✓ <b>Kolaboratif</b>, bekerjasama dengan petugas loket untuk mengetahui perbandingan hasil sebelum dan sesudah terealisasi sosialisasi.</p> <p>✓ <b>Adaptif</b>, pada tahapan kegiatan ini mencari jalan keluar untuk mengatasi kendala-kendala yang ada</p>		









		agar mengadakan pembinaan kepada petugas loket terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat							
	-	Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket		1					1
	-	Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket		1	1	1		1	4
4		Melakukan Monitoring dan Evaluasi							
	-	Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	1		1		1	1	4
	-	Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimaliasi jumlah responden survei IKM					1		1
	-	Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan	1	1		1			3
<b>Jumlah</b>			<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
									<b>32</b>



### **BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI**

#### **A. ROLE MODEL**

Selama Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan habituasi, penulis melihat dan mempelajari sistem dan cara kerja di Kantor Pertanahan kabupaten Kotawaringin Timur yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN) dalam menyelesaikan pekerjaan setiap hari. Penulis melihat profesionalitas dari masing-masing PNS maupun PPNPN yang ada. yang mana diantara pihak-pihak tersebut penulis pilih untuk dijadikan role model, yaitu seseorang yang akan dijadikan figure atau contoh teladan atau panutan. Penetapan role model dilakukan dengan cara mendalami atau menggali data atau informasi tentang kriteria pegawai tersebut loyal dan mendapatkan predikat pegawai yang ideal/terbaik Sehingga layak dicontoh.

Role model yang akan penulis angkat dalam penulisan laporan ini adalah Pak Beni Prastowo. Beliau merupakan Pengelola Sistem dan Jaringan dan sekaligus mentor penulis.

Alasan penulis menjadikan beliau sebagai role model karena selama menjalankan kegiatan aktualisasi, beliau sangat mendukung dan sangat membantu proses dari Pelaksanaan kegiatan aktualisasi mulai dari kegiatan pertama sampai dengan kegiatan terakhir. Beliau juga sering menanyakan bagaimana perkembangan dari Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan penyusunan laporan aktualisasi serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis apabila menemukan kendala pada saat Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan penyusunan laporan aktualisasi Sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan sebagaimana mestinya.

Beliau juga sangat senang menciptakan lingkungan kerja yang baik agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan beliau juga senang untuk berbagi ilmu dan mengajarkan ke pegawai lainnya apabila ada pegawai yang masih belum memahami sistem dan jaringan karena bagi beliau dengan membentuk rasa kerja sama yang baik kemudian dengan adanya transfer ilmu yang baik dapat menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dimana akan memberikan manfaat bagi satuan kerja karena akan mempermudah pekerjaan yang diterima dan juga para SDM yang unggul ini juga nantinya akan dapat menciptakan ide-ide atau inovasi-inovasi baru dan dapat bermanfaat dikemudian hari karena akan menciptakan produk-produk yang berkualitas dikarenakan SDM yang berkualitas dimana beliau telah menerapkan **MANAJEMAN ASN** dan **SMART Governance**.

Selain itu, beliau juga merupakan sosok yang patut dijadikan teladan bagi pegawai lainnya agar menjadi Pegawai Negeri Sipil yang menerapkan nilai-nilai Ber-AKHLAK ialah sebagai berikut: 1) **Berorientasi Pelayanan**, dimana beliau selalu ramah, cekatan, solutif apabila ada pegawai lain bertanya perihal informasi di Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur. 2) **Akuntabel** yaitu, Beliau bertanggung jawab dan efektif dalam melaksanakan pekerjaannya dalam membagi atau manajemen waktu sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan kantor meskipun banyak pekerjaan yang diterima. 3) **Kompeten** yaitu, Selain selalu meningkatkan kompetensi diri, beliau juga mau membantu penulis dan rekan lainnya dalam belajar memahami setiap tugas yang ada pada kantor maupun tugas yang berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan dasar CPNS penulis. 4) **Harmonis** yaitu, beliau dalam kesehariannya dikantor tidak membedakan rekan kerja satu dan lainnya, bersikap mengayomi terhadap sesama rekan kerja dan selalu membantu rekan kerja yang membutuhkan pertolongannya dalam hal pekerjaan dilingkungan kantor. 5) **Loyal** yaitu, beliau selalu memenuhi panggilan pimpinan dan melaksanakan perintah pimpinan dengan baik untuk kemajuan Kantor Pertanahan, menunaikan tugasnya walaupun diluar jam kerja. 6) **Adaptif** yaitu, beliau selalu beradaptasi dengan baik dengan adanya peraturan perundang-undangan yang terbaru. 7) **Kolaboratif** yaitu, dalam menyelesaikan pekerjaannya beliau tidak hanya mengandalkan diri sendiri namun beliau juga bekerjasama dengan rekan yang lain, dalam hal menangani permasalahan diluar Kantor Pertanahan maka beliau akan bersama-sama dengan seksi lainnya.

Dalam keseharian beliau pada kantor pertanahan dapat dilihat nilai-nilai **bela negara** beliau terapkan, 1) **cinta tanah air**, seperti berbelanja dan menggunakan produk lokal serta berbelanja di pasar untuk mendukung pedagang kecil. kemudian beliau juga selalu menggunakan batik pada setiap hari kamis dan selalu mengikuti kegiatan apel dan upacara. 2) **Sadar Berbangsa dan Bernegara**, dalam perihal sebagai warga negara indonesia beliau selalu menjalani hak dan kewajibannya. Sebagai seorang ASN dengan melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya. 3) **Setia pada Pancasila** Sebagai Ideologi Negara, beliau memahami nilai-nilai yang terkandung dalam pancasila sehingga beliau dapat menciptakan lingkungan yang kondusif disekitarnya bergaul dengan tidak memandang ras suku dan agama, adil dan bijak dalam setiap mengambil keputusan, dan bermusyawarah apabila terdapat suatu masalah atau kendala dalam pekerjaannya. 4) **Rela Berkorban** demi Bangsa dan Negara, hal ini dapat dilihat ketika beliau meluangkan waktu istirahatnya untuk tetap menyelesaikan pekerjaannya, demi tercapainya target kerja yang telah ditentukan demi memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat bangsa dan

negaranya. 5) **Kemampuan Awal Bela Negara**, dalam prakteknya beliau selalu menjaga kesehatan jasmani dan rohaninya yaitu dengan mengikuti jadwal senam/olah raga yang telah ditentukan kantor maupun diluar kantor serta beribadah rutin menurut kepercayaannya.




## **B. REALISASI AKTUALISASI**



Realisasi aktualisasi ialah tahapan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah disusun sebelumnya didalam rancangan aktualisasi. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan tersebut harus mencapai tujuan dan sasaran sehingga menghasilkan output sesuai dengan yang telah direncanakan. Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini penulis melaksanakan 4 (Empat) kegiatan yang bertujuan untuk Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur.


### **1) Realisasi kegiatan**


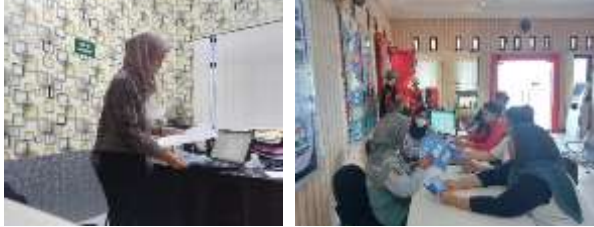
Keseluruhan kegiatan dan tahapan kegiatan aktualisasi dapat dilaksanakan, dimulai dari tanggal 07 November 2022 sampai dengan tanggal 02 Desember 2022 pada Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur. Adapun 4 (Empat) Kegiatan aktualisasi penulis ialah sebagai berikut:



*Table 11 . Realisasi Kegiatan*

No	Rencana Kegiatan Aktualisasi			Realisasi Kegiatan Aktualisasi			Keterangan
	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	
1. Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal							
1.1	mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	07 November 2022	Data dan Hasil konsultasi mengenai Kendala Pengisian Survei IKM	mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	07 November 2022	 <p>Mendapatkan Informasi dari Petugas Loket perihal kendala menjalankan pengisian survei IKM tersebut. Terdapat pada <a href="#">Lampiran 5</a></p>	Tercapai direalisasikan sesuai rancangan aktualisasi
1.2	Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM	07-08 november 2022	Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM	08 November 2022	 <p>Media informasi (Brosur)</p>		
1.3	Mempelajari data survei IKM	08-09 November 2022	Mempelajari data survei IKM	09 November 2022	 <p>Mempelajari data survei IKM</p>		

No	Rencana Kegiatan Aktualisasi			Realisasi Kegiatan Aktualisasi			Keterangan
	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	
2. Melakukan Persiapan Kegiatan pembinaan bagi petugas loket							
2.1	Membuat Draf Materi pembinaan survei IKM	09-10 November 2022	Bahan Pembinaan terkait optimalisasi penggunaan survei IKM	Membuat Draf Materi pembinaan survei IKM	09 November 2022	 <p>Konsep Brosur sebagai bahan pembinaan</p>	Tercapai direalisasikan sesuai rancangan aktualisasi
2.2	Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi pembinaan Survei IKM	10 November 2022		Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi pembinaan Survei IKM		<p>Masukan dari mentor tentang rancangan desain brosur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brosur Di cetak model bolak baik</li> <li>2. Masukan Qcode link pada brosur survei IKM</li> <li>3. Warna tulisan terlalu datar dan font terlalu kecil</li> <li>4. Perbaiki kata-kata pada tahapan pengisian survei</li> </ol> <p>Mendapatkan masukan terhadap konsep brosur</p>	
2.3	Membuat Materi pembinaan terkait penggunaan Survei IKM	11, 14 November 2022		Membuat Materi pembinaan terkait penggunaan Survei IKM	14 November 2022	 <p>Mencetak dan memperbanyak Media Informasi Pendukung Pembinaan yaitu Brosur</p>	

No	Rencana Kegiatan Aktualisasi			Realisasi Kegiatan Aktualisasi			Keterangan
	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	
3. Pembinaan Petugas Locket terkait PERMENPAN R B RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Locket Pelayanan: Koordinator Locket Pelayanan, dan Manager Locket Pelayanan							
3.1	Menghadap Ke penanggung Jawab Locket Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Locket Pelayanan, dan Manager Locket pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas locket terkait dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	15 November 2022	Hasil pembinaan petugas locket	Menghadap Ke penanggung Jawab Locket Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Locket Pelayanan, dan Manager Locket pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas locket terkait dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	15 November 2022	 <p>Kordinasi dengan penanggung jawab locket untuk pengaduan pembinaan petugas locket</p>	Tercapai direalisasikan sesuai rancangan aktualisasi

No	Rencana Kegiatan Aktualisasi			Realisasi Kegiatan Aktualisasi			Keterangan
	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	
3.2	Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket	16 November 2022		Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket	16 November 2022	 <p>Pembuatan undangan untuk pelaksanaan pembinaan Loket</p>	
3.3	Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket	17-18 November 2022		Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket	18 November 2022	 <p>Menyiapkan Pelaksanaan Pembinaan Petugas Loket</p>	
4. Melakukan Monitoring dan Evaluasi							

No	Rencana Kegiatan Aktualisasi			Realisasi Kegiatan Aktualisasi			Keterangan
	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	
4.1	Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	21-24 November 2022	Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Rancangan aktualisasi	Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	22 November 2022	 <p>Pendistribusian Brosur ke masyarakat oleh petugas loket, Penulis Meletakkan Brosur di loket</p>	Tercapai direalisasikan sesuai rancangan aktualisasi
4.2	Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimaliasi jumlah responden survei IKM	25, 29 November 2022		Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimaliasi jumlah responden survei IKM	29 November 2022	 <p>Hasil survei IKM November</p>	



No	Rencana Kegiatan Aktualisasi			Realisasi Kegiatan Aktualisasi			Keterangan
	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	Tahapan Kegiatan	Jadwal	Output	
4.3	Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan	30 November 2022, 01-02 Desember 2022		Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan	01 Desember 2022	 <p>Melaporkan ke pada mentor</p>	

MENTOR

Peserta Pelatihan



Beni Prastowo, A.Md.

NIP. 19930615 201903 1 006



Devia Dwi Rahayu, A.Md.

NIP. 19961213 202204 2 001

Berikut Uraian Kegiatan Realisasi beserta output yang telah dilaksanakan

## **1. Melakukan Persiapan Kegiatan Terkait Kendala Respon Belum Maksimal**

Dalam kegiatan ini terdiri dari 3 (Tiga) tahapan kegiatan, sebagai berikut:

### **1.1 Mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Pada tahapan kegiatan ini penulis melakukan identifikasi kendala petugas loket yang sering terjadi saat menjalankan survei IKM, menanyakan apa saja kendala yang sering terjadi ketika menjalankan pengisian survei untuk masyarakat. Dan Mendapatkan Informasi dari Petugas Loket perihal kendala dalam menjalankan pengisian survei IKM tersebut. Bisa di lihat pada [Lampiran 5](#).



**Gambar 3. 1** mengidentifikasi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM

### **1.2 Konsultasi Dengan Mentor Terkait Kendala Pengisian Survei IKM**

Dalam tahapan kegiatan ini penulis konsultasi dengan mentor secara langsung terkait kendala apa saja yang di alami oleh petugas loket seperti yang terdapat pada [lampiran 5](#). Serta mencari solusi untuk memperbaiki kendala tersebut. Serta penulis meminta data survei IKM bulan sebelumnya sebagai acuan pembelajaran data Survei IKM. Setelah berdiskusi dengan mentor, perlu ditambahkan media informasi (brosur) untuk memudahkan pengisian survei IKM tersebut.

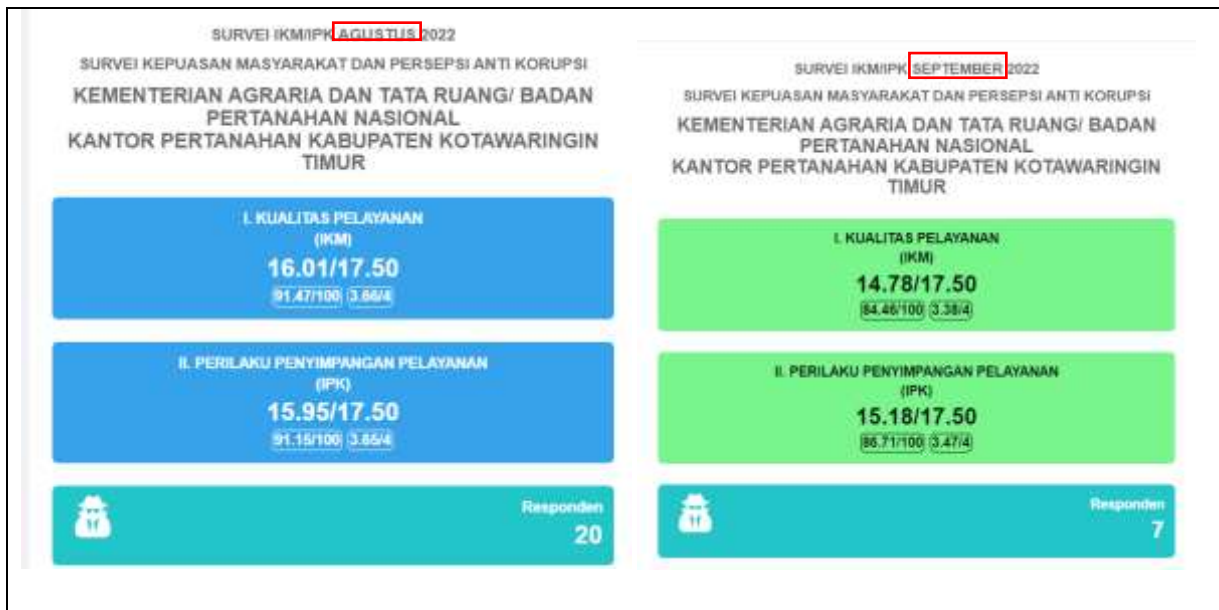


Gambar 3. 2 Konsultasi dengan Mentor Terkait Kendala Petugas Loker dalam menjalankan Pelayanan IKM

### 1.3 Mempelajari data survei IKM

Dalam tahapan kegiatan ini penulis mempelajari data survei dalam beberapa bulan terakhir terkait hasil survei indeks kepuasan masyarakat pada kantor pertanahan Kabupaten kotawaringin timur. Penulis juga melakukan pengecekan data survei melalui *website* <https://orpeg.atrbpn.go.id> yang mana menggunakan akun Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur.





Gambar 3. 3 Penulis mempelajari data survei IKM melalui website

## 2. Melakukan Persiapan Kegiatan Pembinaan bagi Petugas Loket

Dalam kegiatan ini terdiri dari 3 (Tiga) tahapan kegiatan, sebagai berikut:

### 2.1 Membuat draf Materi pembinaan terkait penggunaan survei IKM

Pada tahapan ini penulis merancang desain Brosur terkait survei IKM dan mengumpulkan bahan atau memahami laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, pada bulan sebelumnya yang diberikan oleh mentor

Penulis merancang desain Brosur terkait media pendukung untuk survei IKM menggunakan platform online tools desain seperti <https://www.canva.com/> karena platform tersebut praktis dalam penggunaannya, memberikan kualitas desain yang bagus, dan tidak perlu mendownload aplikasi, hanya dijalankan secara online, platform tersebut juga menyediakan template gratis dan legal untuk digunakan. Penulis menggunakan desain berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari konsultasi dengan mentor.



Gambar 3. 4 Merancang Desain Brosur

## 2.2 Konsultasi dengan mentor tentang Draf materi pembinaan terkait Survei IKM

Pada tahapan kegiatan ini saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk meminta saran terkait rancangan desain Brosur serta materi pembinaan terkait survei IKM nantinya.



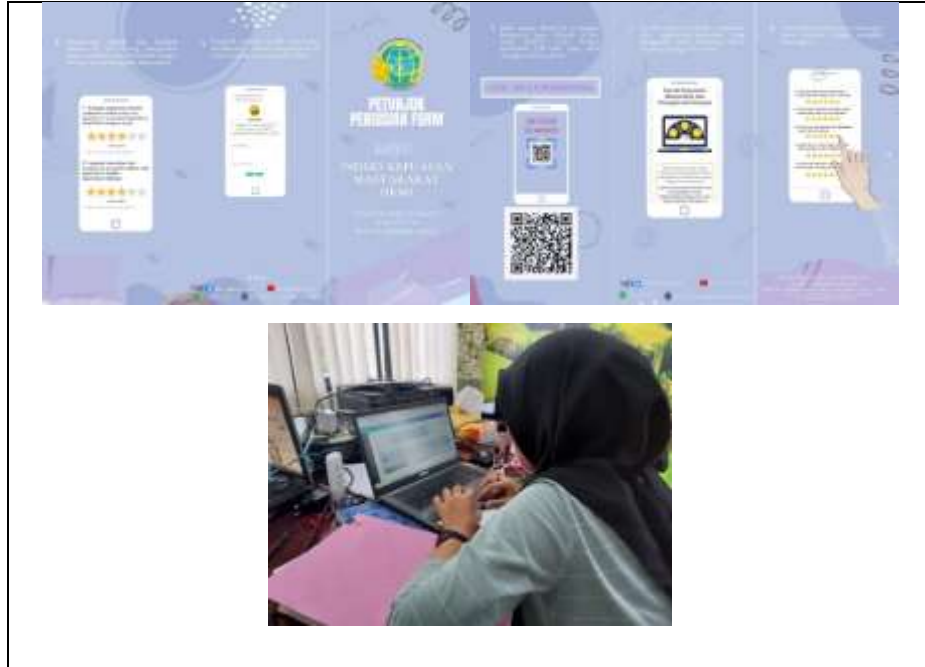
Masukan dari mentor tentang rancangan desain brosur:

1. Brosur Di cetak model bolak baik
2. Masukan Qcode link pada brosur survei IKM
3. Warna tulisan terlalu datar dan font terlalu kecil
4. Perbaiki kata-kata pada tahapan pengisian survei

Gambar 3. 5 Konsultasi Bimbingan dan rancangan Desain Brosur

### 2.3 Membuat Materi pembinaan terkait penggunaan terkait survei IKM

Pada tahapan kegiatan ini penulis membuat hasil dari konsep brosur dan draf materi pembinaan yang telah di perbaiki oleh mentor sebelumnya. Kemudian mencetak serta memperbanyak media informasi pengisian survei IKM.



Gambar 3. 6 Mencetak Perbaiki Rancangan Desain Brosur

### 3. Pembinaan Petugas Loker terkait PERMENPAN R B RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Loker Pelayanan, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker Pelayanan

#### 3.1 Menghadap Ke penanggung Jawab Loker Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas loker terkait dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahapan kegiatan ini penulis menghadap penanggung jawab loker pelayanan, Manager Loker Pelayanan dan Koordinator Loker Pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas loker. Kemudian penulis membuat surat undangan dari draf undangan yang telah ada.

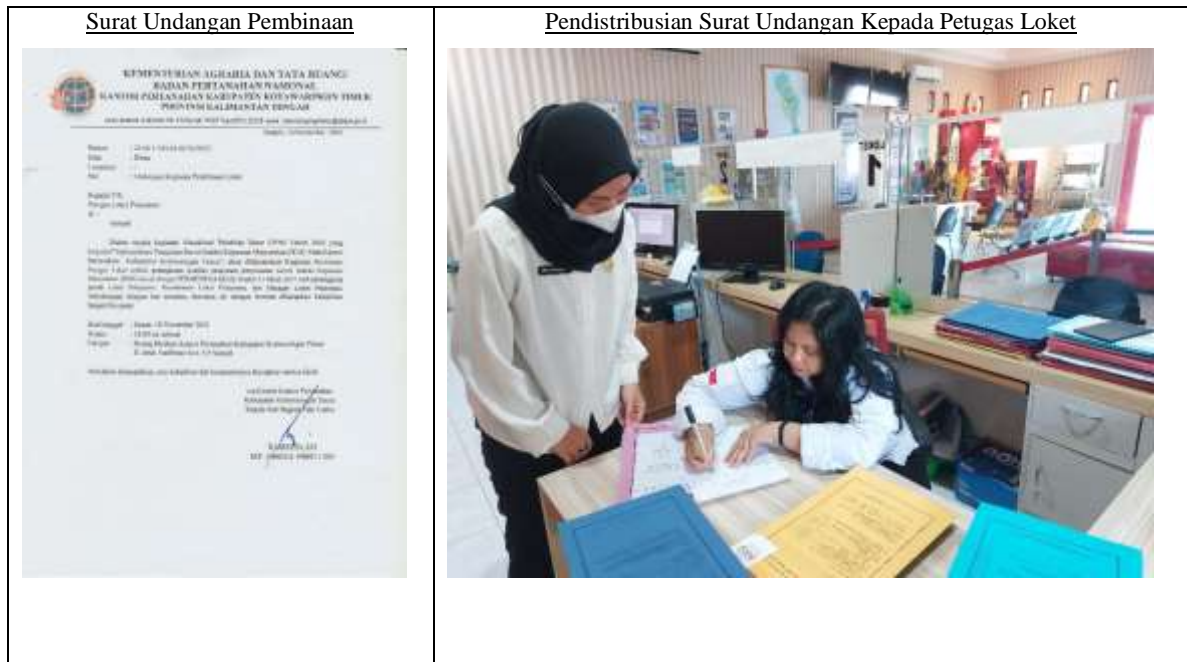




Gambar 3. 7 Koordinasi Ke Penanggung Jawab Loker

### 3.2 Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket

Pada tahapan kegiatan ini penulis membuat undangan dengan format yang telah ada, kemudian membawa *undangan* tersebut kepada Kepala Sub Bagian tata Usaha yang dalam hal ini selaku penanggung jawab untuk di tanda tangani, setelah itu penulis membagikan undangan tersebut kepada petugas loket agar menghadiri pembinaan loket.



Gambar 3. 8 Pembuatan Surat Undangan dan Pendistribusian Ke Petugas Loker

### 3.3. Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket

Pada tahapan kegiatan ini penulis membuat daftar hadir pembinaan loket dan menyiapkan ruangan. Yang nantinya di gunakan sebagai kegiatan pembinaan loket Bersama manager Loker.



Gambar 3.9 Menyiapkan Pelaksanaan Pembinaan Petugas Loker

## 4. Melakukan Monitoring dan Evaluasi

Tahapan Kegiatan :

### 4.1 Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM

Pada tahapan kegiatan ini penulis menempatkan brosur di informasi pada loket Kantor Pertanahan Kota Kotawaringin Timur serta pendistribusian brosur kepada masyarakat agar informasi pengisian survei bisa dilihat dan tersampaikan kepada masyarakat, terutama pemohon atau responden yang datang langsung ke kantor Kotawaringin timur.

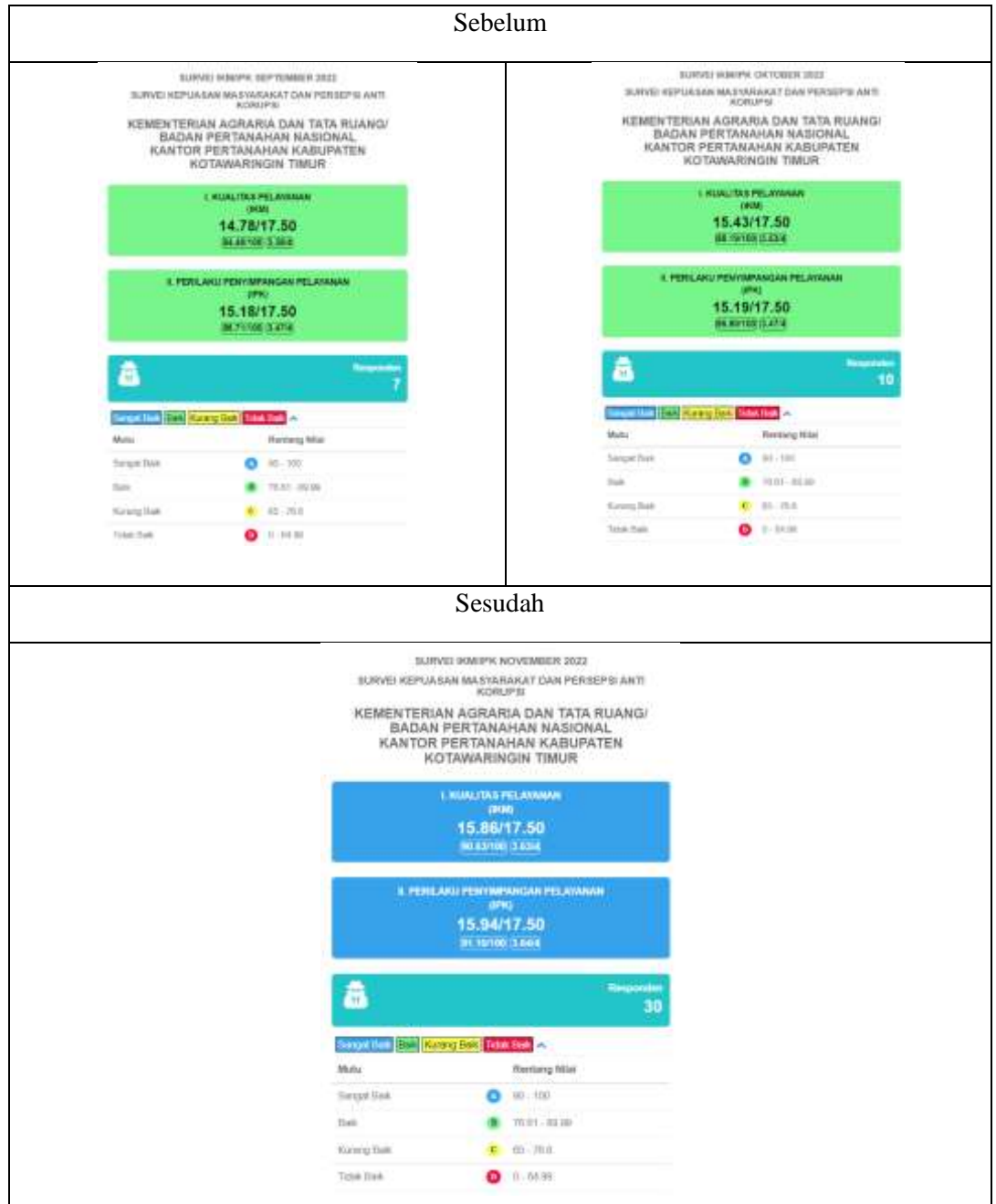


Gambar 3.10 Penyampaian Informasi Brosur



## 4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimaliasi jumlah responden survei kepuasan pelanggan

Pada Tahapan kegiatan ini penulis melakukan evaluasi terhadap hasil survei IKM. Yang mana dari setiap harinya selalu ada responden yang mengisi survei IKM.





Gambar 3. 11 Evaluasi Hasil Survei IKM

#### 4.3 Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan



Pada tahapan ini penulis berkonsultasi dengan mentor melalui chat personal di WhatsApp di karenakan pada saat berkonsultasi, mentor dalam tugas dinas luar dan berada di Palangkaraya mengikuti kedinasan. Dengan salam dan sopan santun menanyakan terlebih dahulu kepada mentor apakah berkenan memeriksa laporan yang sudah penulis buat sesuai dengan setiap kegiatan yang sebelumnya direncanakan pada rancangan aktualisasi saya dengan memperlihatkan laporan mingguan terakhir.



Gambar 3. 12 Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan

## 2) Before After Pelaksanaan Aktualisasi

Table 12. Before After Pelaksanaan Aktualisasi

NO.	Kegiatan	Before	After	Evidence
1.	Mencetak Desain brosur yang berisi tentang Petunjuk pengisian survei IKM	Sebelumnya belum tersedia brosur yang menginformasikan tentang petunjuk pengisian survei IKM	Telah tersedia brosur yang menginformasikan tentang cara atau petunjuk pengisian survei IKM	
2	Menempatkan brosur tentang pengisian survei IKM di Loker Kantor Pertanahan Kota Kab. Kotawaringin Timur	Sebelumnya belum tersedia brosur pada Loker Kantor Pertanahan ta Kab. Kotawaringin Timur yang menginformasikan tahapan pengisian survei IKM	Telah tersedia brosur pada Loker Kantor Pertanahan ta Kab. Kotawaringin Timur yang menginformasikan tentang pengisian survei IKM	

### 3) Aktualisasi nilai-nilai agenda II (BerAKHLAK)

#### a. Penerapan Nilai BerAKHLAK Dalam Pelaksanaan Aktualisasi

Table 13. Penerapan Nilai BerAKHLAK Dalam Pelaksanaan Aktualisasi

NO	Tahapan Kegiatan	Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK
1	1.1 mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Dengan mengumpulkan data dan informasi yang ada menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan meminta masukan agar kedepannya dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.</p> <p><b>Harmonis :</b> Dengan melakukan koordinasi dapat menumbuhkan pemahaman dan menciptakan hubungan yang baik antar rekan kerja</p> <p><b>Loyal:</b> Bertanggung jawab pada instansi dengan menjaga nama baik instansi yang dalam hal ini Kantah Kotawaringin Timur dengan menerima masukan rekan kerja sehingga terus melakukan perbaikan;</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Adanya Kerjasama petugas loket dalam memberikan data dan informasi terkait kendala selama ini</p>
	1.2 Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> hasil konsultasi dengan mentor dapat meningkatkan pelayanan di Loket</p> <p><b>Akuntabel :</b> Bertanggung jawab atas apa yang sudah di konsultasikan</p> <p><b>Kompeten:</b> Melaksanakan arahan dan bimbingan yang diberikan oleh mentor agar mendapatkan hasil aktualisasi yang baik.</p> <p><b>Loyal :</b> Menjaga nama baik instansi dalam proses berkomunikasi</p> <p><b>Harmonis :</b> Menghargai setiap masukan yang diberikan oleh mentor.</p> <p><b>Adaptif :</b> Bertindak proaktif untuk menyiapkan bimbingan petugas loket</p>
	1.3 Mempelajari data survei IKM	<p><b>Akuntabel:</b> Menyusun rencana pembinaan dan pelaksanaan dengan cermat;</p> <p><b>Adaptif :</b> Bertindak Proaktif dalam mempelajari data survei IKM</p>
2	2.1 Membuat Draf Materi pembinaan terkait penggunaan survei IKM	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Dengan mempelajari data survei IKM menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan proaktif untuk berkomitmen memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.</p> <p><b>Kompeten :</b> Dengan terus mempelajari data survei dan Menyusun data akan mengembangkan kapabilitas penulis</p> <p><b>Adaptif :</b> Dengan Menyusun bahan pembinaan kantor Pertanahan bertindak proaktif untuk menghadapi perubahan</p>
	2.2 Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi pembinaan terkait penggunaan Survei IKM	<p><b>Akuntabel :</b> Bertanggung jawab atas apa yang sudah dikonsultasikan</p> <p><b>Harmonis :</b> Dengan melakukan konsultasi dengan mentor akan menciptakan hubungan yang baik dengan rekan kerja.</p>

NO	Tahapan Kegiatan	Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK
		<p><b>Loyal</b> : Bertanggung jawab pada instansi dengan menjaga nama baik instansi saat berkonsultasi</p> <p><b>Adaptif</b> : bertindak proaktif untuk menyiapkan pembinaan petugas loket terkait penentuan narasumber nantinya.</p>
	2.3 Membuat Materi pembinaan terkait penggunaan Survei IKM	<p><b>Akuntabel</b> : bertanggung jawab dan ber integritas tinggi dalam menyusun bahan pembinaan</p> <p><b>Kompeten</b> : Dengan terus mempelajari data survei dan Menyusun data akan mengembangkan kapabilitas penulis</p>
3	3.1 Menghadap Ke penanggung Jawab Locket Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Locket Pelayanan, dan Manager Locket pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas loket terkait dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b>, agar bisa maksimal pelayanan yang prima kepada pemohon</p> <p><b>Akuntabel</b>, pada kegiatan ini bertanggung jawab dalam memaparkan masukan dari setiap narasumber.</p> <p><b>Kompeten</b>, dengan dilakukannya pembinaan loket terkait PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017. Untuk mengevaluasi Kinerja dan kualitas pelayanan publik petugas loket menjadi lebih baik.</p> <p><b>Kolaboratif</b>, pada tahapan kegiatan ini Penanggung jawab loket, Kordinator Pelayanan Locket dan Manajer Locket Pelayanan berkolaborasi dalam pembinaan kepada petugas loket</p>
	3.2 Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket	<p><b>Akuntabel</b> : Bertanggung jawab untuk mengundang petuas loket untuk pembinaan</p> <p><b>Loyal</b> : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara</p> <p><b>Adaptif</b> : Bertindak proaktif agar petugas loket bersedia hadir di kegiatan pembinaan.</p> <p><b>Harmonis</b> : Menyampaikan dengan ramah saat memebrikan undangan pembinaan kepada petugas loket</p>
	3.3 Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket	<p><b>Akuntabel</b> : Bertanggung jawab atas bahan yang sudah disiapkan nantinya yang nantinya akan diserahkan kepada petugas loket.</p> <p><b>Harmonis</b>, kegiatan ini penulis membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket.</p> <p><b>Kolaboratif</b> : terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan pelayanan yang prima</p>
4	4.1 Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	<p><b>Adaptif</b> : bertindak proaktif dalam memonitoring/ menanyakan kendala petugas loket</p> <p><b>Harmonis</b>, pada tahapan kegiatan ini membantu manager loket dalam membuat jadwal dan mengingatkan untuk melakukan pengontrolan rutin kepada petugas loket.</p> <p><b>Loyal</b>, pada tahapan kegiatan ini, bekerjasama dengan manager loket dalam membuat jadwal pengontrolan rutin kepada petugas loket</p> <p><b>Kolaboratif</b> : bekerja sama dengan petugas loket agar melayani masyarakat dengan baik</p>

NO	Tahapan Kegiatan	Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK
	4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimaliasi jumlah responden survei IKM	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b>, pada tahapan kegiatan ini, menampung apa saja kendala-kendala yang dihadapi petugas loket dalam menjalankan survei IKM agar dapat memberikan pelayanan yang prima.</p> <p><b>Adaptif</b>, pada tahapan kegiatan ini mencari jalan keluar untuk mengatasi kendala-kendala yang ada</p> <p><b>Kolaboratif</b>, bekerjasama dengan petugas loket untuk mengetahui perbandingan hasil sebelum dan sesudah terealisasi sosialisasi.</p>
	4.3 Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan	<p><b>Akuntabel</b> : Bertanggung jawab atas apa yang sudah dikonsultasikan</p> <p><b>Harmonis</b> : Dengan cara mendengarkan, menerima dan menerapkan masukan terkait laporan aktualisasi penulis</p>

Table 14. Matriks Rekapitulasi Penerapan Nilai-Nilai dasar ASN BerAKHLAK

No	Kegiatan/Tahapan	Jumlah Penerapan/Habitiasi Nilai													
		Berorientasi Pelayanan		Akuntabel		Kompeten		Harmonis		Loyal		Adaptif		Kolaboratif	
		RBP	PBP	RAK	PAK	RKM	PKM	RH	PH	RL	PL	RAD	PAD	RKL	PKL
1	Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal	1	2	1	2	-	1	2	2	1	2	2	2	2	1
2	Melakukan Persiapan Kegiatan Pembinaan bagi petugas loket	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
3	Pembinaan Petugas Loker terkait PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Loker Pelayanan, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker Pelayanan	1	1	2	3	1	1	2	2	-	1	-	1	2	2
4	Melakukan Monitoring dan Evaluasi	1	-	1	1	1	-	-	2	1	1	2	2	1	2
<b>Total Nilai-Nilai Dasar PNS</b>		5	4	5	8	3	4	5	7	2	5	5	7	7	5
<b>Total Rancangan Aktualisasi</b>		<b>32</b>													
<b>Total Pelaksanaan Aktualisasi</b>		<b>40</b>													

RBP : Rencana Penerapan Nilai Berorientasi Pelayanan  
 RAK : Rencana Penerapan Nilai Akuntabel  
 RKM : Rencana Penerapan Nilai Kompeten  
 RH : Rencana Penerapan Nilai Harmonis  
 RL : Rencana Penerapan Nilai Loyal  
 RAD : Rencana Penerapan Nilai Adaptif  
 RKL : Rencana Penerapan Nilai Kolaboratif

PBP : Pelaksanaan Penerapan nilai Berorientasi Pelayanan  
 PAK : Pelaksanaan Penerapan nilai Akuntabel  
 PKM : Pelaksanaan Penerapan nilai Kompeten  
 PH : Pelaksanaan Penerapan nilai Harmonis  
 PL : Pelaksanaan Penerapan nilai Loyal  
 PAD : Pelaksanaan Penerapan nilai Adaptif  
 PKL : Pelaksanaan Penerapan nilai Kolaboratif

**b. Realisasi Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi Kementerian ATR/BPN**

*Table 15. Realisasi Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi Kementerian ATR/BPN*

NO	REALISASI KEGIATAN	KONTIBUSI TERHADAP VISI MISI ORGANISASI
1	Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal	Dengan mengumpulkan data informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b> ”
2	Melakukan Persiapan Kegiatan pembinaan bagi petugas loket	Dengan mengumpulkan data dan bahan informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b> ”
3	Pembinaan Petugas Loket terkait PERMENPAN R B RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Loket Pelayanan, Koordinator Loket Pelayanan, dan Manager Loket Pelayanan	Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket akan mendukung visi misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan pelayanan pertanahan yang berkelas dunia. Dan, mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan bersih
4	Melakukan Monitoring dan Evaluasi	Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi akan mendukung visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia

**c. Realisasi Kontribusi Kegiatan Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN**

*Table 16. Realisasi Kontribusi Kegiatan Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN*

NO	REALISASI KEGIATAN	KONTIBUSI TERHADAP NILAI-NILAI ORGANISASI KEMENTERIAN ATR/BPN
1	Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal	Dengan melakukan pengumpulan data dan informasi yang ada pada petugas loket hal ini menunjukkan bahwa terwujudnya penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN <b>Terpercaya</b>
2	Melakukan Persiapan Kegiatan pembinaan bagi petugas loket	Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu <b>Profesional</b>



3	Pembinaan Petugas Loker terkait PERMENPAN R B RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Loker Pelayanan, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker Pelayanan	Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu <b>Profesional</b>
4	Melakukan Monitoring dan Evaluasi	Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Terpercaya

### 3 Manfaat aktualisasi

#### 1. Manfaat bagi Peserta

Kegiatan aktualisasi dapat memperkaya khasanah keilmuan. Melatih penulis untuk bekerjasama dengan rekan kerja. Mendorong penulis untuk mengeksplorasi kegiatan kegiatan di satuan kerja. Penulis belajar dari mentor dan coach untuk mengaplikasikan nilai nilai berakhlak dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi di satuan kerja

#### 2. Manfaat Bagi satuan Kerja

Dengan adanya kegiatan aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi satuan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur karena dengan memberikan kemudahan proses pengisian survei Indeks Kepuasan Masyarakat diharapkan banyaknya reponden yang mengisi survei dan memberikan masukan dan penilai terhadap pelayanan Kantah Kotawaringin Timur yang nantinya dan bisa mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

#### 3. Manfaat Bagi masyarakat

Dari pihak eksternal yaitu masyarakat luas yang telah mengisi dan memberikan saran pada survei bisa dijadikan acuan perbaikan layanan agar kantah Kotawaringin timur memberikan layanan yang baik dari sebelumnya.

### C. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT AKTUALISASI

Dalam Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, tentu mendapatkan faktor pendukung yang dapat membantu penulis 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 di bawah ini:

- 1) **Faktor Pendukung** yang dapat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini adalah lingkungan kerja yang baik dan sportif terutama Mentor saya yaitu Bapak Beni Prastowo, A.Md., yang selalu memberikan bantuan kepada Penulis untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini. Mentor juga ikut andil dalam mencari ide dan solusi dalam menyelesaikan permasalahan dalam aktualisasi. Penulis juga dibantu oleh seksi Tata Usaha dan Petugas Loker dalam melancarkan kegiatan aktualisasi, dengan banyaknya bantuan dari mentor, Tata Usaha sangat membantu untuk menyelesaikan kegiatan aktualisasi ini.
- 2) **Faktor Penghambat** yang Penulis alami dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini adalah tetap mengerjakan pekerjaan rutin dan PTSL pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran yang cukup padat dan mendesak untuk diselesaikan karena sudah jatuh tempo waktu pelayanan, membuat tidak efektif dan efisien dalam mengerjakan kegiatan aktualisasi dan menyelesaikan rutin pekerjaan rutin sehingga Penulis tidak dapat membagi waktu secara baik.
- 3) **Solusi dari Faktor Penghambat** yang dialami bagi Penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini bukan menjadi suatu hambatan yang begitu besar dan mempersulit Penulis karena dengan adanya bantuan dari Mentor dan Coach untuk saling berdiskusi dan bertukar pikiran membuat Penulis mendapatkan ide dan solusi dalam menyelesaikan kegiatan aktualisasi ini dan penulis juga mendapatkan bantuan dari rekan-rekan kerja apabila penulis mendapatkan kendala dalam pelaksanaan aktualisasi. Misalnya disaat ada pekerjaan tambahan mengenai PTSL ada yang perlu dikerjakan, ada rekan-rekan kerja yang membantu dalam menangani pekerjaan PTSL tersebut.

#### **D. TINDAK LANJUT**

Formulir Tindak Lanjut

**Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi**  
**Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk**  
**mendukung terwujudnya *Smart Governance***

No	Kegiatan/Tahap Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang di Aktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1	Memonitoring secara rutin pada <i>webstite</i> <a href="https://orpeg.atrbpn.go.id">https://orpeg.atrbpn.go.id</a> agar predikat nilai mutu pada komponen layanan tidak menurun	Melaksanakan evaluasi secara bertahap untuk peningkatan mutu pelayanan apabila masih terdapat layanan yang masih kurang demi terwujudnya nilai <b>kompeten</b>	Melakukan laporan pelaksanaan Suevei IKM dari bahan monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan
		Melaksanakan pelayanan publik secara professional sesuai dengan ketentuan yang berlaku deki terwujudnya nilai <b>Loyal</b>	
2	Memuat hasil survei IKM ke media sosial	Dengan memanfaatkan media social pada Instagram lebih tersampaikan kepada masyarakat terkait informasi mutu pelayanan yang kemudian akan terwujudnya nilai <b>Berorientasi Pelayanan</b>	Lebih aktif melakukan penyebaran informasi kemudahan dan atau informasi mutu pelayanan dengan media sosial maka akan tersampainya kepada masyarakat
		Memberikan informasi dengan benar terwujudnya nilai <b>Kompeten</b>	
		Bekerjasama dengan Tim Humas dalam memanfaatkan media sosial pada Instagram terwujudnya nilai <b>Kolaboratif</b>	

MENTOR

Peserta Pelatihan

  
 Beni Prastowo, A.Md.

  
 Devia Dwi Rahayu, A.Md.

NIP. 19930615 201903 1 006

NIP. 19961213 202204 2 001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Devia Dwi Rahayu, A.Md.  
NIP : 19961213 202204  
Pangkat/Gol : Pengatur/II-C  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur  
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II, Angkatan XIV Tahun 2022.
2. Berkomitmen untuk melaksanakan pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan ditempat kerja, dengan mengaktualisasikan substansi mata-mata pelatihan nilai-nilai dasar PNS yang dilandasi oleh kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*.
3. Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.
4. Terus belajar dalam mengembangkan diri atau kemampuan agar dapat mengikuti perubahan serta perkembangan zaman guna mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana mestinya.

Sampit, 05 Desember 2022

MENTOR

Peserta Pelatihan

  
Beni Prastowo, A.Md.

NIP. 19930615 201903 1 006

  
Devia Dwi Rahayu, A.Md.

NIP. 19961213 202204 2 001

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan**

Setelah melaksanakan kegiatan aktualisasi selama masa habituasi di unit kerja, Penulis dapat menarik kesimpulan diantaranya:

- 1) Media informasi terkait pengisian survei IKM merupakan suatu informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengisian survei IKM. Dalam melaksanakan pembuatan media informasi terkait pengisian survei IKM ini menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) dan juga diterapkan dalam setiap tahapan kegiatannya. Selain itu setiap rangkaian kegiatan maupun tahapan kegiatan dapat mendukung dalam mencapai Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN.
- 2) Dalam pembuatan media informasi pengisian survei IKM terdapat menjadi 4 (empat) kegiatan dan semua rangkaian kegiatan sudah berjalan dengan baik.
- 3) Dengan adanya media informasi pengisian survei IKM serta dilakukannya monitoring dan evaluasi dengan baik dapat memberikan layanan dengan profesional Sehingga pelayanan pada kantor pertanahan Kotawaringin timur menjadi lebih optimal.

#### **2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu**

Gagasan kreatif yang telah dilakukan Penulis dalam Aktualisasi ini adalah memberikan Informasi terkait hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam bentuk Desain Infografis yang menarik berupa brosur sederhana mudah dipahami oleh masyarakat maupun responden dalam pengisian survei IKM yang telah dibuat oleh penulis Bersama mentor dan melakukan monitoring serta evaluasi terhadap Petugas Loker bersama manager loket serta koordinator loket untuk meningkatkan layanan loket yang masih kurang di Kantor pertanahan Kotawaringin Timur Tahun 2022.

#### **3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu**

Capaian yang telah dilakukan dalam kegiatan aktualisasi ini adanya peningkatan dalam jumlah responden dan peningkatan indikator nilai mutu pelayanan di Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur yang mana sebelumnya jumlah responden dalam pengisian survei IKM masih sangat kurang kemudian dengan adanya media informasi yang diberikan maka memudahkannya tata cara pengisian

survei IKM. Hasilnya antara responden saling bersinergi dengan kantor pertanahan kotawaringin timur menghasilkan kualitas pelayanan terbaik.

## **B. Rekomendasi**

1. Penyampaian informasi hasil survei IKM dan tata cara pengisian survei IKM melalui pemanfaatan Sosial Media ( Instagram, Facebook, Twitter ) Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur
2. Rutin melakukan monitoring dan evaluasi bagi petugas loket untuk mengetahui mutu pelayanan yang masih kurang dan terkendala Sehingga dapat mencari ide, solusi atau inovasi yang dapat menyelesaikan kendala tersebut.
3. Peningkatan kinerja Tim Humas pada Kantor Pertanahan Kotawaringin Timur agar terjadi updating informasi konten atau informasi yang informatif, edukatif dan kreatif agar dapat menciptakan pelayanan yang prima dan masyarakat lebih tertarik dan lebih mudah memahami pelayanan-pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Kotawaringin Timur.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Berdasarkan Permen 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional


PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Peraturan Menteri Agraria/Tata Ruang No. 14 Tahun 2019

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor		
Nama	: Devia Dwi Rahayu, A.Md	
NIP	: 19961213 202204 2 001	
Unit Kerja	: Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	
Jabatan	: Pengelola Informasi Pertanahan	
Isu	: Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	
Gagasan	: Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	
:		
Kegiatan 1 : Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></li> <li>1.1 mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM</li> <li>1.2 Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM</li> <li>1.3 Mempelajari data survei IKM</li> <li>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b></li> <li>Data dan Hasil konsultasi mengenai Langkah strategis untuk pengoptimalan IKM</li> <li>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></li> <li>Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, Harmonis, Loyal, Akuntabel, Adaptif, Kompeten.</li> <li>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b></li> <li>Dengan mengumpulkan data informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian</li> </ul>	<p>Lanjutkan Tahapan Kegiatan 2</p>	



<p>ATR/BPN yaitu <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b></p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b>          Dengan melakukan pengumpulan data dan informasi yang ada pada petugas loket hal ini menunjukan bahwa terwujudnya penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN <b>Terpercaya</b></p>		
---	--	--


Kegiatan 2 : Melakukan Persiapan Kegiatan Sosialisasi bagi petugas loket		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>2.1 Membuat Draf Materi sosialisasi survei IKM</p> <p>2.2 Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi sosialisasi Survei IKM</p> <p>2.3 Membuat Materi sosialisasi terkait penggunaan survei IKM</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b>          Bahan sosialisasi tentang optimalisasi survei IKM</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b>          Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Kompeten, Kolaboratif, Harmonis, Akuntabel</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b>          Dengan mengumpulkan data dan bahan informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu :<b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b></p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi :</b>          Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN Profesional</p>	<p>Lanjutkan Tahapan Kegiatan 3</p>	<p><i>h</i></p>

**Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor**

Nama : Devia Dwi Rahayu,A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur


Kegiatan 2: Melakukan Persiapan Kegiatan Pembinaan bagi petugas loket		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan</b></p> <p><b>2.3</b> Membuat Materi Pembinaan terkait penggunaan Survei IKM</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b>                      Bahan Pembinaan terkait optimalisasi penggunaan survei IKM</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b>                      Kompeten, Akuntabel</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b>                      Dengan mengumpulkan data dan bahan informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu :Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi :</b>                      Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN Profesional</p>	<p>Lanjutkan Tahapan Kegiatan 3</p>	<p>h</p>

Kegiatan 3 : Pembinaan Petugas Loker terkait PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Loker Pelayanan, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker Pelayanan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>3.1 Menghadap Ke penanggung Jawab Loker Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas loket terkait dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>3.2 Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket</p> <p>3.3 Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Hasil pembinaan petugas loket</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b> Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Harmonis , Kolaboratif, Loyal , Kompeten,</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b> Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket akan mendukung visi misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan pelayanan pertanahan yang berkelas dunia. Dan, mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan bersih</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi :</b> Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Profesional</p>	<p>Lanjutkan Tahapan Kegiatan 4</p>	


**Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor**

Nama : Devia Dwi Rahayu,A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Kegiatan 4 : Melakukan Monitoring dan Evaluasi		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>4.1 Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM</p> <p>4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimalisasi jumlah responden survei indeks kepuasan pelanggan</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Aktualisasi</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b> Harmonis, Loyal, Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, Adaptasi</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b> Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi akan mendukung visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Terpercaya</p>	<p>Lanjutkan ketahapan kegiatan selanjutnya dan melaksanakan monitoring layanan survei IKM</p>	

**Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor**

Nama : Devia Dwi Rahayu,A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Kegiatan 4 : Melakukan Monitoring dan Evaluasi		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimalisasi jumlah responden survei kepuasan pelanggan</p> <p>4.3 Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Aktualisasi</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b> Akuntabel, Harmonis, Loyal, Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, Adaptasi</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b> Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi akan mendukung visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Terpercaya</p>	<p>Dapat dilanjutkan untuk laporan aktualisasinya</p>	

## Lampiran 2. Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

**Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach**

Nama : Devia Dwi Rahayu, A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Kegiatan 1 : Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>1.1) mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM</p> <p>1.2) Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM</p> <p>1.3) Mempelajari data survei IKM</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Data dan Hasil konsultasi mengenai Langkah strategis untuk pengoptimalan IKM</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p>		<p>Jumat, 11 November 2022 Via WhatsApp</p>

<p>Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, Harmonis, Loyal, Akuntabel, Adaptif, Kompeten.</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b>          Dengan mengumpulkan data informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b></p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b>          Dengan melakukan pengumpulan data dan informasi yang ada pada petugas loket hal ini menunjukkan bahwa terwujudnya penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN <b>Terpercaya</b></p>		
--	--	--

Kegiatan 2 : Melakukan Persiapan Kegiatan Sosialisasi bagi petugas loket		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan <i>Media Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>2.1 Membuat Draf Materi sosialisasi survei IKM</p> <p>2.2 Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi sosialisasi Survei IKM</p> <p>2.3 Membuat Materi sosialisasi terkait penggunaan survei IKM</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b>          Bahan sosialisasi tentang optimalisasi survei IKM</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b>          Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Kompeten, Kolaboratifin, Harmonis, Akuntabel</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b>          Dengan mengumpulkan data dan bahan informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu</p>		<p>Jumat, 11          November 2022          Via WhatsApp</p>

<p><b>:Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b></p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi :</b>          Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN Profesional</p>		
---	--	--



**Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach**

Nama : Devia Dwi Rahayu,A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Kegiatan 2: Melakukan Persiapan Kegiatan Pembinaan bagi petugas loket		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
✓ <b>Tahapan Kegiatan</b> 2.3 Membuat Materi pembinaan terkait penggunaan Survei IKM ✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Bahan Pembinaan terkait optimalisasi penggunaan survei IKM ✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b> Kompeten, Akuntabel ✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b> Dengan mengumpulkan data dan bahan informasi terkait kendala pelaksanaan survei IKM menunjukkan perwujudan misi Kementerian ATR/BPN yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia</b> ✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi :</b> Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN Profesional		Jumat, 18 November 2022 Via WhatsApp



Kegiatan 3 : Pembinaan Petugas Loker terkait PERMENPAN R B RI Nomor 14 tahun 2017 oleh narasumber, yakni penanggung jawab Loker Pelayanan, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker Pelayanan		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>3.1 Menghadap Ke penanggung Jawab Loker Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker pelayanan agar mengadakan pembinaan kepada petugas loket terkait dengan Survei Indeks Masyarakat</p> <p>3.2 Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket</p> <p>3.3 Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Hasil pembinaan petugas loket</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b> Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Harmonis , Kolaboratif, Loyal , Kompeten,</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b> Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket akan mendukung visi misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan pelayanan pertanahan yang berkelas dunia. Dan, mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan bersih</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi :</b> Dengan dilakukannya pembinaan kepada petugas loket merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Profesional</p>		<p>Jumat, 18 November 2022 Via WhatsApp</p>

**Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach***

Nama : Devia Dwi Rahayu,A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Kegiatan 4 : Melakukan Monitoring dan Evaluasi		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>4.1 Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM</p> <p>4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimalisasi jumlah responden survei indeks kepuasan pelanggan</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b> Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Aktualisasi</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b> Harmonis, Loyal, Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, Adaptasi</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b> Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi akan mendukung visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Terpercaya</p>		<p>Sabtu, 26 November 2022 Via WhatsApp</p>

**Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach***

Nama : Devia Dwi Rahayu,A.Md  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : Kurang Optimalnya Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
 Gagasan : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Kegiatan 4 : Melakukan Monitoring dan Evaluasi		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ <b>Tahapan Kegiatan :</b>                      4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimalisasi jumlah responden survei kepuasan pelanggan                      4.3 Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan</p> <p>✓ <b>Output Kegiatan terhadap pemecah Isu :</b>                      Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Aktualisasi</p> <p>✓ <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b>                      Akuntabel, Harmonis, Loyal, Berorientasi Pelayanan, Kolaboratif, Adaptasi</p> <p>✓ <b>Kontribusi terhadap visi misi Organisasi :</b>                      Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi akan mendukung visi dan misi Kementerian ATR/BPN yaitu mewujudkan Pelayanan Pertanahan yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ <b>Penguatan Nilai Organisasi:</b>                      Dengan dilakukannya Monitoring dan Evaluasi merupakan salah satu wujud dari penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Terpercaya</p>	Mulai membuat laporan	Jumat, 2 Desember 2022 Via WhatsApp

### Lampiran 3. Laporan Mingguan

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

Laporan Minggu ke- : 1  
 Nama : Devia Dwi Rahayu  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin timur  
 Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat  
 Judul Aktualisasi : (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Selesai Hari/Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 07 November 2022	1. Melakukan Persiapan kegiatan terkait kendala respon belum maksimal	1.1) Mengidentifikasi permasalahan yang menjadi kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	Data dan Hasil konsultasi mengenai Langkah strategis untuk pengoptimalan IKM	
Senin, 07 November 2022		1.2) Konsultasi dengan mentor terkait kendala pengisian survei IKM		
Selasa, 08 November 2022		1.3) Mempelajari data survei IKM		
Rabu, 09 November 2022	2. Melakukan Persiapan Kegiatan	2.1) Membuat Draft Materi sosialisasi survei IKM	Bahan sosialisasi tentang	

Kamis, 10 November 2022	Sosialisasi bagi petugas loket	2.2) Konsultasi dengan mentor tentang Draf Materi sosialisasi Survei IKM	optimalisasi survei IKM	
Jum'at, 11 November 2022		2.3) Membuat Materi sosialisasi terkait penggunaan Survei IKM		

Mentor

Beni Prantowo, A.Md.  
NIP. 19930615 201903 1 006

Peserta

Devia Dwi Rahayu  
NIP. 19961213 202204 2 001

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

Laporan Minggu ke- : 2  
 Nama : Devia Dwi Rahayu  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin timur  
 Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
 Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Selesai Hari/Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 14 November 2022	2. Melakukan Persiapan Kegiatan Pembinaan bagi petugas loket	2.3 Membuat Materi Pembinaan terkait penggunaan Survei IKM	Bahan Pembinaan terkait optimalisasi penggunaan survei IKM	
Selasa, 15 November 2022	3. Menghadap Ke penanggung Jawab Loket	3.1 Hasil pembinaan petugas loket	Hasil pembinaan	
Rabu, 16 November 2022	Pelayanan dalam hal ini ialah Kasubag TU, Koordinator Loket Pelayanan, dan Manager Loket pelayanan	3.2 Membuat surat undangan untuk petugas loket agar menghadiri pembinaan loket	petugas loket	
Kamis, 17 November 2022	agar mengadakan pembinaan kepada petugas loket terkait dengan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	3.3 Menyiapkan dan membantu pelaksanaan pembinaan kepada petugas loket		

Mentor



Beni Prastowo, A.Md.

NIP. 19930615 201903 1 006

Peserta



Devia Dwi Rahayu, A.Md.

NIP. 19961213 202204 2 001

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN NASIONAL TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 3  
Nama : Devia Dwi Rahayu  
NIP : 19961213 202204 2 001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin timur  
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Selesai Hari/Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 21-24 November 2022	4. Melakukan Monitoring dan Evaluasi	4.1 Monitoring kendala petugas loket dalam menjalankan layanan survei IKM	Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Rancangan	
Jumat, 25 November 2022		4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimalisasi jumlah responden survei IKM	Aktualisasi	

Mentor

Beni Prastowo, A.Md.

NIP. 19930615 201903 1 006

Peserta

Devia Dwi Rahayu, A.Md.

NIP. 19961213 202204 2 001



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

Laporan Minggu ke- : 4  
 Nama : Devia Dwi Rahayu  
 NIP : 19961213 202204 2 001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin timur  
 Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur

Selesai Hari/Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 28-29 November 2022	4. Melakukan Monitoring dan Evaluasi	4.2 Membandingkan hasil sebelum dan sesudah optimalisasi jumlah responden survei IKM	Laporan Hasil Evaluasi Kegiatan Rancangan	
Kamis, 01 Desember 2022		4.3 Melaporkan dan Konsultasi kepada mentor terkait hasil evaluasi kegiatan rancangan	Aktualisasi	

Mentor

Peserta



Beni Prastowo, A.Md.  
NIP. 19930615 201903 1 006



Devia Dwi Rahayu, A.Md.  
NIP. 19961213 202204 2 001



## Lampiran 4. Laporan Mingguan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jalan Jenderal Sudirman KM. 5,5 Sampit 74323 Telp (0531) 22425, email : kab-kotawaringintimur@atbptn.go.id

Sampit, 16 November 2022

Nomor : 2314/ UND-62.02/XI/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Undangan Kegiatan Pembinaan Loker

Kepada Yth.  
Petugas Loker Pelayanan  
di -  
Tempat

Dalam rangka kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2022 yang berjudul "Optimalisasi Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur", akan dilaksanakan Kegiatan Pembinaan Petugas Loker terkait peningkatan kualitas pelayanan penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 oleh penanggung jawab Loker Pelayanan, Koordinator Loker Pelayanan, dan Manager Loker Pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini dengan hormat diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada:

Hari/tanggal : Jumat, 18 November 2022  
Waktu : 10.00 sd. selesai  
Tempat : Ruang Mediasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
Jl. Jend. Sudirman Km. 5,5 Sampit

Demikian disampaikan, atas kehadiran dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n.Kepala Kantor Pertanahan  
Kabupaten Kotawaringin Timur  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

  
KASNOTO, S.H  
NIP. 19660311 198603 1 005

## Lampiran 5. Kendala Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

### Kendala pengisian Survei indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hari/Tanggal : Senin, 07 November 2022  
Pukul : 10.00 s/d. selesai  
Tempat : Ruang Mediasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur  
Uraian :

#### 1. Petugas Loker

- Masih adanya Masyarakat dalam pengisian survei Indeks Kepuasan Masyarakat
- Masyarakat jarang mengurus sendiri pelayanan tanah karena sering di bantu pegurusan oleh PPAT
- Kurangnya QRcode pada loket-loket pelayanan.
- Kurangnya fasilitas computer/tablet untuk memudahkan pengisian survei
- Kurangnya ketersediaan tempat yang nyaman untuk pengisian survei

### Dokumentasi pelaksanaan pembinaan

Senin, 07 November 2022



## **BIODATA PENULIS**



Devia Dwi Rahayu, dilahirkan di Basarang, Kuala Kapuas, 13 Desember 1996. Penulis menyelesaikan Pendidikan diploma III di Politeknik Banjarmasin dengan program studi Teknik Informasi dan memperoleh gelar Ahli Madya pada tahun 2017. Pada Tahun 2021, penulis diterima sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada Kementerian Agraria dan tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dengan jabatan Pengelola Informasi Pertanahan. Saat ini penulis bertugas di Subbagian Tata Usaha.