



**LAPORAN AKTUALISASI NILAI – NILAI DASAR PNS BerAKHLAK**

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERTANAHAN**  
**DENGAN APLIKASI *WHATSAPP BUSINESS & GOOGLE WORKSPACE***  
**PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SITUBONDO**

**Disusun Oleh :**

Nama : Thomas Yulius Caesar Ramayandi Sitepu  
NIP : 199207112022041001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

**PELATIHAN DASAR CPNS GELOMBANG VIII ANGKATAN XIX**  
**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/**  
**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**  
**TAHUN 2022**



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERTANAHAN  
DENGAN APLIKASI *WHATSAPP BUSINESS & GOOGLE WORKSPACE*  
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SITUBONDO**

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang VIII Angkatan XIX :

Nama : Thomas Yulius Caesar Ramayandi Sitepu

NIP : 199207112022041001

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Jumat tanggal 15 Desember 2022

### MENYETUJUI

Bogor, 12 Desember 2022  
COACH

**SRI UNTARI, S.H.**  
**NIP. 19640701 198910 2 001**

Situbondo, 2 Desember 2022  
MENTOR

**NURUL ARIPRISTANTO, S.H.**  
**NIP. 19750820 201408 1 001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan judul **“OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS & GOOGLE WORKSPACE PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SITUBONDO”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

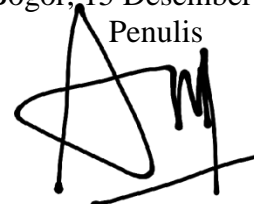
Penyusunan laporan aktualisasi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang dimana dalam prosesnya tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P., selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
2. Bapak Agus Salim, S.H., M.H. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo.
3. Bapak Nurul Aripriyanto, S.H. selaku Mentor yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Sri Untari, S.H. selaku Coach yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh Widyaswara dan Penyelenggara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan memfasilitasi terselenggaranya pelatihan.
6. Seluruh pegawai, staf dan rekan sesama CPNS di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo yang penulis banggakan.
7. Rekan – rekan peserta Latsar CPNS Golongan II Gelombang VII Angkatan XIX yang penulis banggakan

Penulis menyadari bahwa disusunnya Laporan Aktualisasi ini jauh dari kesempurnaan. Karena hal tersebut penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis juga berharap Laporan Aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi rekan lainnya.

Bogor, 15 Desember 2022

Penulis



Thomas Yulius Caesar  
Ramayandi Sitepu

NIP. 19920711 202204 1 001

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Organisasi .....	3
C. Tugas dan Fungsi .....	4
D. Struktur Organisasi .....	5
E. Program dan Kegiatan saat ini .....	6
BAB II LAPORAN AKTUALISASI .....	8
A. Identifikasi Isu .....	8
B. Pemilihan Isu .....	18
C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu .....	21
D. Laporan Kegiatan Aktualisasi .....	24
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	40
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI .....	43
A. Role Model .....	43
B. Realisasi Aktualisasi .....	46
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi .....	75
D. Tindak Lanjut .....	76
BAB IV PENUTUP .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Rekomendasi .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	82

BIODATA PENULIS ..... 111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program dan Kegiatan Subbagian Tata Usaha .....	7
Tabel 2.1 Pembanding kurangnya menu pada <i>website</i> .....	10
Tabel 2.2 Rekapitulasi pengaduan yang tercatat di <i>E-Office</i> .....	13
Tabel 2.3 Skala metode <i>USG</i> .....	18
Tabel 2.4 Hasil pengumpulan nilai koesioner <i>USG</i> .....	19
Tabel 2.5 Gagasan penyelesaian .....	21
Tabel 2.6 Kriteria dan skala metode McNamara .....	23
Tabel 2.7 tapisan menggunakan metode McNamara .....	23
Tabel 2.8 Laporan Kegiatan Aktualisasi .....	38
Tabel 2.9 Rekapitulasi Nilai Dasar ASN BerAKHLAK .....	40
Tabel 2.10 Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	43
Tabel 3.1 Rekapitulasi Realisasi Nilai Dasar ASN BerAKHLAK .....	73
Tabel 3.2 Tindak lanjut kegiatan aktualisasi .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo .....	6
Gambar 2.1 tampilan website Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo .....	9
Gambar 2.2 tampilan website Kantor Pertanahan Kota Samarinda .....	10
Gambar 2.3 Pengaduan bersurat yang masuk ke <i>E-Office</i> .....	14
Gambar 2.4 kebutuhan masyarakat akan nomor <i>WhatsApp</i> Kantor .....	14
Gambar 2.5 kondisi arsip kepegawaian .....	17
Gambar 2.6 Diagram <i>Fishbone</i> .....	20
Gambar 3.1 Role Model .....	43
Gambar 3.2 berkonsultasi dengan mentor .....	47
Gambar 3.3 berkoordinasi dengan petugas .....	48
Gambar 3.4 literatur mengenai <i>WhatsApp Business</i> .....	48
Gambar 3.5 literatur mengenai <i>Google Workspace</i> .....	49
Gambar 3.6 ringkasan dasar hukum pelayanan pengaduan & penggunaan aplikasi .....	50
Gambar 3.7 proses verifikasi nomor pada <i>WhatsApp Business</i> .....	51
Gambar 3.8 proses mengatur <i>profile</i> akun pada <i>WhatsApp Business</i> .....	52
Gambar 3.9 proses registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i> .....	52
Gambar 3.10 akun <i>WhatsApp Business</i> yang telah aktif.....	53
Gambar 3.11 akun <i>Google Workspace</i> yang telah aktif .....	53
Gambar 3.12 membuat <i>Google Form</i> .....	54
Gambar 3.13 mengatur isi pesan balasan otomatis pada <i>WhatsApp Business</i> .....	55
Gambar 3.14 meng- <i>install</i> dan mengaktifkan <i>Autocrat</i> .....	56
Gambar 3.15 membuat <i>template</i> tiket pengaduan.....	56
Gambar 3.16 mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i> .....	57
Gambar 3.17 menambah akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait.....	58
Gambar 3.18 layanan aplikasi yang telah terintegrasi .....	59
Gambar 3.19 berkonsultasi dengan mentor .....	60
Gambar 3.20 mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i> pada saat jam kerja .....	61
Gambar 3.21 mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i> pada saat diluar jam kerja .....	61
Gambar 3.22 mengecek isi pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> ..	62
Gambar 3.23 mengisi <i>Google Form</i> .....	63
Gambar 3.24 catatan hasil uji coba.....	64
Gambar 3.25 berkonsultasi dengan mentor .....	65
Gambar 3.26 membuat konten publikasi .....	65
Gambar 3.27 mengunggah konten publikasi layanan media sosial kantor .....	66
Gambar 3.28 konten telah terpublikasi .....	67

## DAFTAR BAGAN



## DAFTAR LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara atau yang juga dikenal dengan UU ASN menjelaskan Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Kemudian dijelaskan juga bahwa setiap instansi pemerintah wajib memberikan Pendidikan dan Pelatihan terintegrasi bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) selama 1 (satu) tahun masa percobaan yang bertujuan untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang. Selain itu pelatihan dasar CPNS juga bertujuan ASN dapat menanamkan serta mengaktualisasikan nilai-nilai dasar BerAKHLAK : Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara.

Dengan hal tersebut CPNS diharapkan menjadi ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga dapat menjalankan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan publik, sebagai pelayan publik serta perekat dan pemersatu bangsa. Selanjutnya ASN diharapkan mampu menjalankan tugasnya meliputi:

- a. Melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Berkaitan dengan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian penting untuk meningkatkan transparansi dan kualitas suatu pelayanan publik yang diberikan pemerintah dengan melibatkan masyarakat untuk turut dapat berpartisipasi. Pengelolaan pengaduan yang baik, benar, efektif

dan efisien merupakan bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan pertanahan dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar terwujud pemerintahan yang bersih. Dalam hal ini Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Republik Indonesia pada tahun 2022 juga telah menetapkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan yang telah berlaku pada 8 Maret 2022 dimana peraturan ini mencabut peraturan sebelumnya yakni Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 8 Tahun 2018. Selain itu pada 27 Juli 2022 Kementerian ATR/BPN juga telah meluncurkan Hotline yang merupakan sistem pengaduan berbasis *WhatsApp* yang diharapkan bisa lebih responsif dan cepat, sehingga dapat memberikan informasi terkait pengaduan kepada masyarakat dari mana saja dan kapan saja sebagai wujud bahwa Kementerian ATR/BPN juga sangat memperhatikan tentang pengaduan.

Berdasarkan hal tersebut pula penulis mengangkat isu **”Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo”** isu ini penulis angkat karena dianggap dapat mempengaruhi dan menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo yang jika terus dibiarkan akan merambat dan menimbulkan permasalahan lain dikemudian hari. Isu ini berkaitan dengan mata pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan *SMART ASN*. Dengan belum terlaksananya tahapan pengelolaan pengaduan yang sesuai dan belum tersedianya SDM khusus yang dapat menangani pengelolaan pengaduan berakibat pelayanan pertanahan khususnya pengelolaan pengaduan menjadi kurang profesional dan kurang berkualitas. Hal ini berkaitan dengan mata pelatihan Agenda III mengenai Manajemen ASN yang mana bertentangan dengan fungsi dan tugas ASN yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 atau UU ASN pada pasal 10 (poin b) dan 11 (poin b) yang menjelaskan pegawai ASN sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dalam hal ini pengelolaan pengaduan. Selain itu media penerimaan pengaduan melalui sambungan panggilan telepon meja, tatap muka dan persuratan menunjukkan kurangnya penerapan *SMART ASN* mengenai belum cakupannya bermedia digital (*digital skill*) yang merupakan salah satu dari pilar literasi digital.

## B. Tujuan Organisasi

Dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024 telah tercantum visi, misi dan tujuan Kementerian, dengan visi yaitu : **Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”**.

Untuk mencapai visi tersebut dijalankan 2 (dua) misi dengan uraian sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan. Pada misi pertama ini dijabarkan menjadi 2 tujuan yaitu :
  - a. Menyelenggarakan Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat, dengan sasaran strategis (1) yaitu : Penugasan, Pemilikan, Penggunaan, Pemanfaatan Tanah yang Berkepastian Hukum dan Produktif. Indikator Kinerja dari sasaran strategis tersebut meliputi :
    - ✓ Penurunan Indeks Gini Ketimpangan Pemilikan Tanah
    - ✓ Peningkatan Pendapatan Perkapita Penerima Reforma Agraria
    - ✓ Nilai Kepastian dan Perlindungan Hak Atas Tanah
    - ✓ Peningkatan Kemudahan Investasi (*Registering Property dalam EoDB*)
  - b. Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan, dengan sasaran strategis (2) yaitu : Peningkatan Kualitas dan Pemenuhan Rencana Tata Ruang serta Perwujudan Tertib Tata Ruang. Indikator Kinerja dari sasaran strategis tersebut adalah Indeks Penyelenggaraan Penataan Ruang.
2. Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia. Pada misi kedua ini dijabarkan mejadi tujuan yakni menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing, dengan sasaran strategis (3) yaitu : Terwujudnya Tata Kelola Kelembagaan yang Komprehensif dan Berstandar Kepemerintahan yang Baik. Indikator Kinerja dari sasaran strategis tersebut adalah Indeks Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan tujuan tersebut diharapkan melalui laporan ini dapat mencapai tujuan yaitu menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan BerdayaSaing. Dibuktikan dengan terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas dan Berdaya Saing sesuai dengan Sasaran Strategis 3 yaitu Terwujudnya Tata Kelola Kelembagaan yang Komprehensif dan Berstandar Kepemerintahan yang Baik dengan nilai indikator yang tercapai adalah Indeks Reformasi Birokrasi.

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

Berdasarkan Petikan Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor SK 133.1/SK-100.KP.03.01/IV/2022 tentang Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun Anggaran 2021 dan Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT) Nomor 3926.1469/Spt-100.2.KP.03.01/V/2022 menjelaskan bahwa penulis merupakan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia unit kerja Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo dengan jabatan sebagai Pengelola Informasi Pertanahan.

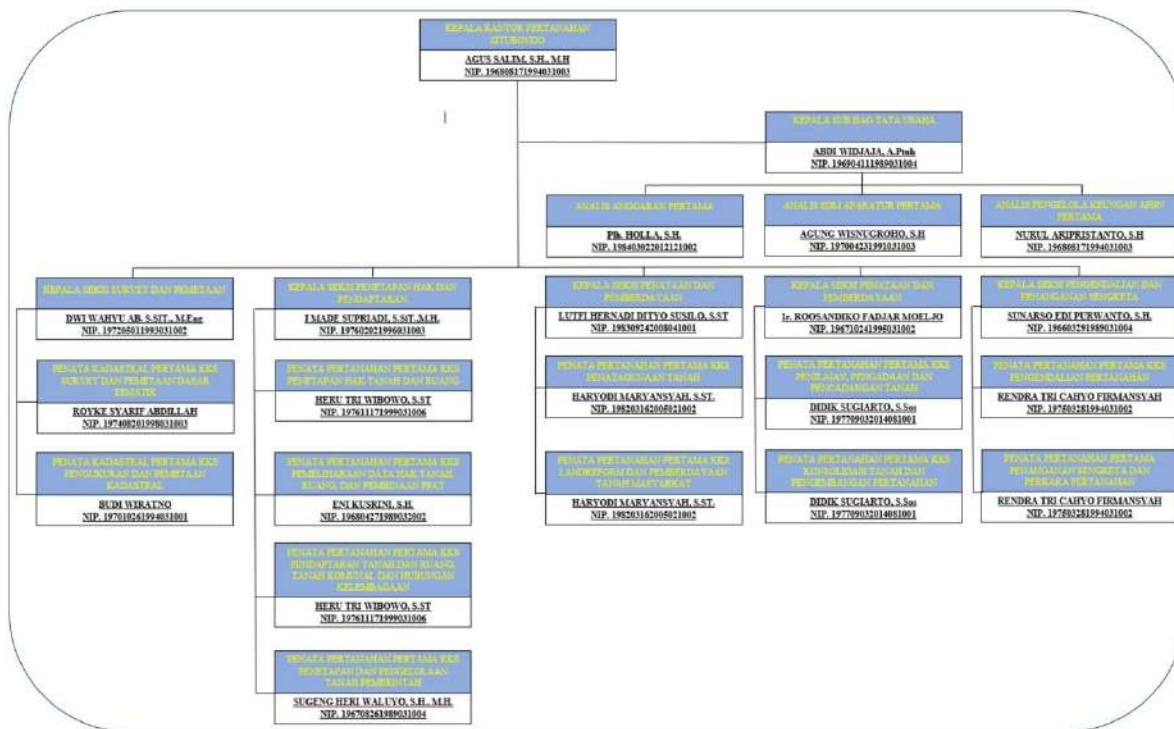
Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menjelaskan ikhtisar jabatan Pengelola Informasi Pertanahan yaitu : Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Selain itu juga menjelaskan mengenai uraian tugas dari jabatan Pengelola Informasi Pertanahan sebagai berikut :

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.

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

Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo merupakan instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Jawa Timur. Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo beralamat di Jl. Pb. Sudirman No.22 A, Plaosan, Patokan, Kec. Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68312. Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN No. 17 Tahun 2020 dapat dilihat pada gambar dibawah :



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo**

Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo dipimpin oleh Kepala Kantor Pertanahan yang membawahi 6 pejabat pengawas meliputi :

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

Dimana pada setiap Seksi terdapat koordinator sub bagian dan beberapa staf fungsional.

**E. Program dan Kegiatan saat ini**

Berdasarkan DIPA dan POK Tahun Anggaran 2022, Program dan kegiatan yang tengah berlangsung pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo sebagai berikut :

No	Sub/Seksi	Kegiatan	Target
1.	Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah	Layanan Dukungan Manajemen Internal	6 Layanan
		Layanan Sarana dan Prasarana Internal	1 Unit
		Layanan Manajemen SDM Internal	1 Kuota
		Layanan Manajemen Kinerja Internal	4 dokumen

**Tabel 1.1 Program dan Kegiatan Subbagian Tata Usaha**



## **BAB II**

### **LAPORAN AKTUALISASI**

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

Selama bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo penulis telah mengamati keadaan dan kesenjangan yang terjadi khususnya di lingkungan Sub Bagian Tata Usaha dan ranahnya. Dalam pengamatan tersebut telah menapis isu-isu yang ada hingga pada akhirnya terpilihlah 3 (tiga) isu antara lain :

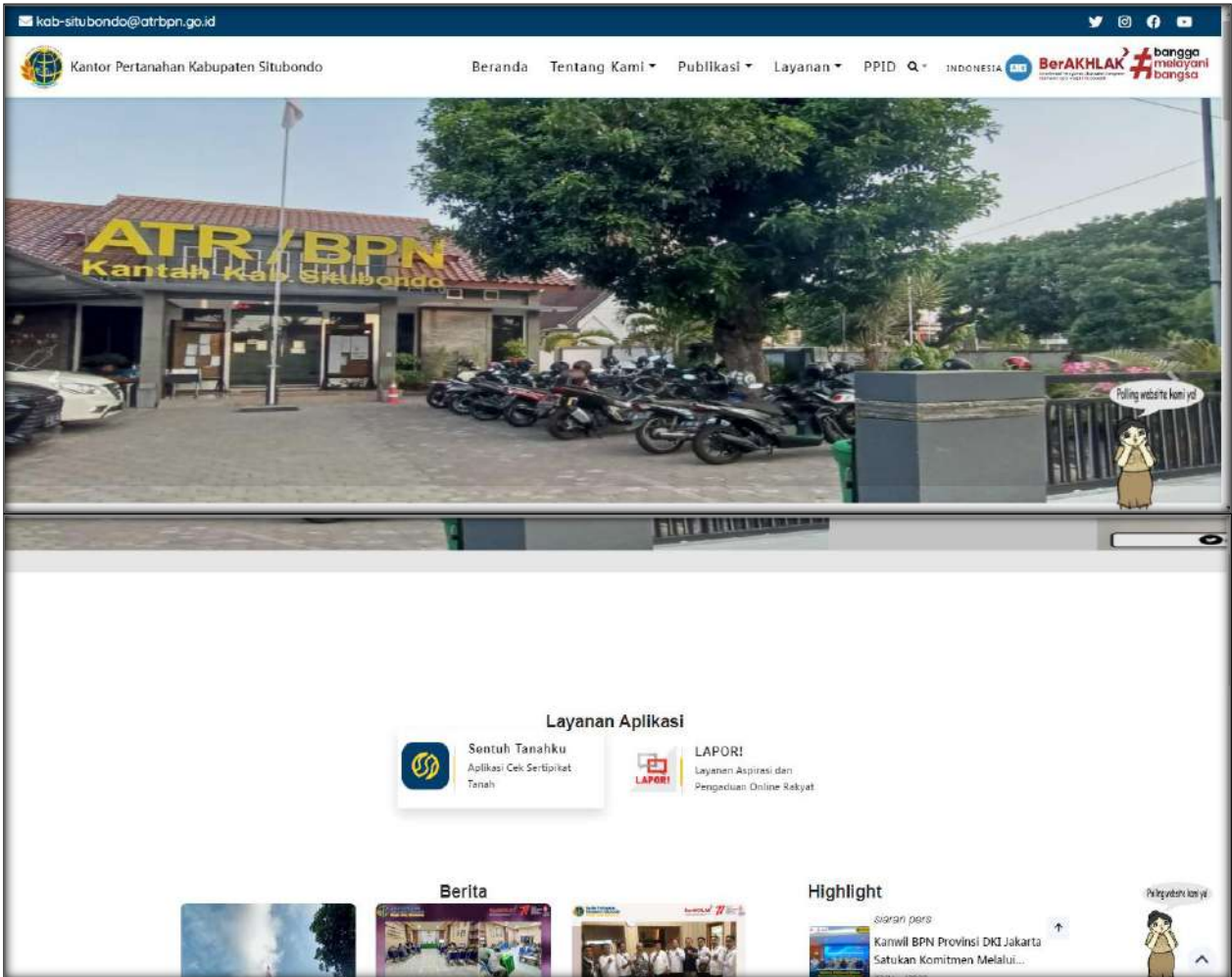
##### **1. Belum Optimalnya Pengelolaan Website Daerah**

###### **a. Uraian deskripsi isu**

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pada era yang serba digital saat ini penggunaan *websiste* dalam suatu organisasi/perseorangan merupakan hal yang penting. Selain bermanfaat sebagai media untuk memberikan suatu informasi secara efektif dan efisien, *website* memiliki manfaat lain meliputi :

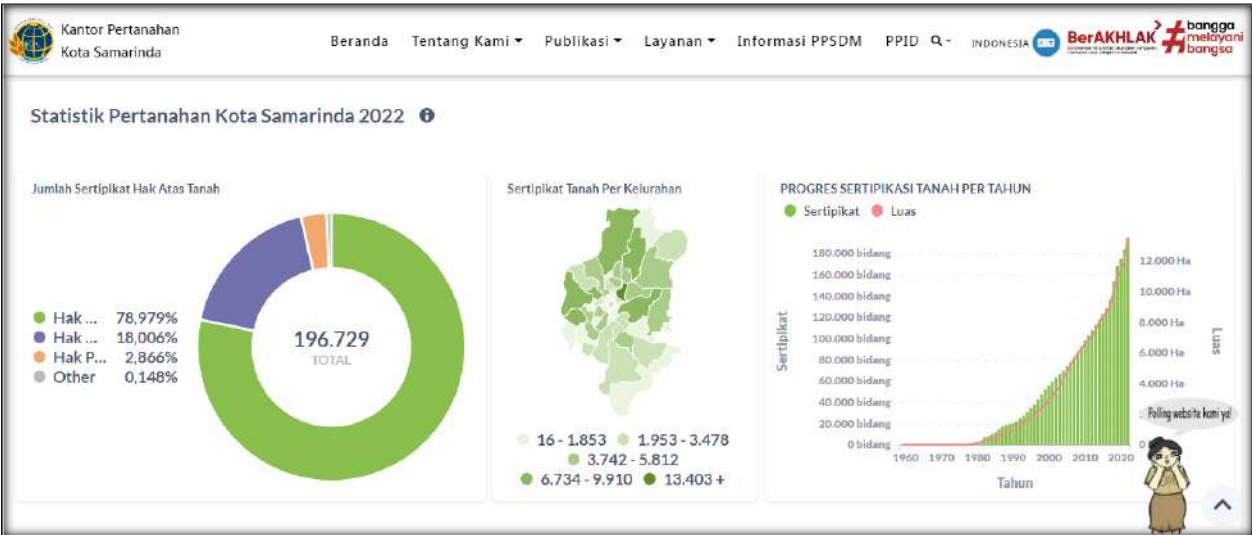
- Sebagai media promosi suatu produk barang ataupun jasa/layanan karena dapat dijangkau oleh siapa saja dari mana saja
- Sebagai katalog produk yang dapat menampilkan informasi mengenai seluruh barang atau jasa/layanan dalam suatu bisnis
- Sebagai media untuk meningkatkan kepercayaan pengguna/pelanggan (*branding*)

Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo sendiri telah memiliki *website* daerah yang telah aktif dan dapat diakses dengan *domain* <https://kab-situbondo.atrbpn.go.id>. Namun menurut pengamatan penulis, pengelolaan *website* Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo masih belum optimal.



Gambar 2.1 tampilan *website* Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo





**Gambar 2.2 tampilan website Kantor Pertanahan Kota Samarinda**

Jika dibandingkan dengan website daerah lain yang telah dikelola dengan baik dalam hal ini penulis mengambil contoh website dari Kantor Pertanahan Kota Samarinda, dari segi tampilan yang masih banyak *space* atau ruang kosong yang tidak termanfaatkan dengan baik sehingga website Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo terlihat kosong dan kurang menarik. Selain hal tersebut jika dilihat lebih mendetail dan menyeluruh terdapat beberapa kekurangan – kekurangan lain yang ada di website Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo meliputi :

No	Pembanding	Kantah Samarinda	Kantah Situbondo
1	Informasi sudah <i>up to date</i>	Sudah	Belum
2	Tersajinya menu grafik statistik dengan baik	Sudah	Belum
3	Menu tautan aplikasi terkait pertanahan tersedia lengkap	Sudah	Belum
4	Tersajinya menu galeri video	Sudah	Belum
5	Menu berita sudah <i>up to date</i>	Sudah	Belum
6	Tersajinya menu pengumuman	Sudah	Belum
7	Tersajinya menu galeri foto	Sudah	Belum
8	Tersajinya profil kepala kantor	Sudah	Belum
9	Tersajinya menu <i>Frequently Asked Questions (FAQ)</i>	Sudah	Belum

**Tabel 2.1 Pembanding kurangnya menu pada website**

b. Pihak yang terkait

Kemudian untuk pihak terkait dengan isu ini meliputi

- Masyarakat
- Pengelola *website* daerah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

c. Dampak

Dampak yang ditimbulkan jika pengelolaan *website* tidak dilaksanakan dengan optimal salah satunya adalah masyarakat yang hendak memperoleh informasi melalui *website* tidak mendapat apa yang mereka butuhkan. Hal ini tentu akan merugikan masyarakat dan memberikan citra buruk bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo.

d. Keterkaitan dengan materi Agenda III

Dengan masih minimnya menu-menu dan informasi yang ada pada *website* Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo berkaitan dengan mata pelatihan Agenda III mengenai Manajemen ASN yang mana bertentangan dengan fungsi dan tugas ASN yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 atau UU ASN pada pasal 10 (poin b) dan pasal 11 (poin b) yang menjelaskan pegawai ASN sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas yang dalam hal ini menyajikan informasi. Selain itu hal ini juga sekaligus kurangnya penerapan *Smart ASN* berkaitan dengan kurang cakupannya dalam bermedia digital atau *digital skill* yang merupakan salah satu pilar literasi digital

## **2. Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pertanahan**

a. Uraian Deskripsi Isu

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Pengaduan timbul atas ketidakpuasan pengadu atau penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Sebagai penerima layanan tentunya mengharapkan pelayanan dan hasil yang terbaik atas suatu layanan.

Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan. Pengelolaan pengaduan yang baik, benar, efektif dan efisien merupakan bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan pertanahan yang turut melibatkan peran masyarakat didalamnya untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan yang bersih, berkualitas dan tidak diskriminatif.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional telah dijelaskan mengenai tahapan pengelolaan pengaduan yang meliputi :

- a. Penerimaan dan pencatatan Pengaduan
- b. Pemeriksaan
- c. Pendistribusian Pengaduan
- d. Tindak lanjut dan
- e. Monitoring dan pelaporan.

Namun pengelolaan pengaduan pada kondisi saat ini di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo menurut pengamatan penulis terutama tahapan – tahapan ini masih belum optimal. Loket dan petugas khusus yang menangani pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo belum tersedia. Ketika ada masyarakat yang hendak menyampaikan pengaduan melalui tatap muka atau datang langsung ke kantor, oleh petugas akan diarahkan ke ruangan seksi atau bidang yang terkait dengan pengaduan. Pengaduan yang disampaikan melalui tatap muka atau datang langsung ke kantor efektif bagi masyarakat yang bertempat tinggal tidak jauh dari kantor. Sedangkan diketahui kabupaten Situbondo memiliki luas 1.638,50 km<sup>2</sup> dengan bentuk memanjang dari barat ke timur kurang lebih 150 km<sup>2</sup> serta memiliki jumlah penduduk sebanyak 673.282 yang terbagi dalam 17 kecamatan. Hal ini membuat masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduannya secara langsung namun bertempat tinggal jauh dari pusat pemerintahan membutuhkan *effort* lebih baik dari segi biaya maupun waktu.

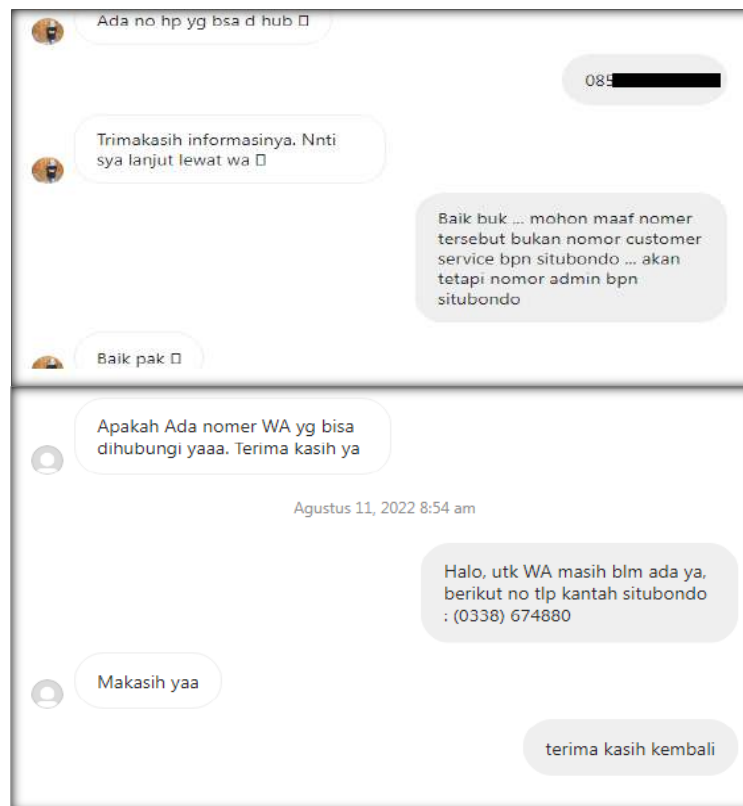
Pengaduan yang disampaikan melalui telepon juga kurang efektif dikarenakan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo masih menggunakan telepon meja sehingga masyarakat di era digital yang lebih banyak menggunakan *smartphone* memerlukan upaya lebih untuk menyampaikan pengaduannya. Pengaduan yang masuk selama ini tidak pernah dilakukan pencatatan serta rekapitulasi secara khusus dan belum ada media yang digunakan untuk merekapitulasi pengaduan. Pengaduan melalui persuratan dicatat pada *E-Office* yang sebelum tahun 2020 pekrteengahan dicatatkan pada buku rekapan surat masuk. Berikut merupakan rekapitulasi yang tercatat di *E-Office* pada tahun 2020 sampai dengan 2022 :

Status Pengaduan	Tahun		
	2020	2021	2022
Masuk	12	10	7
Proses	8	7	6
Selesai	4	3	1

**Tabel 2.2 Rekapitulasi pengaduan yang tercatat di *E-Office***

Tanggal Surat	Nomor Surat	Nomor Agenda	Kategori	Asal Surat	Perihal	Tanggal Terima	Status
09/09/2022	-	665/AG-III/2022	Masuk	SANIMAN, KARANGASEM PATOKAN	Pengaduan dan permintaan audiensi, mediasi	12 Agt 2022 00:00	Aktif
27/07/2022	-	596/AG-VII/2022	Masuk	Komite Anti Korupsi Indonesia (KAKI)	Permohonan tindak lanjut pengaduan	28 Jul 2022 00:00	Aktif
17/06/2022	HM.03/880-100/VI/2022	483/AG-VI/2022	Masuk	Biro Hubungan Masyarakat	Penyebarluasan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	28 Sep 2022 09:45	Aktif
14/06/2022	PN.04.03/211-800.39/VI/2022	557/AG-VII/2022	Masuk	Direktorat Jenderal Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan	Permohonan / Pengaduan Pembatalan Peralihan Hak dilakukan MAFIA TANAH atas Sertipikat Hak Milik Nomor 2712 Lilik Hadiyahati Binti Suntoro Murbandi berdasar putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap	11 Jul 2022 00:00	Aktif
06/04/2022	334/400/35.12/IV/2022		Masuk	Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo	Aduan error aplikasi pada Upload Lokasi PTP	7 Apr. 2022 09:49	Aktif

**Gambar 2.3 Pengaduan bersurat yang masuk ke *E-Office***



**Gambar 2.4 kebutuhan masyarakat akan nomor *WhatsApp* Kantor**

b. Pihak yang terkait

Kemudian untuk pihak terkait dengan isu ini meliputi

- Masyarakat yang membutuhkan layanan pengaduan
- Pengelola pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo
- Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

c. Dampak

Dampak yang ditimbulkan jika pengelolaan pengaduan tidak dilaksanakan dengan optimal meliputi :

1. Menurunnya keinginan masyarakat untuk melakukan pengaduan,
2. Berkurangnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan pertanahan,
3. Kurangnya peningkatan kualitas pelayanan pertanahan,
4. Maraknya penyimpangan dalam pelayanan pertanahan,
5. Menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan pertanahan,
6. Menurunnya citra positif masyarakat terhadap Kementerian ATR/BPN

d. Keterkaitan dengan materi Agenda III

Dengan belum terlaksananya tahapan pengelolaan pengaduan yang sesuai dan belum tersedianya SDM khusus yang dapat menangani pengelolaan pengaduan berakibat pelayanan pertanahan khususnya pengelolaan pengaduan menjadi kurang profesional dan kurang berkualitas. Hal ini berkaitan dengan mata pelatihan Agenda III mengenai Manajemen ASN yang mana bertentangan dengan fungsi dan tugas ASN yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 atau UU ASN pada pasal 10 (poin b) dan pasal 11 (point b) yang menjelaskan pegawai ASN sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dalam hal ini pengelolaan pengaduan. Selain itu media penerimaan pengaduan melalui sambungan panggilan telepon meja, tatap muka dan persuratan menunjukkan kurangnya penerapan *SMART* ASN mengenai belum cakupannya bermedia digital (*digital skill*) dan belum membiasakan diri dalam pemanfaatan TIK (*digital culture*) yang merupakan bagian dari pilar literasi digital.



## Belum Optimalnya Pengelolaan Arsip Kepegawaian

### a. Uraian Deskripsi Isu

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sedangkan arsip kepegawaian adalah kumpulan surat-surat keputusan di bidang kepegawaian yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang disimpan dalam susunan yang teratur dan tertib sehingga dapat ditemukan dan dipergunakan apabila diperlukan. Pengelolaan arsip kepegawaian yang baik, efektif dan efisien sangat dibutuhkan untuk melestarikan nilai guna dan peruntukannya sebagai sumber informasi yang sah dalam mendukung kegiatan administrasi yang akuntabel dan transparan. Dalam perkembangan zaman kini pengelolaan arsip mulai beralih menggunakan media *digital* karena dianggap lebih efisien dan efektif dalam segi kebutuhan ruang.

Menurut pengamatan penulis selama bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo, pengelolaan arsip kepegawaian yang meliputi dokumen pribadi milik pegawai meliputi SK pribadi, dokumen terkait identitas, sertifikat serta ijazah, masih dirasa kurang optimal. Arsip kepegawaian baik ASN masih disimpan secara fisik berupa dokumen – dokumen asli ataupun *fotocopy* yang digabungkan dalam ordner yang belum ter-*digitalisasi*. Sejumlah 27 ordner telah disimpan ke dalam lemari, namun selain itu juga terdapat 42 ordner yang hanya letakkan diatas lemari yang tiap-tiap ordnernya terdiri atas puluhan dokumen. Selain itu beberapa ordner tidak memiliki keterangan atau catatan sehingga tidak dapat mudah dikenali jika ordner tersebut menyimpan dokumen apa saja.



**Gambar 2.5 kondisi arsip kepegawaian**

b. Pihak yang terkait

Kemudian pihak – pihak yang terkait dengan isu ini meliputi

- Petugas yang bertugas untuk mengelola arsip kepegawaian
- Pegawai

c. Dampak

Dampak yang ditimbulkan dari isu ini meliputi :

1. Menyulitkan dalam proses pencarian berkas apabila diperlukan,
2. Menghambat dan memperlambat pengurusan administrasi kepegawaian jika sedang dibutuhkan.

d. Keterkaitan dengan Agenda III

Arsip kepegawaian yang belum dikelola dan disimpan dengan baik menunjukkan hal ini bertentangan dengan tugas ASN yang tertuang Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara atau UU ASN pada pasal 10 (point b) dan pasal 11 (point b) yang menjelaskan pegawai ASN sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas serta dalam penjelasan atas UU ASN yang menjelaskan pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Dalam hal ini tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan yang mana dalam hal ini terkait pengelolaan arsip kepegawaian. Selain itu hal ini juga

menunjukkan belum dimanfaatkannya *Smart ASN* berkaitan dengan belum cakupnya bermedia digital atau *digital skill* dan membiasakan diri dalam pemanfaatan TIK atau *digital culture* yang merupakan bagian dari pilar literasi *digital* yang mana seharusnya penyimpanan arsip kepegawaian dapat memanfaatkan teknologi masa kini seperti dengan melakukan *scanning file* untuk kemudian disimpan secara digital.

## B. Pemilihan Isu

Untuk menemukan isu prioritas dari 3 isu diatas digunakan alat bantu atau teknik tapisan isu USG dari mulai sangat USG atau tidak sangat USG dengan uraian sebagai berikut :

*Urgency* : Seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti

*Seriousness* : Seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan

*Growth* : Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera.

Penilaian menggunakan USG dengan memberikan nilai 1-5, jadi semakin tinggi nilainya mengartikan suatu isu sangat mendesak, sangat serius dan berkemungkinan besar untk memburuk apabila tidak segera ditangani. Berikut merupakan skala kriteria dalam metode *USG* :

Nilai	<i>Urgency</i> ( <i>U</i> )	<i>Seriousness</i> ( <i>S</i> )	<i>Growth</i> ( <i>G</i> )
5	Sangat mendesak	Sangat serius	Sangat memburuk
4	Mendesak	Serius	Memburuk
3	Cukup mendesak	Cukup serius	Cukup memburuk
2	Tidak mendesak	Tidak serius	Tidak memburuk
1	Sangat tidak mendesak	Sangat tidak serius	Sangat tidak memburuk

**Tabel 2.3 Skala metode *USG***

Bertujuan agar isu yang diangkat benar – benar merupakan isu yang aktual, dalam menggunakan penapisan menggunakan metode *USG* akan dilakukan koesioner kepada beberapa responden yang terdiri atas 6 orang yakni :

- Seorang Analis Pengelola Keuangan APBN Pertama (Mentor)
- Seorang Analis SDM Aparatur Pertama
- Seorang staf administrasi umum pada Sub Bagian Tata Usaha
- Seorang staf administrasi kepegawaian pada Sub Bagian Tata Usaha
- Seorang staf yang bertugas di loket
- Penulis

Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden koesioner menggunakan [GoogleForm](#) yang setelah direkapitulasi mendapatkan [hasil](#) koesioner dengan rincian sebagai berikut :

Koesioner

Isu 1 : Belum optimalnya pengelolaan website daerah

Isu 2 : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan

Isu 3 : Belum optimalnya pengelolaan arsip kepegawaian

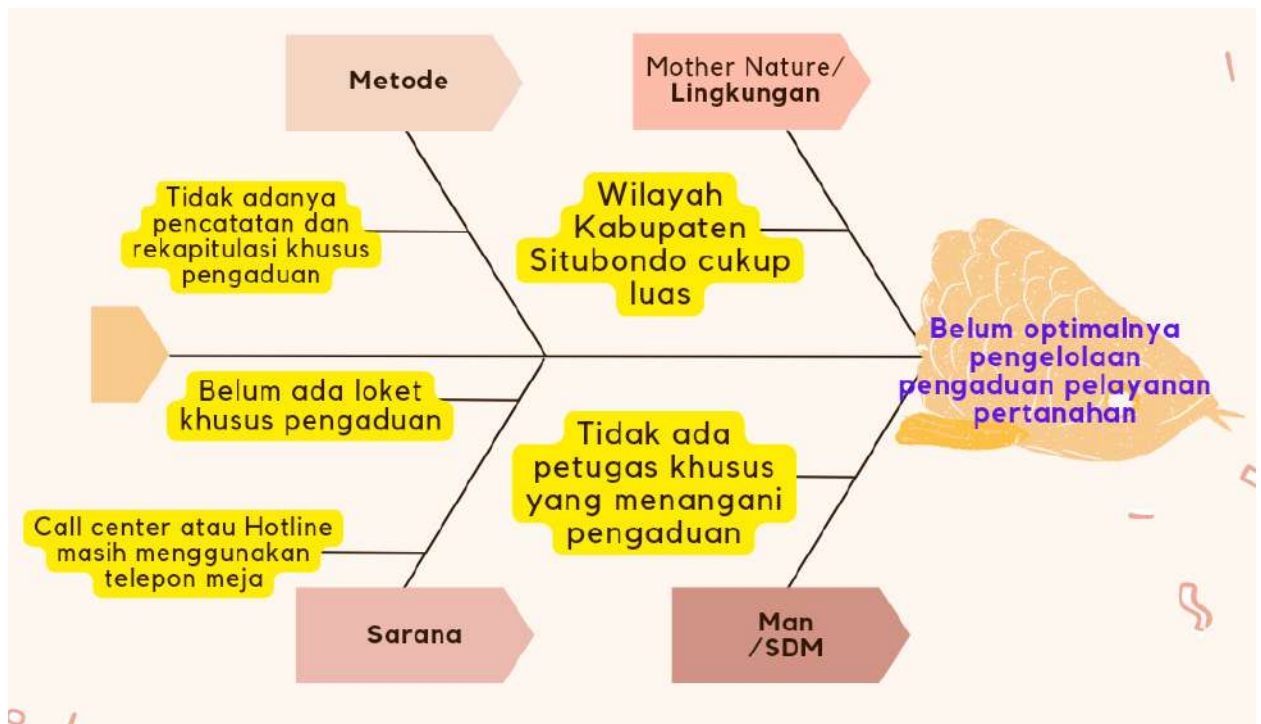
Responden	Isu 1			Isu 2			Isu 3		
	U	S	G	U	S	G	U	S	G
Responden 1	4	4	4	5	5	5	3	4	4
Responden 2	4	4	4	4	5	5	4	4	3
Responden 3	3	3	4	5	5	4	4	4	3
Responden 4	4	3	3	5	5	5	4	3	4
Responden 5	2	3	2	4	4	4	3	3	2
Responden 6	4	4	4	4	5	5	4	3	3
<b>Total Nilai</b>	21	21	21	27	29	28	22	21	19
	63			84			62		
<b>Peringkat</b>	II			I			III		

**Tabel 2.4 Hasil pengumpulan nilai koesioner *USG***

Berdasarkan hasil pengumpulan nilai koesioner metode *USG* pada tabel tersebut diketahui bahwa isu yang mendapatkan nilai terbanyak dan diprioritaskan untuk segera ditangani

adalah isu 2 yaitu “**Belum optimalnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo**”.

Setelah didapatkan hasil dari analisis dengan teknik tapisan USG, selanjutnya dilakukan analisis secara mendalam terhadap isu yang telah terpilih dengan menggunakan alat bantu teknik berpikir kritis yaitu analisis *fishbone*.



**Gambar 2.6 Diagram *Fishbone***

Jika dilihat pada diagram *fishbone* diatas dapat diketahui ada beberapa 20ocial penyebab yang mengakibatkan timbulnya permasalahan atau akibat belum optimalnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan antara lain :

- ❖ Metode : Tidak adanya pencatatan dan rekapitulasi khusus terkait pengaduan
- ❖ Lingkungan : Wilayah Kabupaten Situbondo yang cukup luas
- ❖ Sarana : Belum tersedianya loket khusus pengaduan & *Call Center / Hotline* masih menggunakan telepon meja sehingga perlu ditambah dengan media lain
- ❖ SDM : Tidak adanya petugas yang khusus menangani pengaduan.

### C. Penentuan Gagasan Pemecahan Isu

Berdasarkan analisis menggunakan metode diagram *fishbone* diatas diketahui terdapat beberapa penyebab yang berakibat belum optimalnya pengelolaan pengaduan meliputi :

1. Belum tersedianya petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan,
2. Belum terlaksanakannya tahapan pencatatan dan rekapitulasian khusus pengaduan,
3. Belum tersedianya loket khusus untuk menerima pengaduan,
4. *Call Center / Hotline* masih menggunakan telepon meja tidak bisa digunakan untuk berkirim pesan singkat atau gambar secara instan,
5. Wilayah Kabupaten Situbondo yang luas sehingga menyulitkan untuk pengaduan tatap muka bagi penduduk bertempat tinggal jauh dari pusat pemerintahan.

Dari penyebab – penyebab tersebut didapatkan beberapa pemecahan isu meliputi:

Masalah	Penyebab	Gagasan Penyelesaian
Belum optimalnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan	Tidak adanya petugas khusus yang menangani pengaduan	Menyediakan SDM khusus yang menangani pengelolaan pengaduan
	Tidak adanya pencatatan dan rekapitulasi khusus pengaduan	Optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan aplikasi <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>
	Wilayah situbondo yang cukup luas	
	Call Center atau Hotline masih menggunakan telepon meja	
	Belum ada loket khusus pengaduan	Menyediakan loket khusus untuk penerimaan pengaduan

**Tabel 2.5 Gagasan penyelesaian**

1. Menyediakan SDM khusus yang menangani pengelolaan pengaduan,  
 SDM yang tersedia belum fokus dalam pengelolaan pengaduan karena memiliki tugas lain yang juga harus dikerjakan. Selain itu SDM yang tersedia juga belum menjalankan tahapan pengelolaan pengaduan dengan semestinya. Dengan menyediakan SDM khusus yang menangani pengelolaan pengaduan diharapkan mampu mengelola pengaduan dengan optimal dimana hal ini sangat berkaitan dengan manajemen ASN terkait fungsi dan tugas ASN sebagai pelayan publik yang harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

2. Menyediakan loket khusus untuk penerimaan pengaduan,

Belum tersedianya loket yang khusus menangani pengaduan menyebabkan seluruh pengadu diarahkan langsung ke seksi terkait yang mana idealnya pelayanan pengaduan diterima dan tetap dilakukan di loket tanpa harus meminta pengadu untuk masuk ke area yang bukan merupakan area pelayanan. Apalagi jika diharuskan untuk berpindah dari suatu ruang ke ruang yang lain sehingga dapat menimbulkan citra negatif pada masyarakat khususnya dalam pelayanan pengelolaan pengaduan. Dengan adanya loket diharapkan mampu mengelola pengaduan dengan optimal dimana hal ini sangat berkaitan dengan manajemen ASN terkait fungsi dan tugas ASN sebagai pelayan publik yang harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

3. Optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan aplikasi *WhatsApp Business & Google Workspace*

Kabupaten Situbondo memiliki wilayah yang cukup luas. Hal ini cukup menyulitkan bagi masyarakat yang bertempat tinggal di daerah yang jauh dari Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo dalam melakukan pengaduan. Kemudian *Call Center / Hotline* yang masih menggunakan telepon meja membutuhkan upaya lebih bagi masyarakat era sekarang yang lebih banyak menggunakan ponsel pintar atau *smartphone*. Sehingga dianggap penggunaan telepon meja masih perlu ditambah lagi dengan penggunaan aplikasi agar lebih optimal dan sesuai dengan perkembangan zaman. Ditambah dengan tidak adanya proses pencatatan dan rekapitulasi khusus pengaduan dalam pengelolaan pengaduan menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan yang belum optimal dan tidak tertangani dengan baik sehingga juga berpengaruh dengan minat masyarakat untuk melakukan pengaduan. Dengan menggunakan aplikasi diharapkan pengelola pengaduan dapat lebih optimal dimana hal ini sangat berkaitan dengan manajemen ASN terkait fungsi dan tugas ASN sebagai pelayan publik yang harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Setelah didapatkan beberapa alternatif pemecahan isu diatas, kemudian ditapis menggunakan metode Mc Namara untuk menentukan gagasan yang akan diangkat. Dalam menggunakan metode Mc Namara, terdapat 3 kriteria dengan skala meliputi :

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

**Tabel 2.6 Kriteria dan skala metode McNamara**

No	Gagasan Pemecahan Isu	Skala Kriteria			Total	Peringkat
		Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan		
1	Menyediakan SDM khusus yang menangani pengelolaan pengaduan	4	4	3	11	II
2	Menyediakan loket khusus untuk penerimaan pengaduan	4	4	2	10	III
3	Optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan aplikasi <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>	4	5	4	13	I

**Tabel 2.7 tapisan menggunakan metode Mc Namara**

Berdasarkan tabel hasil analisis menggunakan metode McNamara diatas dapat diketahui bahwa gagasan pemecahan isu yang terpilih yang akan diaktualisasikan adalah **“Optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan aplikasi *WhatsApp Business & Google Workspace*”**. Aplikasi yang digunakan untuk mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan adalah *WhatsApp Business* dan *Google Workspace*. *WhatsApp Business* merupakan aplikasi perpesanan lintas platform yang memungkinkan untuk melakukan kegiatan perpesanan instan dengan gratis yang dilengkapi berbagai macam fitur. Sedangkan *Google Workspace* merupakan kumpulan dari berbagai macam aplikasi *Google* yang dapat memudahkan pekerjaan. Pada gagasan ini penulis memanfaatkan *Google Form*, *Google Spreadsheet*, *Google Drive & Google Slide* yang ada pada *Google Workspace* serta *WhatsApp Business* untuk mendukung optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan di Kantah Kab. Situbondo.



#### D. Laporan Kegiatan Aktualisasi

- Unit kerja : Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo
- Identifikasi isu : 1. Belum optimalnya website daerah di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo  
2. Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo  
3. Belum optimalnya pengelolaan arsip kepegawaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo
- Isu yang diangkat : Belum optimalnya pengelolaan peganduan pelayanan pertanahan
- Gagasan pemecahan isu : Optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan aplikasi *WhatsApp Business* & *Google Workspace* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi/Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2		4	5	6	7
1	Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi	Berkonsultasi dengan mentor	Resume dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan melakukan perbaikan atas saran dan masukan yang diberikan dari berkonsultasi dengan mentor</p> <p><b>Akuntabel</b> : saya akan memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai</p>	Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi yang bermanfaat menambah pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan yang dapat menghasilkan pemecahan isu permasalahan sehingga berkontribusi	Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi mendukung nilai <b>Melayani</b> dengan bersikap ramah dan sopan kepada mentor

		Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan		<p>arahan yang diberikan mentor</p> <p><b>Kompeten</b> : dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</p> <p><b>Loyal</b> : saya akan patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan melakukan perbaikan dari informasi atau masukan yang diberikan oleh petugas terkait</p> <p><b>Akuntabel</b> : saya akan mencatat poin-poin penting yang dijelaskan oleh petugas mengenai</p>	<p>mewujudkan visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional :</p> <p><b>Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia alam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya : “Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”.</b></p>	<p>saat berkonsultasi, sesuai dengan nilai <b>Profesional dengan</b> membaca dan mempelajari dasar hukum terkait pelayanan pengaduan untuk meningkatkan kompetensi diri serta sesuai dengan nilai <b>Terpercaya</b> dengan tetap patuh dan taat kepada aturan yang berlaku dalam melaksanakan kegiatan</p>
--	--	---	--	--	--	--

	<p>dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan</p>		
<p>Mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> dari berbagai sumber</p>	<p><b>Kompeten :</b> dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</p>		
	<p><b>Harmonis :</b> saya menghargai penjelasan dan saran yang diberikan</p>		
	<p><b>Akuntabel :</b> saya akan mencatat poin-poin penting mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i></p>		
	<p><b>Kompeten :</b> dengan mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> dapat menambah pengetahuan</p>		

				<p><b>Adaptif</b> : dengan mempelajari literatur mengenai <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>, saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan sesuai dengan perkembangan zaman</p>		
2	Membuat akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>	Verifikasi nomor <i>WhatsApp Business</i>	Akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> yang telah aktif	<p><b>Akuntabel</b> : saya tidak akan menggunakan akun <i>WhatsApp Business</i> untuk kepentingan pribadi</p> <p><b>Kompeten</b> : saya akan menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business</i> yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p>	Dengan membuat akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> akan menghasilkan akun yang telah aktif yang bermanfaat untuk kesiapgunaan aplikasi dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan yang mana berkontribusi kepada misi 2 yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandart Dunia</b>	Dengan akun yang telah aktif yang digunakan dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan ini sesuai dengan nilai <b>Melayani</b> mendukung dalam memberikan pelayanan berstandar dunia khususnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan, nilai <b>Profesional</b> dengan terus meningkatkan kompetensi diri sesuai dengan perkembangan

			<p><b>Adaptif</b> : Dengan membuat akun <i>WhatsApp Business</i> saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan</p>	serta nilai <b>Terpercaya</b> berkomitmen untuk tidak menggunakan akun yang telah dibuat untuk kepentingan pribadi
	Mengatur <i>profile</i> akun <i>WhatsApp Business</i>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan menuliskan keterangan di <i>profile</i> dengan jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat</p>		
		<p><b>Kompeten</b> : saya akan menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business</i> yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p>		
	Registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i>	<p><b>Akuntabel</b> : saya tidak akan menggunakan akun <i>Google Workspace</i></p>		

				<p>untuk kepentingan pribadi</p> <p><b>Kompeten :</b> saya akan menerapkan pengetahuan tentang <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p> <p><b>Adaptif :</b> Dengan membuat akun <i>Google Workspace</i> saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan</p>		
3	Membangun dan mengintegrasikan aplikasi	Membuat <i>Google Form</i> dan isi pesan balasan otomatis <i>WhatsApp Business</i>	Layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah terintegrasi	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> saya akan menuliskan pesan balasan otomatis dengan kesan yang ramah dan dan bahasa santun</p>	Dengan membangun dan mengintegrasikan berkontribusi dalam menghasilkan layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang	Dengan membangun dan mengintegrasikan aplikasi untuk mendukung dalam memberikan pelayanan dengan kejelasan prosedur yang sesuai

		<p>Menginstall dan mengaktifkan ekstensi <i>Autocrat</i> pada <i>Google Spreadsheet</i> untuk pengiriman tiket pengaduan ke <i>email</i> pemohon secara otomatis</p>		<p><b>Kompeten</b> : saya akan menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p> <p><b>Loyal</b> : saya akan mengatur penulisan yang ramah dan sopan agar tetap memberikan citra baik terhadap instansi</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : tiket yang dikirim secara otomatis sebagai perwujudan dari pelayanan prima dengan memberikan tanggapan yang responsif dan secepat mungkin atas pengaduan pelayanan pertanahan</p> <p><b>Akuntabel</b> : tiket yang dikirim secara otomatis akan</p>	<p>telah terintegrasi yang bermanfaat dalam pengelolaan pengaduan sehingga hal ini turut berkontribusi dalam penyelenggaraan misi misi 2 yakni : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p>	<p>dengan peraturan sehingga hal ini sesuai dengan nilai organisasi <b>Melayani</b> : dengan memberikan pelayanan pengaduan dengan tahapan atau prosedur yang jelas. Nilai <b>Profesional</b> : bekerja cerdas dengan memanfaatkan teknologi masa kini sehingga dapat mempermudah pekerjaan dalam hal ini pengelolaan pengaduan. Nilai <b>Terpercaya</b> : patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan dengan melaksanakan tahapan - tahapan dalam pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan aturan</p>
--	--	--	--	--	---	--

			<p>mengefisienkan waktu dan tenaga</p>
			<p><b>Kompeten</b> : saya akan menerapkan pengetahuan tentang <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p>
			<p><b>Adaptif</b> : tiket yang dikirim secara otomatis merupakan inovasi terhadap perkembangan zaman yang serba otomatis</p>
		<p>Membuat <i>template</i> tiket pengaduan menggunakan <i>Google Slide</i></p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan memberikan keterangan yang jelas pada tiket sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat</p>



			<p><b>Kompeten :</b> saya akan menerapkan pengetahuan tentang <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p>
		Mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i>	<p><b>Akuntabel :</b> saya akan mengatur penyimpanan <i>file</i> dengan cermat dan bertanggungjawab</p>
			<p><b>Kompeten :</b> saya akan menerapkan pengetahuan tentang <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p>
			<p><b>Adaptif :</b> dengan penyimpanan <i>file</i> secara digital menyesuaikan dengan perkembangan zaman</p>

		Menambahkan akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)		<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan memberikan akses pada petugas di seksi terkait untuk memudahkan dalam memproses pelayanan pengaduan yang masuk sehingga lebih efisien</p> <p><b>Harmonis</b> : Bekerjasama dengan rekan atau petugas terkait tanpa membeda-bedakan status</p> <p><b>Adaptif</b> : Menggunakan <i>Google Spreadsheet</i> mempermudah dalam penyelesaian pelayanan pengaduan</p> <p><b>Kolaboratif</b> : Bekerja sama dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk untuk mendapatkan hasil terbaik</p>		
4	Melakukan uji coba	Berkonsultasi dengan mentor	1. Ditemukannya kesalahan (bug) atau	<b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan	Melakukan uji coba menghasilkan aplikasi dengan	Dengan melakukan uji coba untuk menemukan

		<p>error jika ada</p> <p>2. Aplikasi berfungsi dengan baik</p> <p>3. Masukan dan hasil dari uji coba</p>		<p>melakukan perbaikan atas saran dan masukan yang diberikan dari berkonsultasi dengan mentor</p> <p><b>Akuntabel :</b> saya akan memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai arahan yang diberikan mentor</p> <p><b>Kompeten :</b> dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</p> <p><b>Loyal :</b> saya akan patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</p> <p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan segera melakukan perbaikan jika memang masih ada kekeliruan</p>	<p>fungsi yang baik yang bermanfaat ditemukannya <i>error</i> atau kekeliruan sehingga dapat segera diatasi dan diperbaiki sehingga aplikasi dapat digunakan dengan sesuai yang mana hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p>	<p>kekurangan atau hal yang perlu diperbaiki sesuai dengan nilai organisasi <b>Melayani :</b> bersikap cermat dan teliti menemukan kekeliruan sehingga aplikasi berfungsi dengan semestinya. Nilai <b>Profesional :</b> bekerja sama dengan rekan/pertugas untuk mendapatkan nilai tambah. Nilai <b>Terpercaya :</b> Melaporkan hasil uji coba kepada mentor dengan hasil apa adanya</p>
	<p>Mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i></p>					

				<p><b>Akuntabel</b> : saya akan melakukan uji coba dengan cermat dan teliti</p>		
		Mengecek pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> telah sesuai		<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : Saya akan segera melakukan perbaikan jika memang masih ada kekeliruan</p>		
		Mengisi <i>Google Form</i> untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis		<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : Saya akan segera melakukan perbaikan jika memang masih ada kekeliruan</p>		
				<p><b>Akuntabel</b> : saya akan melakukan uji coba dengan cermat dan teliti</p>		
5	Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i>	Berkonsultasi dengan mentor	Terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan melakukan perbaikan atas saran dan masukan yang diberikan dari berkonsultasi dengan mentor</p>	Kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> menghasilkan terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan	Melalui kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> akan menyebar dan diketahui oleh masyarakat sehingga hal

				<p><b>Akuntabel</b> : saya akan memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai arahan yang diberikan mentor</p>	<p>menggunakan <i>WhatsApp</i> yang bermanfaat bagi optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan sehingga hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p>	<p>ini mencerminkan nilai organisasi <b>Melayani</b> : dengan memberikan keterangan yang jelas dan bahasa yang santun. Nilai <b>Profesional</b> : bekerja sama dalam bentuk berkonsultasi dengan mentor agar mendapatkan nilai tambah dan hasil yang maksimal. Nilai <b>Terpercaya</b> : cermat dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi atau keterangan</p>
			<p><b>Kompeten</b> : dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</p>			
			<p><b>Loyal</b> : saya akan patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</p>			
			<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : saya akan memberikan keterangan yang jelas dan dengan bahasa yang santun pada konten publikasi</p>			
			<p><b>Kompeten</b> : saya akan berusaha membuat konten publikasi dengan design yang menarik</p>			
		<p>Membuat konten publikasi</p>				

		<p>Mengunggah konten publikasi layanan WhatsApp pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor</p>		<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> dengan dipublikasinya layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan pelayanan pertanahan</p> <p><b>Akuntabel :</b> saya akan mengunggah konten dengan cermat dan teliti</p> <p><b>Adaptif :</b> saya menggunakan media sosial sebagai sarana publikasi karena sesuai dengan perkembangan zaman</p>		
--	--	---	--	---	--	--

**Tabel 2.8 Laporan Kegiatan Aktualisasi**

**Matriks Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai Dasar ASN BerAKHLAK**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Mata pelatihan						Total	
			Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif		Kolaboratif
1	Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi	Berkonsultasi dengan mentor	√	√	√	-	√	-	-	4
		Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan	√	√	√	√	-	-	-	4
		Mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business</i> & <i>Google Workspace</i> dari berbagai sumber	-	√	√	-	-	√	-	3
2	Membuat akun <i>WhatsApp Business</i> & <i>Google Workspace</i>	Verifikasi nomor <i>WhatsApp Business</i>	-	√	√	-	-	√	-	3
		Mengatur <i>profile</i> akun <i>WhatsApp Business</i>	√	-	√	-	-	-	-	2
		Registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i>	-	√	√	-	-	√	-	3
3	Membangun dan mengintegrasikan aplikasi	Membuat <i>Google Form</i> dan isi pesan balasan otomatis <i>WhatsApp Business</i>	√	-	√	-	√	-	-	3
		Menginstall dan mengaktifkan ekstensi <i>Autocrat</i> pada <i>Google Spreadsheet</i> untuk pengiriman tiket pengaduan ke email pemohon secara otomatis	√	√	√	-	-	√	-	4

		Membuat <i>template</i> tiket pengaduan menggunakan <i>Google Slide</i>	√	-	√	-	-	-	-	2
		Mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i>	-	√	√	-	-	√	-	3
		Menambahkan akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)	√	-	-	√	-	√	√	4
4	Melakukan uji coba	Berkonsultasi dengan mentor	√	√	√	-	√	-	-	4
		Mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i>	√	√	-	-	-	-	-	2
		Mengecek pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> telah sesuai	√	√	-	-	-	-	-	2
		Mengisi <i>Google Form</i> untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis	√	√	-	-	-	-	-	2
5	Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i>	Berkonsultasi dengan mentor	√	√	√	-	√	-	-	4
		Membuat konten publikasi	√	-	√	-	-	-	-	2
		Mengunggah konten publikasi layanan <i>WhatsApp</i> pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor	√	√	-	-	-	√	-	3
<b>Total</b>			14	13	13	2	4	7	1	<b>54</b>

**Tabel 2.9 Rekapitulasi Nilai Dasar ASN BerAKHLAK**





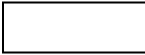
### E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Minggu 1						
			7	8	9	10	11	12	13
			Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
1	Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi	Berkonsultasi dengan mentor							
		Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan							
		Mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> dari berbagai sumber							
2	Membuat akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>	Verifikasi nomor <i>WhatsApp Business</i>							
		Mengatur <i>profile</i> akun <i>WhatsApp Business</i>							
		Registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i>							

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Minggu 2						
			14	15	16	17	18	19	20
			Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
3	Membangun dan mengintegrasikan aplikasi	Membuat <i>Google Form</i> dan mengatur isi pesan balasan otomatis <i>WhatsApp Business</i>							
		Menginstall dan mengaktifkan ekstensi <i>Autocrat</i> pada <i>Google Spreadsheet</i> untuk pengiriman tiket pengaduan ke email pemohon secara otomatis							
		Membuat <i>template</i> tiket pengaduan menggunakan <i>Google Slide</i>							
		Mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i>							
		Menambahkan akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)							
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Minggu 3						
			21	22	23	24	25	26	27
			Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
4	Melakukan uji coba	Berkonsultasi dengan mentor							
		Mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i>							
		Mengecek pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> telah sesuai							
		Mengisi <i>Google Form</i> untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis							

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Minggu 4						
			28	29	30	1	2	3	4
			Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
5	Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i>	Berkonsultasi dengan mentor							
		Membuat konten publikasi							
		Mengunggah konten publikasi layanan <i>WhatsApp</i> pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor							

**Keterangan**

-  : Pelaksanaan tahapan kegiatan
-  : Hari libur
-  : Hari kerja

**Tabel 2.10 Jadwal Kegiatan Aktualisasi**

## BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI

### A. Role Model



**Gambar 3.1**  
Role Model

Sebelum menyampaikan lebih lanjut terkait realisasi aktualisasi yang telah dirancang dan dilaksanakan sebelumnya pada masa habituasi, terlebih dahulu disampaikan terkait *role model* yang penulis pilih. Seorang teladan yang penulis pilih sebagai *role model* dalam hal ini yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo, Bapak Abdi Widjaja, A. Ptnh. Banyak hal yang dapat diteladani dari beliau yang terbiasa disapa Pak Abdi ini terkait dengan penerapan Nilai-Nilai Bela Negara, *Core Values* ASN BerAKHLAK, Kedudukan & Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *smart governance* serta hal positif lain yang dapat dijadikan teladan dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya meliputi :

#### 1. Penerapan Nilai-Nilai Bela Negara

Menurut asal kata, kesamaptaan sama maknanya dengan kata kesiapsiagaan yang berasal dari kata samapta yang berarti siap siaga atau makna lainnya dapat adalah siap siaga dalam segala kondisi. Selain itu terdapat konsep mengenai bela negara yang jika ditarik kesimpulan bela negara merupakan kebulatan sikap, tekad dan perilaku warga negara yang dilakukan secara ikhlas, sadar dan disertai kerelaan berkorban sepenuh jiwa raga yang dilandasi oleh kecintaan terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) untuk menjaga, merawat, dan menjamin kelangsungan hidup berbangsa dan bernegara.

Terdapat 5 contoh rumusan Nilai Bela Negara yang dapat diteladani dari Bapak Abdi Widjaja, A. Ptnh. sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha meliputi :

##### a. Rasa Cinta Tanah Air

Bapak Abdi sering menggunakan produk – produk dalam negeri dibandingkan dengan produk luar seperti pakaian. Beliau juga seringkali menjadi Pembina Upacara ketika kantor sedang melaksanakan Upacara Bendera untuk memperingati hari besar nasional. Selain itu beliau juga mengedepankan sikap kekeluargaan dan kerukunan tanpa memandang dan membedakan suku atau daerah.

##### b. Sadar Berbangsa dan Bernegara

Disiplin dan bertanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan merupakan hal yang dapat diteladani dari bapak Abdi. Beliau selalu menjalankan tugas sesuai dengan *deadline* yang telah ditentukan contohnya dalam tugas penyelesaian PTSL. Beliau juga menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, salah satunya yakni melakukan absensi datang dan pulang tepat pada waktunya.

- c. Setia Kepada Pancasila Sebagai Ideologi Negara  
Penerapan nilai setia kepada Pancasila sebagai ideologi negara selalu dicontohkan Beliau salah satunya dengan mengadakan atau menghadiri suatu rapat internal yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan prinsip dan nilai musyawarah mufakat.
- d. Rela Berkorban Untuk Bangsa dan Negara  
Beliau sering kali mengorbankan waktunya untuk kepentingan masyarakat yang dalam hal ini yaitu lembur PTSL yang sering kali dilakukan pada hari libur. Selain itu dalam sebuah rapat atau musyawarah Beliau selalu menyumbangkan pemikirannya dengan memberikan masukan atau pendapat.
- e. Mempunyai Kemampuan Awal Bela Negara  
Selain nilai – nilai tersebut diatas, beliau juga menerapkan nilai mempunyai kemampuan awal bela negara diperlihatkan dengan beliau yang selalu menjaga kesehatan fisiknya dengan rutin berolahraga *jogging* pada hampir setiap pagi. Kemudian Beliau juga memiliki kecerdasan emosional dan intelegensi yang tinggi sehingga Beliau dapat memimpin sub bagian tata usaha dengan baik.

## 2. Penerapan Nilai – Nilai Dasar BerAKHLAK

- a. Berorientasi Pelayanan  
Beliau sangat berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan selalu ramah dan solutif ketika ada memberikan arahan kepada bawahan atau menerima tamu dari instansi lain yang datang berkunjung untuk suatu kepentingan.
- b. Akuntabel  
Dalam menjalankan tugas Beliau juga selalu mengedepankan integritas yang tinggi, jujur dan bertanggung jawab atas segala tindakan yang dilakukan baik itu arahan ataupun hal lain
- c. Kompeten  
Penerapan nilai kompeten selalu ditunjukkan oleh Beliau yang selalu mengembangkan diri dan terus belajar. Beliau juga tidak ragu untuk bertanya kepada orang lain atau mencari informasi dari sumber yang lain untuk meningkatkan kapabilitas dan kompetensinya.
- d. Harmonis  
Selalu membangun lingkungan kerja yang kondusif dan sangat menghargai perbedaan merupakan hal yang dapat diteladani dari Beliau dan selalu diajarkan kepada bawahannya
- e. Loyal

Dalam penerapan nilai loyal, Beliau selalu menjaga nama baik instansi, pimpinan atau sesama ASN dengan melakukan tindakan – tindakan yang berpedoman dan tidak bertentangan dengan hukum

f. Adaptif

Beliau cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan contohnya dalam hal teknologi yang selalu dan cepat berkembang dalam setiap waktunya ditunjukkan dengan Beliau tidak asing dan dapat mengoperasikan beberapa aplikasi terbaru dalam mempermudah pekerjaan atau tugasnya

g. Kolaboratif

Hal lain yang dapat diteladani dari Beliau yakni selalu memberikan kesempatan pada setiap orang baik itu bawahan ataupun kepala seksi lain dalam memberikan masukan atau pendapat dalam suatu rapat atau musyawarah sehingga seluruh pihak da

3. Kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya Manajemen ASN dan Smart ASN

Manajemen ASN merupakan suatu pengelolaan ASN untuk menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, memiliki etika profesi, bebas dari intervensi politik, dan bebas dari praktik KKN oleh sebab itu hadirnya UUNo 5 tahun 2014 Tentang ASN serta peraturan lain yang mendukungnya merupakan suatu alat untuk menciptakan ASN yang profesional. Sedangkan Smart ASN merupakan suatu istilah dimana ASN harus mampu untuk mengoperasikan suatu perangkat serta mampu untuk bertanggung jawab secara penuh dalam bermedia digital, hal tersebut harus dilandasi dengan *digital skill*, *digital culture*, *digital ethics*, dan *digital safety*. Namun hal tersebut hanyalah suatu peraturan atau alat untuk mencapai cita-cita, ASN lah yang menjadi pilar penting untuk menyukseskan program tersebut.

Pencapaian terwujudnya hal tersebut harus diiringi dengan kesadaran dari tiap-tiap individu untuk saling bekerja sama dalam menggapai manajemen ASN yang tepat dan Smart ASN yang berjalan baik. ASN menjadi penggerak untuk merealisasikan hal tersebut, oleh sebab itu tiap-tiap instansi melakukan pengembangan SDM untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas setiap pegawainya.

## B. Realisasi Aktualisasi

### 1. Realisasi Kegiatan

Penulis melakukan Pelaksanaan Aktualisasi di Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo. Kegiatan ini berlangsung dimulai pada tanggal 7 November 2022 hingga 9 November 2022 dengan rangkaian kegiatan sebagai berikut.

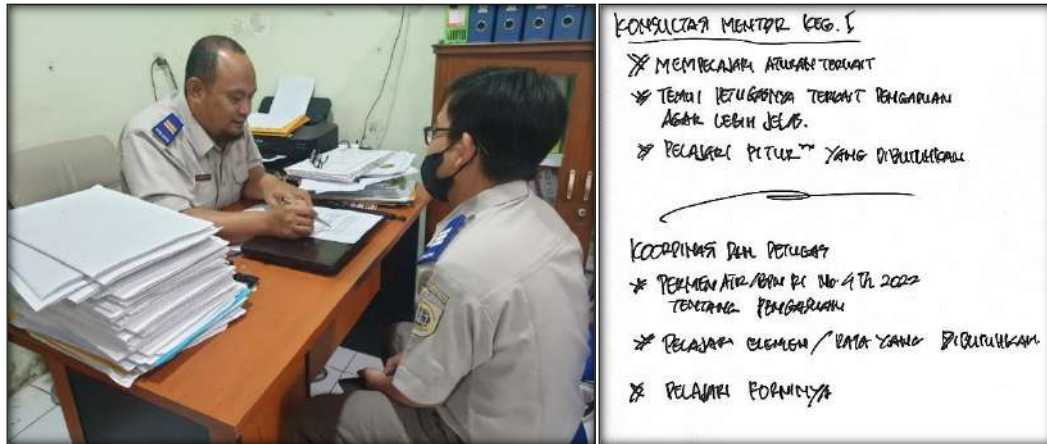
#### 1.1 Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi

Jadwal kegiatan pada minggu pertama ini mencakup 2 kegiatan. Pada kegiatan 1 terdiri dari 3 tahapan kegiatan ini meliputi :

- Berkonsultasi dengan Mentor
- Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan
- Mempelajari literatur mengenai penggunaan *WhatsApp Business & Google Workspace* dari berbagai sumber

Kemudian untuk *output* dari kegiatan ini adalah ringkasan atau resume dasar hukum terkait mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi.

##### 1.1.a Berkonsultasi dengan Mentor



**Gambar 3.2** berkonsultasi dengan mentor

Pada kegiatan 1 ini diawali dengan berkonsultasi dengan mentor untuk mendapatkan arahan, masukan dan saran mengenai dasar hukum terkait mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan. Dalam berkonsultasi dengan mentor saya mendapatkan arahan untuk bertemu dengan petugas yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

##### 1.1.b Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan



**Gambar 3.3** berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan

Setelah berkonsultasi dengan mentor saya melanjutkan tahapan kegiatan yakni berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan. Pada kegiatan koordinasi ini saya mendapatkan informasi terkait dasar hukum mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan. Selain itu petugas tersebut juga menjelaskan tahapan-tahapan apa saja yang dilakukan dalam pelayanan pengaduan.

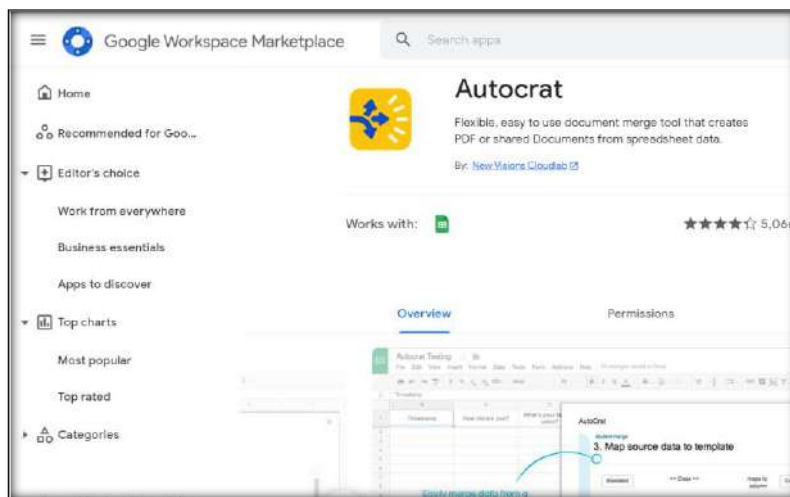
### 1.1.c Mempelajari literatur mengenai penggunaan *WhatsApp Business* & *Google Workspace* dari berbagai sumber

1. **Away message:** fitur [WhatsApp Business](#) untuk merespon customer ketika bisnis sedang tutup atau gadget sedang tidak Anda pegang. Anda bisa mengatur jadwal untuk mengirimkan pesan pada pelanggan supaya mereka tidak menunggu pesan balasan dari Anda terlalu lama. Berikut caranya:
  - Klik menu 'Away Message' lalu aktifkan tombol 'send away message'.
  - Isilah dengan pesan yang ingin Anda kirimkan pada pelanggan.
  - Atur jadwal pesan tersebut akan dikirimkan pada pelanggan.
  - Anda juga bisa mengatur siapa saja penerimanya. Pilihannya ada untuk siapa saja, semua orang dengan pengecualian, khusus satu penerima, atau siapapun kecuali yang tidak tersimpan dalam kontak.
  - Jika sudah selesai mengatur, klik 'save'.
2. **Greeting Message:** fitur untuk menyapa pelanggan ketika menghubungi Anda pertama kali. Terdapat fitur mengirimkan pesan pada pelanggan yang tidak berinteraksi dengan Anda selama 14 hari yang bisa Anda aktifkan dengan cara:
  - Tulis pesan yang ingin dikirimkan.
  - Pilih siapa saja penerimanya.
  - Klik 'save' setelah selesai.

**Gambar 3.4** literatur mengenai *WhatsApp Business*



Setelah melalui tahapan berkonsultasi dengan mentor dan berkoordinasi dengan petugas, tahapan selanjutnya yakni mempelajari literatur mengenai penggunaan *WhatsApp Business* & *Google Workspace* dari berbagai sumber. Dengan mempelajari literatur mengenai *WhatsApp Business* saya mengetahui macam - macam fitur dan cara penggunaannya yang saya butuhkan dalam pelayanan pengaduan yakni cara membuat *profile* akun bisnis dan men-*setting* isi dari pesan balasan otomatis ketika ada pesan yang masuk. *Profile* akun bisnis terdapat berbagai macam informasi meliputi nomor *WhatsApp Business* yang digunakan dan juga nama akun sehingga masyarakat yang menghubungi dapat mudah untuk mengidentifikasi nomor / akun yang dituju. Selain itu pada *profile* juga dapat melihat foto *profile* dan juga jam operasional Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo. Selain mengetahui tentang berbagai macam fitur-fitur yang ada pada *Google Workspace* dan *WhatsApp Business* saya juga mempelajari cara atau tahapan – tahapan untuk mengaktifkan fitur-fitur tersebut.

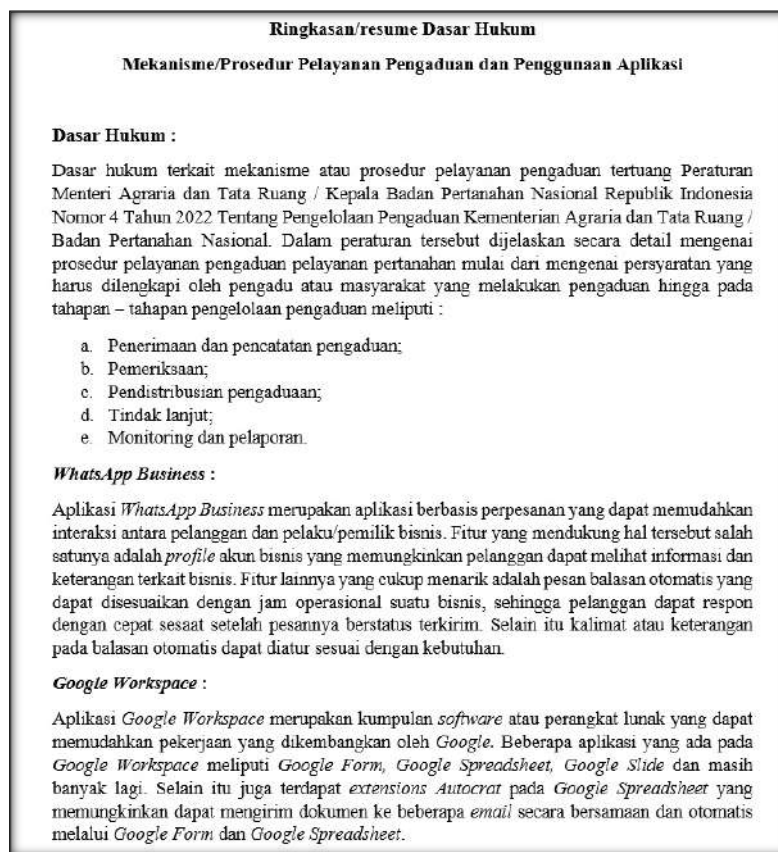


**Gambar 3.5** literatur mengenai *Google Workspace*

Selain mengenai *WhatsApp Business*, literatur mengenai *Google Workspace* juga saya pelajari terutama informasi terkait cara meng-*install* dan mengaktifkan *extensions Autocrat* pada *Google Spreadsheet* yang akan difungsikan dalam proses pengiriman tiket pengaduan yang telah diterima.. Sebelum menggunakan aplikasi yang ada pada *Google Workspace* diwajibkan untuk registrasi *email* terlebih dulu. Pada literatur ini juga dijelaskan cara atau tahapan – tahapan untuk mengaktifkan *extensions Autocrat*. Yang perlu diperhatikan dalam mengaktifkan *Autocrat* ini adalah penamaan pada setiap kolom yang ada pada *Google Spreadsheet* yang nantinya harus disesuaikan dengan tiket pada *GoogleSlide* sehingga data yang nantinya akan ditampilkan pada tiket juga akan cocok dengan data yang ada pada kolom – kolom *Google*

*Spreadsheet*. Selain itu manajemen *triggers* atau pemicu otomatisasi pada *Autocrat* juga harus diperhatikan karena terdapat 2 macam *triggers* yang dapat di-*setting* meliputi *time triggers* yang dapat disesuaikan dengan jam atau waktu, serta *form triggers* yang memicu *Autocrat* otomatis aktif ketika ada *input* data yang masuk ke *Google Spreadsheet*. Diharapkan dengan menggunakan aplikasi ini proses pengiriman tiket akan dilakukan secara otomatis.

Output dari kegiatan 1 ini adalah ringkasan atau resume dasar hukum terkait mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan dan ringkasan dari literatur aplikasi – aplikasi



**Gambar 3.6** ringkasan / resume mengenai dasar hukum pelayanan pengaduan & penggunaan aplikasi

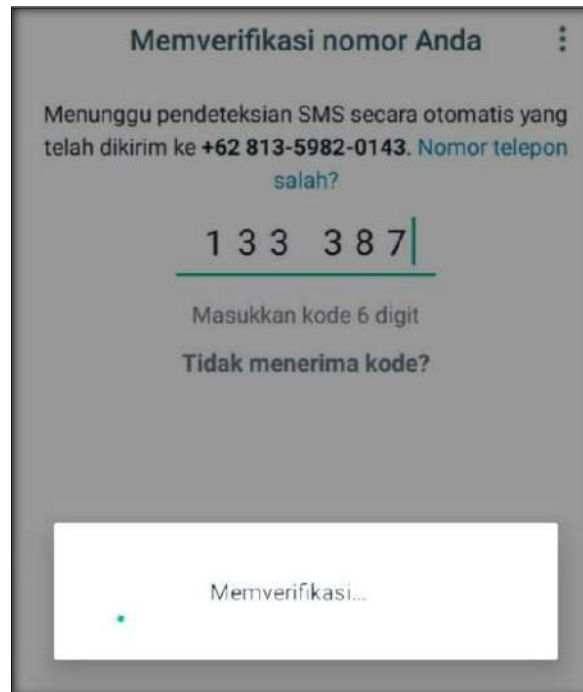
## 1.2 Membuat akun *WhatsApp Business* & *Google Workspace*

Setelah melaksanakan kegiatan 1 didalam minggu yang sama dilanjutkan dengan kegiatan 2 yaitu membuat akun *WhatsApp Business* & *Google Workspace*. Kegiatan ini berlangsung mulai dari tanggal 10 November 2022 hingga 11 November 2022. Kegiatan ini terdiri atas 3 tahapan meliputi :

- Verifikasi nomor *WhatsApp Business*
- Mengatur *profile* akun *WhatsApp Business*
- Registrasi *email* untuk *Google Workspace*

Kemudian *output* dari kegiatan kedua ini adalah akun *WhatsApp Business* dan *Google Workspace* yang telah aktif.

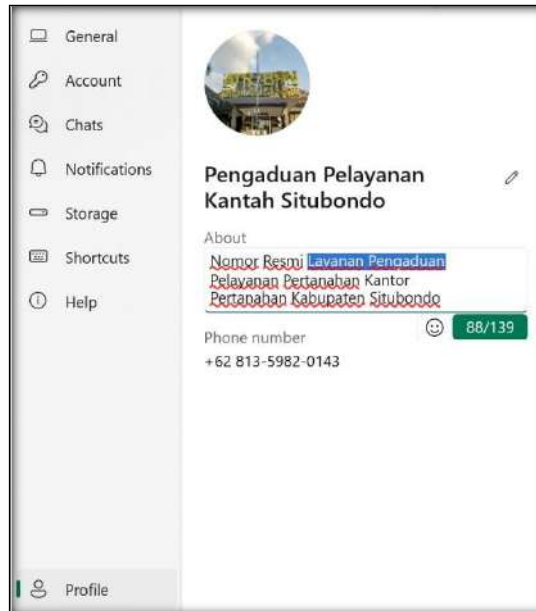
### 1.2.a Verifikasi nomor *WhatsApp Business*



**Gambar 3.7** proses verifikasi nomor pada *WhatsApp Business*

Pada kegiatan ini diawali dengan tahapan Verifikasi nomor *WhatsApp Business*. Hal ini diperlukan untuk memastikan nomor yang digunakan benar – benar aktif sehingga bisa digunakan untuk *WhatsApp Business*. Setelah memasukan nomor yang sesuai nantinya akan diterima pesan otomatis melalui *sms* yang berisi kode verifikasi untuk *WhatsApp Business*. Jika kode verifikasi yang dimasukkan telah sesuai dengan yang dikirimkan melalui *sms*, maka *WhatsApp Business* siap digunakan. Jika kode verifikasi yang telah dikirimkan tidak segera digunakan dalam proses ini maka kode tersebut akan kadaluarsa.

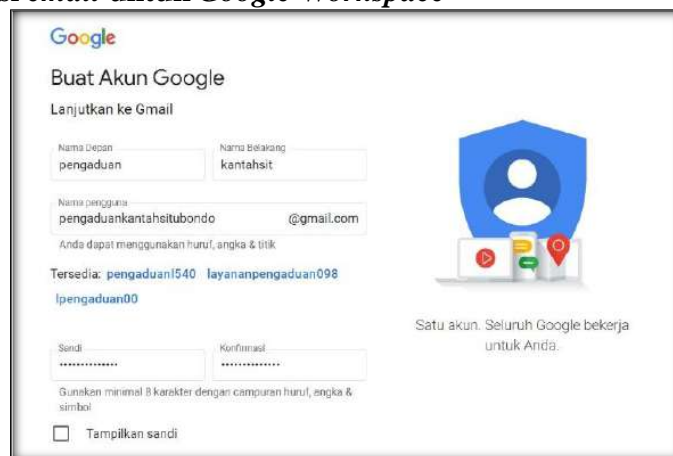
### 1.2.b Mengatur *profile* akun *WhatsApp Business*



**Gambar 3.8** proses mengatur *profile* akun pada *WhatsApp Business*

Setelah tahapan Setelah tahapan kegiatan verifikasi nomor *WhatsApp Business* selesai selanjutnya tahapan kedua yakni mengatur *profile* akun *WhatsApp Business*. Mengatur *profile* dilakukan untuk memudahkan masyarakat atau pemohon mengidentifikasi nomor *WhatsApp Business* Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo. Dalam mengatur *profile picture* gambar dapat diambil dari komputer yang kemudian diunggah dan disesuaikan posisinya. Pada tahapan ini selain mengatur *profile picture*, saya juga mengatur nama akun dan keterangannya agar sesuai dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo.

### 1.2.c Registrasi *email* untuk *Google Workspace*



**Gambar 3.9** proses registrasi *email* untuk *Google Workspace*

Setelah menyelesaikan tahapan kegiatan pertama dan kedua, tahapan kegiatan selanjutnya yakni registrasi *email* untuk *Google Workspace*. Sebelum menggunakan aplikasi – aplikasi yang ada pada *Google Workspace*, pengguna harus melakukan registrasi *email* yang dalam prosesnya dengan menginputkan data – data sesuai dengan kolom yang disediakan seperti nama pengguna dan sandi atau *password* yang akan digunakan.

Output dari kegiatan 2 ini adalah akun *WhatsApp Business* & *Google Workspace* yang telah aktif



**Gambar 3.10** akun *WhatsApp Business* yang telah aktif



**Gambar 3.11** akun *Google Workspace* yang telah aktif

### 1.3 Membangun dan mengintegrasikan aplikasi

Jadwal kegiatan pada minggu kedua ini yakni membangun dan mengintegrasikan aplikasi. Kegiatan ini berlangsung mulai dari tanggal 14 November 2022 hingga 18 November 2022. Pada kegiatan 3 terdiri dari 5 tahapan kegiatan ini meliputi :

- Membuat *Google Form* dan isi pesan balasan otomatis *WhatsApp Business*
- Menginstall dan mengaktifkan ekstensi *Autocrat* pada *Google Spreadsheet* untuk pengiriman tiket pengaduan ke *email* pemohon secara otomatis
- Membuat *template* tiket pengaduan menggunakan *Google Slide*

- Mengatur *folder* penyimpanan *file* pada *Google Drive*
- Menambahkan akses *Google Spreadsheet* ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)

Kemudian untuk *output* dari kegiatan ini adalah layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang telah terintegrasi.

### 1.3 a Membuat *Google Form* dan isi pesan balasan otomatis *WhatsApp Business*

**Gambar 3.12** membuat *Google Form*

Pada kegiatan ini diawali dengan tahapan kegiatan membuat *Google Form* dan isi pesan balasan otomatis *WhatsApp Business*. *Google form* akan difungsikan sebagai media *input* untuk mencatat data-data pengaduan yang dibutuhkan dalam suatu proses pengaduan termasuk data terkait identitas meliputi nama pengadu atau kuasa pengadu, alamat serta nomor telepon. Selain hal tersebut juga dibutuhkan *email* untuk sarana pengiriman tiket pengaduan yang akan dikirimkan secara otomatis. Selain *field* tentang identitas pengadu juga terdapat *field* terkait pengaduan yang terletak pada halaman yang berbeda. Hal ini memungkinkan masyarakat atau pengadu untuk mengisi identitas terlebih dahulu pada halaman awal. Untuk mengakses halaman terkait isi pengaduan masyarakat cukup meng-*click* tombol berikutnya untuk berpindah ke halaman uraian pengaduan. Pada halaman uraian pengaduan pengadu dapat menuliskan uraian pengaduan dengan detail dan jelas atau juga dapat mengunggah dokumen atau gambar yang berisi uraian pengaduan jika memang telah memiliki uraian pengaduan dalam bentuk gambar atau dokumen

## Menyetel salam

Terima kasih telah menghubungi Pengaduan Pelayanan Kantah Situbondo. Silakan beri tahu apa yang dapat kami bantu 😊

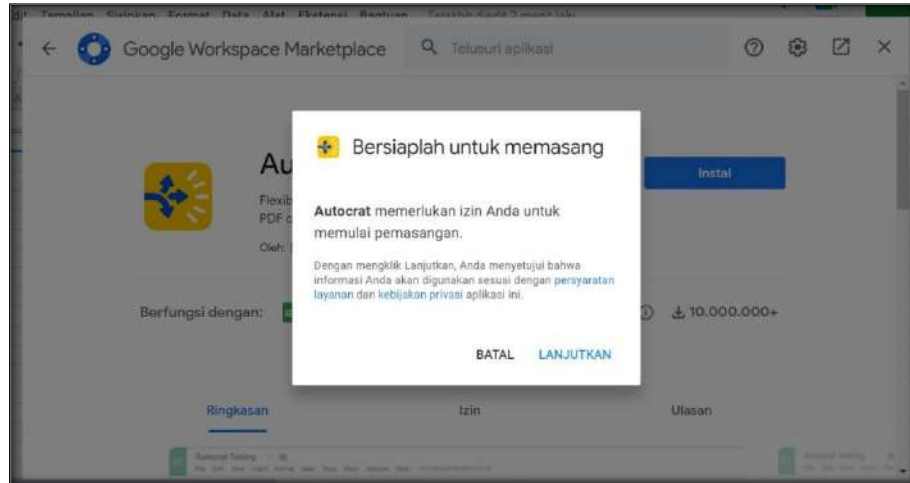
Pengaduan juga dapat disampaikan melalui formulir pada tautan berikut  
<https://forms.gle/FWWjy4tN8vcphznm8>



**Gambar 3.13** mengatur isi pesan balasan otomatis pada *WhatsApp Business*

Setelah *Google Form* selesai dibuat, selanjutnya yaitu mengatur isi pesan balasan pada *WhatsApp Business* agar pesan yang masuk dari masyarakat secara langsung akan mendapatkan respon. Dalam mengatur isi pesan balasan saya menggunakan bahasa Indonesia yang benar dan jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat. Selain itu tautan *Google Form* yang telah dibuat sebelumnya juga akan dimasukkan dalam isi pesan balasan, sehingga masyarakat juga dapat mengisi sendiri data-data yang dibutuhkan terkait pengaduan.

### 1.3.b Menginstall dan mengaktifkan ekstensi *Autocrat* pada *Google Spreadsheet* untuk pengiriman tiket pengaduan ke *email* pemohon secara otomatis



**Gambar 3.14** meng-*install* dan mengaktifkan *Autocrat*

Setelah mengatur isi pesan balasan otomatis selanjutnya saya melanjutkan tahapan kegiatan kedua yaitu meng-*install* dan mengaktifkan *ekstensi Autocrat* pada *Google Spreadsheet*. *Autocrat* digunakan agar pengaduan yang telah masuk dapat direspon secara otomatis sekaligus juga dapat mengirim tiket pengaduan secara otomatis juga yang dikirimkan ke *email* pengadu. Dalam menu manajemen *triggers* menggunakan *form triggers* sehingga ketika ada *input* data yang masuk ke *Google Spreadsheet* akan secara otomatis mengirim tiket ke *email* pengadu.

### 1.3.c Membuat *template* tiket pengaduan menggunakan *Google Slide*



**Gambar 3.15** membuat *template* tiket pengaduan



Setelah tahapan kegiatan kedua selesai tahapan selanjutnya adalah membuat *template* tiket pengaduan menggunakan *Google Slide*. Dalam suatu pengaduan terkadang terdapat beberapa pengaduan yang membutuhkan waktu dalam penanganan atau tindak lanjutnya. Tiket dibuat agar pengaduan yang masuk dapat mudah untuk diidentifikasi dimana setiap tiket memiliki nomor unik yang berbeda pada setiap pengaduannya. *Field* isian data pada tiket harus disesuaikan dengan kolom yang tersedia di *Google Spreadsheet* agar data yang ditampilkan sesuai dengan yang diharapkan

### 1.3.d Mengatur *folder* penyimpanan *file* pada *Google Drive*



The screenshot shows the Google Drive interface for a folder named 'File Pengaduan'. The interface displays a table with the following columns: 'Nama' (Name), 'Pemilik' (Owner), 'Terakhir diubah' (Last modified), and 'Ukuran file' (File size). The table lists several folders:

Nama	Pemilik	Terakhir diubah	Ukuran file
Dokumen pendukung	saya	14.23	—
Dokumen pendukung lainnya	saya	14.23	—
Scan e-KTP pengadu & kuasa pengadu	saya	14.24	—
Surat kuasa	saya	14.24	—
Tiket pengaduan	saya	14.16	—
Uraian pengaduan	saya	14.24	—

**Gambar 3.16** mengatur *folder* penyimpanan *file* pada *Google Drive*

Setelah selesai membuat *template* tiket pengaduan, tahapan selanjutnya yaitu mengatur *folder* penyimpanan *file* pada *Google Drive* agar seluruh *file-file* yang ada dapat terorganisir dengan baik dengan memberikan penamaan yang jelas pada setiap *folder*-nya. Selain itu terkait akses *folder* juga telah disesuaikan agar *folder* hanya dapat diakses oleh petugas. Terkait tiket dan data yang selain dapat diakses melalui *Google Spreadsheet* juga dapat diakses melalui *Google Drive* ini.

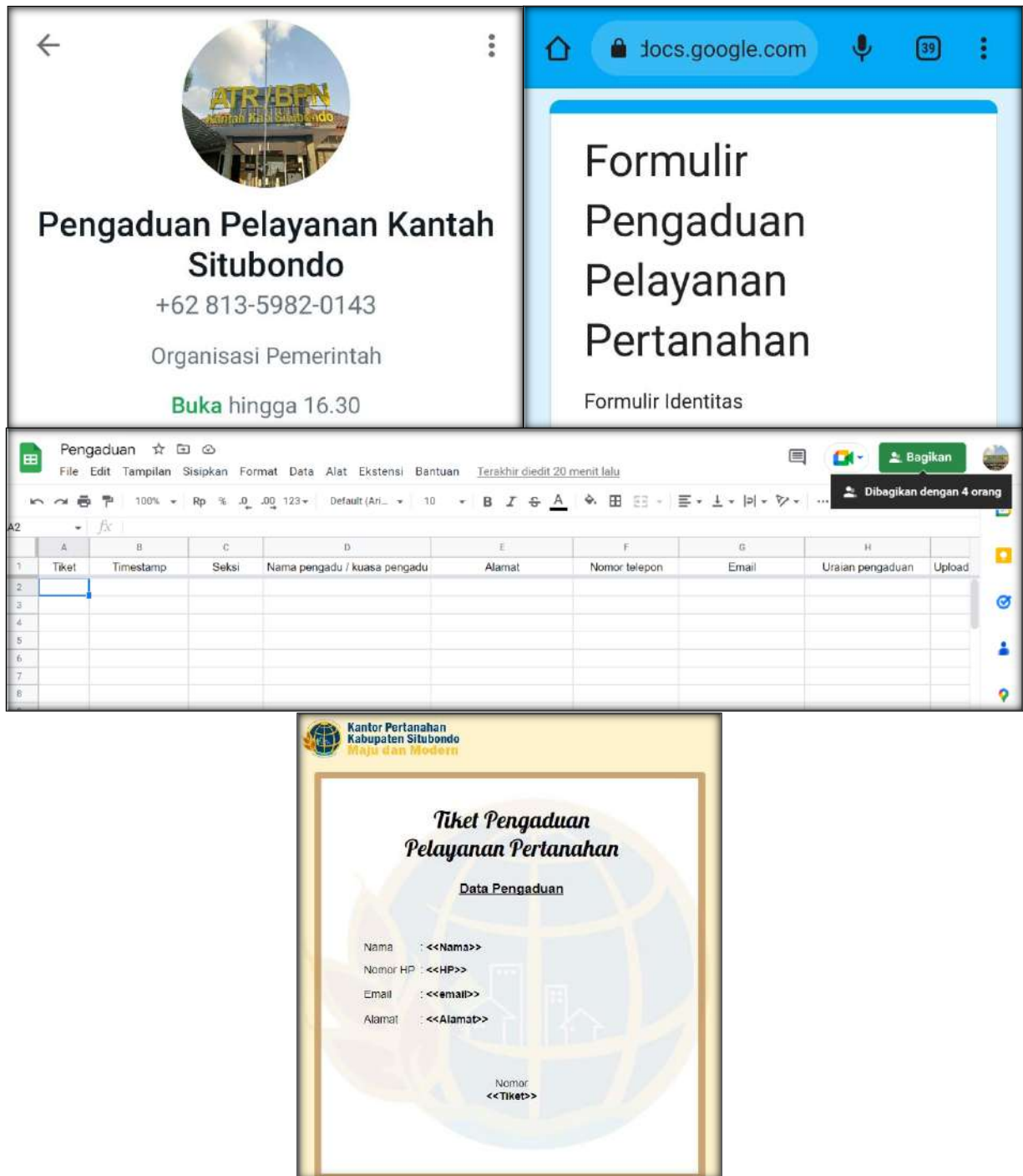
**1.3.e Menambahkan akses *Google Spreadsheet* ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)**



**Gambar 3.17** menambah akses *Google Spreadsheet* ke petugas terkait

Setelah tahapan kegiatan 4 selesai selanjutnya adalah tahapan terakhir yaitu menambahkan akses *Google Spreadsheet* kepada petugas terkait. Petugas yang terkait disini adalah petugas yang bertugas di Seksi PHP (Penetapan Hak & Pendaftaran), Seksi SP (Survei & Pemetaan) dan Subbagian TU (Tata Usaha). Penambahan akses dibutuhkan agar memudahkan dalam pendistribusian pengaduan yang masuk serta memudahkan dalam berkoordinasi antar seksi. Sehingga dapat mengefisienkan waktu dan tenaga karena tanpa harus bolak – balik antar ruangan untuk berkoordinasi.

Output dari kegiatan 3 ini adalah layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang telah terintegrasi.



**Gambar 3.18** layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang telah terintegrasi

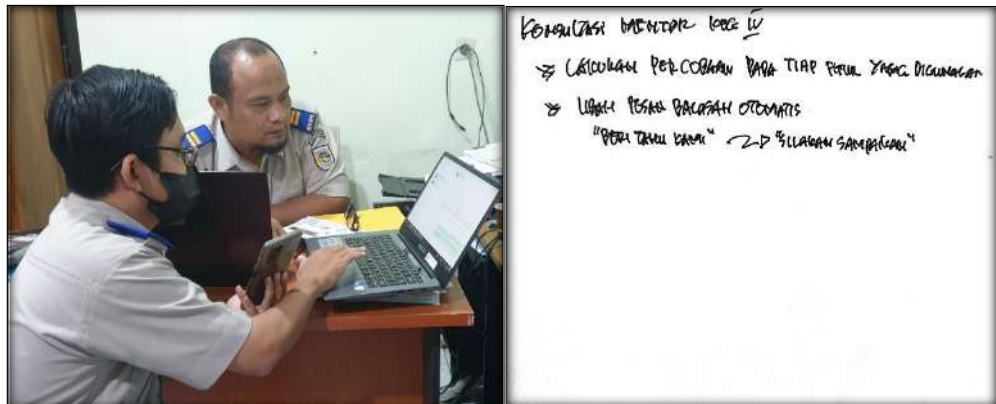
#### 1.4 Melakukan uji coba

Jadwal kegiatan pada minggu ketiga ini yakni melakukan uji coba. Uji coba dilakukan untuk memastikan aplikasi – aplikasi yang digunakan dan telah terintegrasi dapat berjalan sesuai dengan harapan. Kegiatan ini berlangsung mulai dari tanggal 21 November 2022 hingga 25 November 2022. Pada kegiatan 4 terdiri dari 4 tahapan kegiatan ini meliputi :

- Berkonsultasi dengan mentor
- Mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business*
- Mengecek pesan balasan dan tautan *Google Form* pada *WhatsApp Business* telah sesuai
- Mengisi *Google Form* untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis

Kemudian untuk *output* dari kegiatan ini adalah aplikasi yang berfungsi dengan baik, ditemukannya kesalahan (*bug*) atau error jika ada dan masukan serta hasil dari uji coba.

##### 1.4.a Berkonsultasi dengan mentor



**Gambar 3.19** berkonsultasi dengan mentor

Pada kegiatan ini terdiri atas 4 tahapan kegiatan yang diawali dengan berkonsultasi dengan mentor untuk memperoleh arahan dan masukan dari mentor. Saya mengawali tahapan ini dengan mendemonstrasikan aplikasi yang telah dibuat kepada mentor. Setelah itu saya memohon arahan dan masukan dari mentor.

#### 1.4.b Mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business*



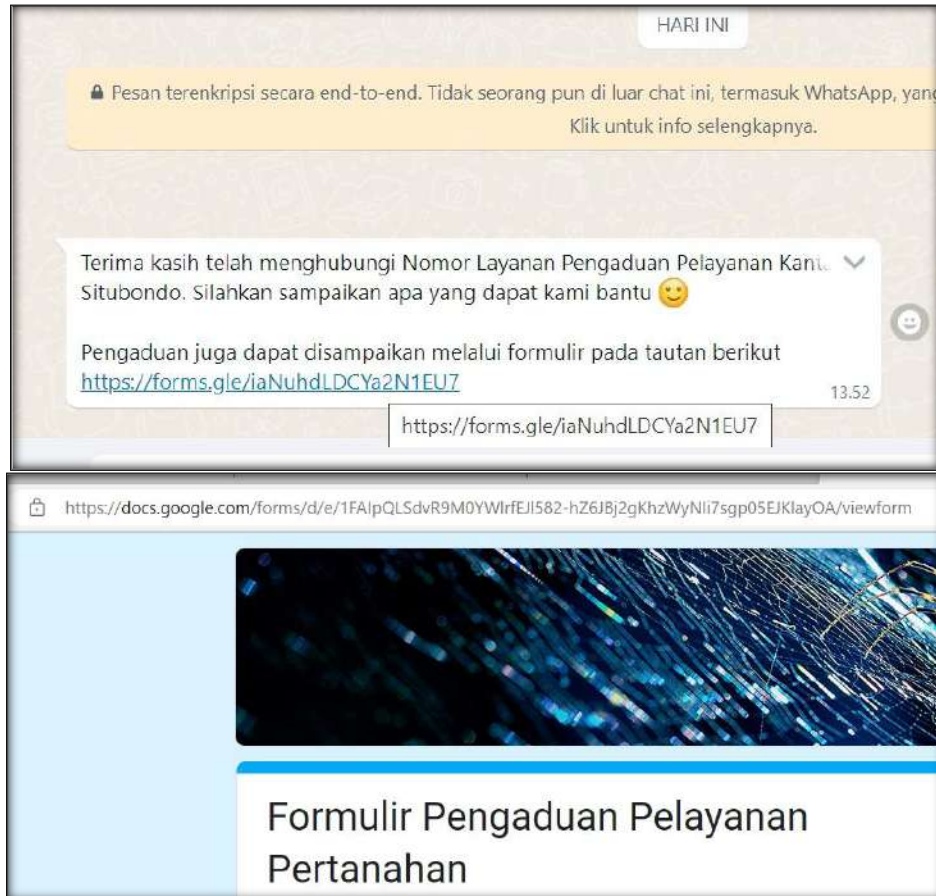
**Gambar 3.20** mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business* pada saat jam kerja



**Gambar 3.21** mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business* pada saat diluar jam kerja

Setelah berkonsultasi dengan mentor saya melanjutkan tahapan kegiatan yakni mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business*. Pengecekan fitur *autoreply* ini agar memastikan fitur telah berfungsi sebagaimana mestinya sesuai dengan jam atau hari kerja. Fitur *autoreply* akan memberikan isi pesan balasan yang berbeda tergantung dengan jam operasional yang telah ditentukan sebelumnya. Saya mencoba untuk mengirim pesan/*chat* ke nomor layanan pada hari kerja dan jam kerja. Setelah itu saya juga mencoba untuk mengirim pesan pada jam diluar jam operasional untuk mengetahui isi pesan yang dibalaskan secara otomatis telah sesuai.

#### 1.4.c Mengecek pesan balasan dan tautan *Google Form* pada *WhatsApp Business* telah sesuai



**Gambar 3.22** mengecek isi pesan balasan dan tautan *Google Form* pada *WhatsApp Business*

Setelah tahapan mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business* selesai saya melanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu mengecek isi pesan balasan dan tautan *Google Form* pada *WhatsApp Business* telah sesuai. Saya mengecek lagi kalimat dan informasi terkait pesan balasan otomatis serta *link* atau tautan telah mengarah pada alamat yang seharusnya

### 1.4.d Mengisi *Google Form* untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis

Nama pengadu / kuasa pengadu \*

Percobaan

---

Alamat \*

Situbondo

---

Nomor telepon \*

085085085085

---

Email \*

tiket pengaduan akan dikirim ke alamat email ini

**Kantor Pertanahan  
Kabupaten Situbondo**

*Bayu dan Nurwanita*

**Tiket Pengaduan  
Pelayanan Pertanahan**

**Data Pengaduan**

Nama : Percobaan  
 Nomor HP : 085085085085  
 Email : lifeofpipsit@gmail.com  
 Alamat : Situbondo

Nomor ID\_2

Catatan : tiket / nomor tiket digunakan untuk memudahkan dalam mengidentifikasi pengaduan Anda. Harap simpan tiket / nomor tiket dengan baik sampai pengaduan Anda terselesaikan

**pengaduankantahsitubondo@gmail.com** kepada saya ▾ 15.34 (4 menit yang lalu) ☆ ↶ ⋮

Halo SobATRBPN Percobaan,

Terima kasih telah menggunakan Layanan Pengaduan Pelayanan Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

Email Anda telah digunakan dalam Layanan Pengaduan Pelayanan Pertanahan Kabupaten Situbondo. Berikut lampiran Tiket Pengaduan. Tiket ini digunakan untuk memudahkan dalam mengidentifikasi pengaduan Anda. Harap simpan tiket / nomor tiket dengan baik hingga pengaduan Anda selesai.

Hormat kami,  
Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

Pesan ini dikirim secara otomatis mohon abaikan pesan ini jika Anda tidak pernah mengajukan pengaduan

**Satu lampiran** • Dipindai dengan Gmail ⓘ

**Pengaduan** ☆ ⓘ

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Terakhir diedit beberapa detik lalu oleh pengaduan ka...

100% Rp % 0.00 123 Default (AFL) 19 B I G A

<https://drive.google.com/open?id=150qk27lo-c5DFjxLqWu57884EfnS0tH>

1	Nama pengadu / kuasa pengadu	Alamat	Nomor telepon	Email	Uraian pengaduan	Upload uraian pengaduan (jika dalam bentuk file)
2	AS	AAS	123	lifeofpipsit@gmail.com	sdf	
3	Percobaan	Situbondo	085085085085	lifeofpipsit@gmail.com	Percobaan percobaan	<a href="https://drive.google.com/open?id=150qk27lo-c5DFjxLqWu57884EfnS0tH">https://drive.google.com/open?id=150qk27lo-c5DFjxLqWu57884EfnS0tH</a>
4						<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Upload 1 - pip life.jpg</p>  <p>Anda adalah pemilik Anda belum pernah melihat file ini</p> <p><a href="#">Ganti URL</a> <a href="#">Chip</a> <a href="#">Link</a></p> </div>

**Gambar 3.23** mengisi *Google Form* untuk mengetahui tiket telah terkirim dengan otomatis atau belum

Setelah menyelesaikan tahapan mengecek isi pesan balasan dan tautan *Google Form* pada *WhatsApp Business* saya melanjutkan tahapan terakhir yaitu mengisi *Google Form* untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis atau belum ke *email* yang di-input ke *Google Form*. Pada tahapan ini juga menunjukan bahwa data lain yang di-input telah tercatat di *Google Spreadsheet*. Tiket yang masuk juga langsung diterima pada kotak masuk *email* sesaat setelah pengisian *Google Form* telah dikirim.

Output dari kegiatan 4 ini yaitu aplikasi-aplikasi yang telah terintergrasi ini dapat berjalan sebagaimana semestinya. Selain itu juga tidak ditemukannya kesalahan (*bug*) atau *error* pada kegiatan uji coba ini. Berikut merupakan catatan hasil uji coba.

Catatan hasil uji coba	
Layanan <i>WhatsApp</i> Pengaduan Pelayanan Pertanahan	
Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo	
Objek yang diuji	Hasil
Fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i>	Fitur <i>autoreply</i> telah berjalan sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan. Isi pesan balasan yang ditampilkan akan berbeda sesuai dengan jam operasional
Isi pesan dan tautan ( <i>link</i> ) <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i>	Isi pesan yang <i>typo</i> atau kurang sesuai telah diperbaiki dan tautan yang dilampirkan telah sesuai dengan alamat yang dituju
<i>Google Form</i> dan <i>Google Spreadsheet</i>	Data yang di-inputkan ke <i>Google Form</i> telah tercatat dengan lengkap ke <i>Google Spreadsheet</i> . Tiket pengaduan telah otomatis terkirim sesaat setelah dikirim. Nomor tiket juga telah ter-generate secara otomatis dan berbeda pada tiap-tiap pengaduan

**Gambar 3.24** catatan hasil uji coba

### 1.5 Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*

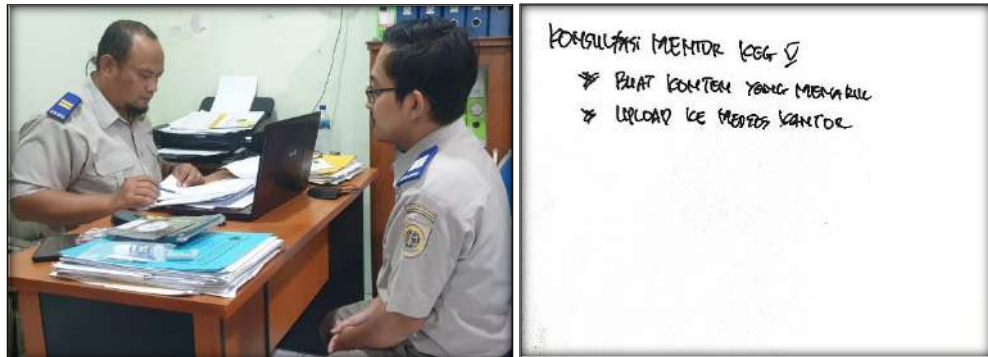
Jadwal kegiatan pada minggu empat ini yakni publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*. Kegiatan ini dilakukan agar masyarakat mengetahui informasi terkait layanan pengaduan pelayanan pertanahan yang kini dapat diajukan melalui *WhatsApp*. Kegiatan ini berlangsung mulai dari tanggal 28 November 2022 hingga 2 Desember 2022. Pada kegiatan 5 terdiri dari 3 tahapan kegiatan ini meliputi :

- Berkonsultasi dengan mentor
- Membuat konten publikasi
- Mengunggah konten publikasi layanan *WhatsApp* pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor



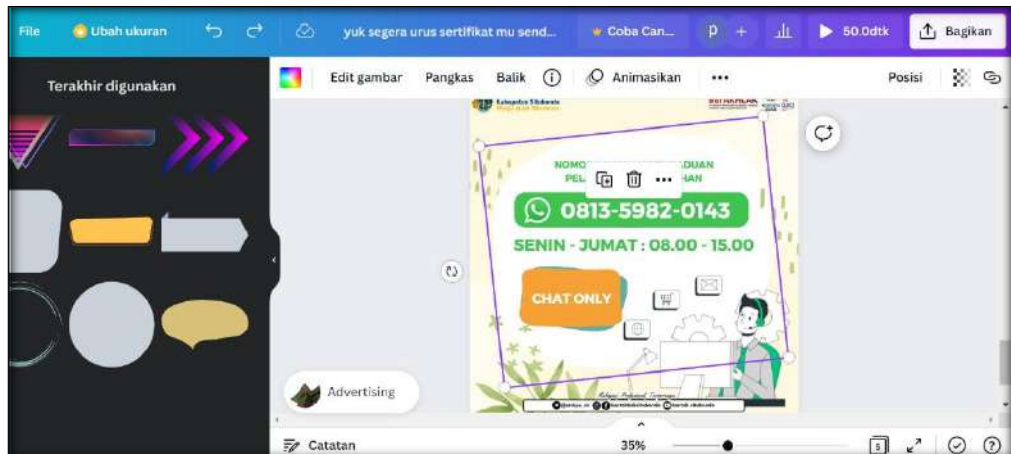
Kemudian untuk *output* dari kegiatan ini adalah terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*

#### 1.4.d Berkonsultasi dengan mentor



Gambar 3.25 berkonsultasi dengan mentor

Pada kegiatan diawali dengan berkonsultasi dengan mentor untuk memperoleh arahan dan masukan mengenai bahan yang akan digunakan untuk publikasi melalui media sosial kantor.



Gambar 3.26 membuat konten publikasi

Setelah berkonsultasi dengan mentor saya melanjutkan ke tahapan kegiatan kedua yakni membuat konten publikasi. Saya memilih *template* dan objek gambar semenarik mungkin dan menggunakan kombinasi warna yang lembut dan kontras pada bagian yang menampilkan nomor *WhatsApp Business*-nya. Dalam membuat konten publikasi layanan pengaduan pelayanan pertanahan saya *men-design* menggunakan aplikasi *Canva*. Aplikasi ini saya pilih karena mudah dan familiar bagi saya



**Gambar 3.27** Mengunggah konten publikasi layanan *WhatsApp* pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor

Kemudian setelah tahapan membuat konten publikasi selesai saya melanjutkan ke tahapan terakhir yaitu mengunggah konten publikasi layanan *WhatsApp* pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor. Media sosial yang digunakan sebagai media publikasi meliputi Instagram, Facebook, Twitter dan juga YouTube. Ketika mengunggah konten saya juga menulis rincian informasi atau keterangan yang dapat memperjelas informasi dikonten pada bagian *caption* sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan jelas. Setelah konten selesai di-*upload* saya juga mem-*pin* konten tersebut sehingga untuk sementara waktu konten tersebut akan terlihat pada posisi teratas *profile* akun media sosial kantor. Selain mengunggahnya pada bagian *feed* atau postingan saya juga mengunggah konten pada *story* dan juga sorotan cerita sehingga informasi terkait layanan *WhatsApp* pengaduan pelayanan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo dapat lebih mudah untuk dilihat.

Output dari kegiatan 5 ini yaitu terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*



**Gambar 3.28** konten yang memuat informasi mengenai layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang telah terpublikasi

## 2. Aktualisasi Nilai – Nilai BerAKHLAK Agenda II

### a. Kegiatan I : Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi

✓ Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dalam tahapan kegiatan :

#### 1. Berkonsultasi dengan mentor

- **Berorientasi Pelayanan** : Melakukan perbaikan atas saran dan masukan yang diberikan dari berkonsultasi dengan mentor
- **Akuntabel** : Memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai arahan yang diberikan mentor
- **Kompeten** : Dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi
- **Loyal** : Patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor

#### 2. Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan

- **Berorientasi Pelayanan** : Melakukan perbaikan dari informasi atau masukan yang diberikan oleh petugas terkait
- **Akuntabel** : Memperhatikan dengan cermat poin-poin penting yang dijelaskan oleh petugas
- **Kompeten** : Dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi
- **Harmonis** : Menghargai penjelasan dan saran yang diberikan
- **Kolaboratif** : Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dalam hal ini dengan petugas

3. Mempelajari literatur mengenai penggunaan *WhatsApp Business & Google Workspace* dari berbagai sumber
  - **Akuntabel** : Mencatat poin-poin penting mengenai penggunaan *WhatsApp Business & Google Workspace*
  - **Kompeten** : Dengan mempelajari literatur mengenai penggunaan *WhatsApp Business & Google Workspace* dapat menambah pengetahuan
  - **Adaptif** : Dengan mempelajari literatur mengenai *WhatsApp Business & Google Workspace*, saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan sesuai dengan perkembangan zaman

- ✓ Realisasi kontribusi output terhadap pencapaian visi/misi organisasi Kementerian ATR/BPN

Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi yang bermanfaat menambah pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan yang dapat menghasilkan pemecahan isu permasalahan sehingga berkontribusi mewujudkan visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional : Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia alam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya : “Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”.

- ✓ Realisasi kontribusi terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN

Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi mendukung nilai **Melayani** dengan bersikap ramah dan sopan kepada mentor saat berkonsultasi, sesuai dengan nilai **Profesional dengan** membaca dan mempelajari dasar hukum terkait pelayanan pengaduan untuk meningkatkan kompetensi diri serta sesuai dengan nilai **Terpercaya** dengan tetap patuh dan taat kepada aturan yang berlaku dalam melaksanakan kegiatan.

b. Kegiatan II : Membuat akun *WhatsApp Business & Google Workspace*

- ✓ Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dalam tahapan kegiatan :

1. Verifikasi nomor *WhatsApp Business*

- **Akuntabel** : Tidak menggunakan akun *WhatsApp Business* untuk kepentingan pribadi
- **Kompeten** : Menerapkan pengetahuan terkait *WhatsApp Business* yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
- **Adaptif** : Dengan membuat akun *WhatsApp Business* saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan

2. Mengatur *profile* akun *WhatsApp Business*

- **Berorientasi Pelayanan** : Menuliskan keterangan di *profile* dengan jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat

- **Kompeten** : Menerapkan pengetahuan terkait *WhatsApp Business* yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
3. Registrasi *email* untuk *Google Workspace*
- **Akuntabel** : Tidak menggunakan akun *Google Workspace* untuk kepentingan pribadi
  - **Kompeten** : Menerapkan pengetahuan tentang *Google Workspace* yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
  - **Adaptif** : Dengan membuat akun *Google Workspace* saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan
- ✓ Realisasi kontribusi output terhadap pencapaian visi/misi organisasi Kementerian ATR/BPN
- Dengan membuat akun *WhatsApp Business & Google Workspace* akan menghasilkan akun yang telah aktif yang bermanfaat untuk kesiapgunaan aplikasi dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan yang mana berkontribusi kepada misi 2 yaitu : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandart Dunia,
- ✓ Realisasi kontribusi terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN
- Dengan akun yang telah aktif yang digunakan dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan ini sesuai dengan nilai **Melayani** mendukung dalam memberikan pelayanan berstandar dunia khususnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan, nilai **Profesional** dengan terus meningkatkan kompetensi diri sesuai dengan perkembangan serta nilai **Terpercaya** berkomitmen untuk tidak menggunakan akun yang telah dibuat untuk kepentingan pribadi.
- c. Kegiatan III : Membangun dan mengintegrasikan aplikasi
- ✓ Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dalam tahapan kegiatan :
1. Membuat *Google Form* dan mengatur isi pesan balasan otomatis *WhatsApp Business*
    - **Berorientasi Pelayanan** : Menuliskan pesan balasan otomatis dengan kesan yang ramah dan dan bahasa santun
    - **Kompeten** : Menerapkan pengetahuan terkait *WhatsApp Business & Google Workspace* yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
    - **Loyal** : Mengatur penulisan yang ramah dan sopan agar tetap memberikan citra baik terhadap instansi
  2. Menginstall dan mengaktifkan ekstensi *Autocrat* pada *Google Spreadsheet* untuk pengiriman tiket pengaduan ke email pemohon secara otomatis
    - **Berorientasi Pelayanan** : tiket yang dikirim secara otomatis sebagai perwujudan dari pelayanan prima dengan memberikan tanggapan yang responsif dan secepat mungkin atas pengaduan pelayanan pertanahan
    - **Akuntabel** : tiket yang dikirim secara otomatis akan mengefisienkan waktu dan tenaga

- **Kompeten** : saya akan menerapkan pengetahuan tentang *Google Workspace* yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
  - **Adaptif** : tiket yang dikirim secara otomatis merupakan inovasi terhadap perkembangan zaman yang serba otomatis
3. Membuat
4. *template* tiket pengaduan menggunakan *Google Slide*
- **Berorientasi Pelayanan** : Memberikan keterangan yang jelas pada tiket sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat
  - **Kompeten** : Menerapkan pengetahuan tentang *Google Workspace* yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
5. Mengatur *folder* penyimpanan *file* pada *Google Drive*
- **Akuntabel** : Mengatur penyimpanan *file* dengan cermat dan bertanggungjawab
  - **Kompeten** : Menerapkan pengetahuan tentang *Google Workspace* yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik
  - **Adaptif** : Dengan penyimpanan *file* secara digital menyesuaikan dengan perkembangan zaman
6. Menambahkan akses *Google Spreadsheet* ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)
- **Berorientasi Pelayanan** : Memberikan akses pada petugas di seksi terkait untuk memudahkan dalam memproses pelayanan pengaduan yang masuk sehingga lebih efisien
  - **Harmonis** : Bekerjasama dengan rekan atau petugas terkait tanpa membedakan status
  - **Adaptif** : Menggunakan *Google Spreadsheet* mempermudah dalam penyelesaian pelayanan pengaduan
  - **Kolaboratif** : Bekerja sama dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk untuk mendapatkan hasil terbaik
- ✓ Realisasi kontribusi output terhadap pencapaian visi/misi organisasi Kementerian ATR/BPN
- Dengan membangun dan mengintegrasikan aplikasi *WhatsApp Business* & *Google Workspace* berkontribusi dalam menghasilkan layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang telah terintegrasikan yang bermanfaat dalam pengelolaan pengaduan sehingga hal ini turut berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia
- ✓ Realisasi kontribusi terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN
- Dengan membangun dan mengintegrasikan aplikasi untuk mendukung dalam memberikan pelayanan dengan kejelasan prosedur yang sesuai dengan peraturan sehingga hal ini sesuai dengan nilai organisasi **Melayani** : dengan memberikan pelayanan pengaduan dengan tahapan atau prosedur yang jelas. Nilai **Profesional** : bekerja cerdas dengan memanfaatkan teknologi masa kini sehingga dapat mempermudah pekerjaan dalam hal ini pengelolaan pengaduan. Nilai **Terpercaya**

- : patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan dengan melaksanakan tahapan - tahapan dalam pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan aturan
- d. Kegiatan IV : Melakukan uji coba
- ✓ Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dalam tahapan kegiatan :
    1. Berkonsultasi dengan mentor
      - **Berorientasi Pelayanan** : Melakukan perbaikan atas saran dan masukan yang diberikan dari berkonsultasi dengan mentor
      - **Akuntabel** : Memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai arahan yang diberikan mentor
      - **Kompeten** : Dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi
      - **Loyal** : Patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor
    2. Mengecek fitur *autoreply* pada *WhatsApp Business*
      - **Berorientasi Pelayanan** : Segera melakukan perbaikan jika memang masih ada kekeliruan
      - **Akuntabel** : Melakukan uji coba dengan cermat dan teliti
    3. Mengecek pesan balasan dan tautan *Google Form* pada *WhatsApp Business* telah sesuai
      - **Berorientasi Pelayanan** : Segera melakukan perbaikan jika memang masih ada kekeliruan
      - **Akuntabel** : Melakukan uji coba dengan cermat dan teliti
    4. Mengisi *Google Form* untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis
      - **Berorientasi Pelayanan** : Segera melakukan perbaikan jika memang masih ada kekeliruan
      - **Akuntabel** : Melakukan uji coba dengan cermat dan teliti
  - ✓ Realisasi kontribusi output terhadap pencapaian visi/misi organisasi Kementerian ATR/BPN
 

Melakukan uji coba menghasilkan aplikasi dengan fungsi yang baik yang bermanfaat ditemukannya *error* atau kekeliruan sehingga dapat segera diatasi dan diperbaiki sehingga aplikasi dapat digunakan dengan sesuai yang mana hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia
  - ✓ Realisasi kontribusi terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN
 

Dengan melakukan uji coba untuk menemukan kekurangan atau hal yang perlu diperbaiki sesuai dengan nilai organisasi **Melayani** : bersikap cermat dan teliti menemukan kekeliruan sehingga aplikasi berfungsi dengan semestinya. Nilai **Profesional** : bekerja sama dengan rekan/pertugas untuk mendapatkan nilai tambah. Nilai **Terpercaya** : Melaporkan hasil uji coba kepada mentor dengan hasil apa adanya
- e. Kegiatan V : Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*
- ✓ Penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dalam tahapan kegiatan :
    1. Berkonsultasi dengan mentor

- **Berorientasi Pelayanan** : Melakukan perbaikan atas saran dan masukan yang diberikan dari berkonsultasi dengan mentor
  - **Akuntabel** : Memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai arahan yang diberikan mentor
  - **Kompeten** : Dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi
  - **Loyal** : Patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor
2. Membuat konten publikasi
- **Berorientasi Pelayanan** : Memberikan keterangan yang jelas dan dengan bahasa yang santun pada konten publikasi
  - **Kompeten** : Membuat konten publikasi dengan design yang menarik
  - **Harmonis** : Menerima dan menghargai setiap masukan atau saran yang diberikan
  - **Loyal** : Tidak menuliskan hal buruk terkait organisasi didalam konten sehingga tetap menjaga nama baik organisasi
3. Mengunggah konten publikasi layanan *WhatsApp* pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor
- **Berorientasi Pelayanan** : Dengan dipublikasinya layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan pelayanan pertanahan
  - **Akuntabel** : Mengunggah konten dengan cermat dan teliti
  - **Loyal** : Berhati – hati dalam memberikan keterangan atau informasi agar tidak keliru supaya dapat tetap menjaga nama baik instansi
  - **Adaptif** : Menggunakan media sosial sebagai sarana publikasi karena sesuai dengan perkembangan zaman
  - **Kolaboratif** : Memanfaatkan media sosial kantor yang telah dibuat sebelumnya
- ✓ Realisasi kontribusi output terhadap pencapaian visi/misi organisasi Kementerian ATR/BPN
- Melalui kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* menghasilkan terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang bermanfaat bagi optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan sehingga hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia
- ✓ Realisasi kontribusi terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN
- Melalui kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* akan menyebar dan diketahui oleh masyarakat sehingga hal ini mencerminkan nilai organisasi **Melayani** : dengan memberikan keterangan yang jelas dan bahasa yang santun. Nilai **Profesional** : bekerja sama dalam bentuk berkonsultasi dengan mentor agar mendapatkan nilai tambah dan hasil yang maksimal. Nilai **Terpercaya** : cermat dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi atau keterangan





### Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Mata pelatihan							Rencana	Realisasi
			Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif		
1	Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi	Berkonsultasi dengan mentor	√	√	√	-	√	-	-	4	4
		Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan	√	√	√	√	-	-	√	4	5
		Mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> dari berbagai sumber	-	√	√	-	-	√	-	3	3
2	Membuat akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>	Verifikasi nomor <i>WhatsApp Business</i>	-	√	√	-	-	√	-	3	3
		Mengatur <i>profile</i> akun <i>WhatsApp Business</i>	√	-	√	-	-	-	-	2	2
		Registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i>	-	√	√	-	-	√	-	3	3
3	Membangun dan mengintegrasikan aplikasi	Membuat <i>Google Form</i> dan isi pesan balasan otomatis <i>WhatsApp Business</i>	√	-	√	-	√	-	-	3	3
		Menginstall dan mengaktifkan ekstensi <i>Autocrat</i> pada <i>Google Spreadsheet</i> untuk pengiriman tiket pengaduan ke email pemohon secara otomatis	√	√	√	-	-	√	-	4	4

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Mata pelatihan							Rencana	Realisasi
			Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif		
3	Membangun dan mengintegrasikan aplikasi	Membuat <i>template</i> tiket pengaduan menggunakan <i>Google Slide</i>	√	-	√	-	-	-	-	2	2
		Mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i>	-	√	√	-	-	√	-	3	3
		Menambahkan akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran & seksi Survei dan Pemetaan)	√	-	-	√	-	√	√	4	4
4	Melakukan uji coba	Berkonsultasi dengan mentor	√	√	√	-	√	-	-	4	4
		Mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i>	√	√	-	-	-	-	-	2	2
		Mengecek pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> telah sesuai	√	√	-	-	-	-	-	2	2
		Mengisi <i>Google Form</i> untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis	√	√	-	-	-	-	-	2	2
5	Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i>	Berkonsultasi dengan mentor	√	√	√	-	√	-	-	4	4
		Membuat konten publikasi	√	-	√	√	√	-	-	2	4
		Mengunggah konten publikasi layanan <i>WhatsApp</i> pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor	√	√	-	-	√	√	√	3	5
<b>Total</b>			14	13	13	3	6	7	3	54	59

 Penambahan nilai BerAKHLAK saat realisasi

**Tabel 3.1** Rekapitulasi Realisasi Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

### 3. Manfaat Aktualisasi

Aktualisasi ini diharapkan dapat bermanfaat membantu petugas dalam mengelola pengaduan baik dari segi penerimaan pengaduan yang belum tersedianya layanan *WhatsApp* dan juga rekapitulasi pengaduan yang mana rekapitulasi masih belum terlaksana. Adapun manfaat dari kegiatan aktualisasi ini meliputi :

❖ Bagi Penulis

1. Penulis dapat menerapkan nilai – nilai dasar ASN BerAKHLAK pada kegiatan aktualisasi ini
2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait pemanfaatan *Google Workspace* untuk mempermudah pekerjaan
3. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait penggunaan *WhatsApp Business*

❖ Bagi Satuan Kerja

1. Menambah media penerimaan pengaduan pelayanan pertanahan melalui *WhatsApp Business* yang lebih relevan dengan perkembangan era sekarang.
2. Meningkatkan kemampuan petugas atau sumber daya manusia yang ada khususnya terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan sehingga dapat memanfaatkan teknologi yang dapat memudahkan pekerjaan.
3. Data terkait pengaduan pelayanan pertanahan akan lebih mudah direkapitulasi dan dapat disajikan jika suatu saat dibutuhkan.
4. Petugas tidak lagi menggunakan nomor seluler pribadi untuk kepentingan pelayanan.
5. Lebih mudah untuk mengontrol status pengaduan pelayanan pertanahan mana yang telah dan belum ditindaklanjuti.

❖ Bagi Masyarakat

1. Memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan pelayanan pertanahan karena dapat dilakukan dimana saja dengan waktu yang relatif singkat dan cepat dalam proses penyampaian.
2. Selain sebagai media penerimaan pengaduan pelayanan pertanahan, *WhatsApp Business* ini juga dapat mengakomodir permintaan informasi atau keterangan terkait pelayanan pertanahan dari masyarakat.

Pendukung berupa terstimoni terkait manfaat aktualisasi ini dapat dilihat melalui pada tautan atau *link* berikut : <https://bit.ly/testimonisitubondo>

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini tentu saja penulis tidak terlepas dari dukungan dan hambatan dalam merealisasikan kegiatan. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat jalannya aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor pendukung kegiatan aktualisasi, yaitu:
  - a. Mentor yang selalu memberikan arahan dan masukan terkait pelaksanaan aktualisasi.
  - b. *Coach* yang selalu membimbing dan memotivasi dalam pelaksanaan aktualisasi.

- c. Pimpinan, senior, rekan kerja serta rekan – rekan sesama CPNS yang selalu memberikan dukungan dan dorongan menjadikan penulis lebih bersemangat dalam melaksanakan aktualisasi dengan baik dan lancar.
- d. Fasilitas kantor yang memadai dalam proses pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini seperti jaringan listrik dan peralatan atau sarana lain yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan aktualisasi ini.

2. Faktor penghambat kegiatan aktualisasi

Koneksi internet yang terkadang lambat, membuat proses *loading* aplikasi menjadi lebih lama dari seharusnya. Ketika hal ini terjadi penulis menggunakan koneksi internet dari *wi-fi* yang digunakan oleh banyak orang secara bersamaan. Selain itu ketika di Kantah penulis juga tidak dibebaskan dari tugas keseharian.

Solusi dari faktor penghambat terkait koneksi internet penulis memanfaatkan koneksi internet yang ada di kantor pada saat diluar jam dinas atau menggunakan koneksi *hotspot* pada ponsel yang menggunakan data seluler. Selain itu tidak dibebaskan dari tugas keseharian membuat penulis memanfaatkan jam diluar jam dinas atau lembur serta benar-benar menjaga kesehatan.

**D. Tindak Lanjut**

Setelah pelaksanaan kegiatan aktualisasi Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance* telah dilaksanakan maka perlu diperlukan tindak lanjut dari kegiatan yang telah berjalan tersebut. Kegiatan tindak lanjut ini berguna untuk melanjutkan penerapan nilai-nilai dasar ASN dalam pekerjaan sehari-hari. Kegiatan tindak lanjut rinciannya dapat dilihat pada table berikut

No	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	Nilai – Nilai Dasar ASN yang diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1	Menambah akses <i>Google Spreadsheet</i> kepada petugas Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Akuntabel</li> <li>✓ Kompeten</li> <li>✓ Adaptif</li> <li>✓ Kolaboratif</li> </ul>	<p><b>Akuntabel</b> : Melaksanakan tugas dengan cermat &amp; disiplin</p> <p><b>Kompeten</b> : Membantu orang lain untuk belajar terkait penggunaan Google Workspace</p> <p><b>Adaptif</b> : Berinovasi memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan</p>

			<b>Kolaboratif</b> : Bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
2	<i>Upgrade WhatsApp Business yang digunakan masih menggunakan versi gratis (free) ke versi berbayar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Akuntabel</li> <li>✓ Kompeten</li> <li>✓ Adaptif</li> </ul>	<p><b>Akuntabel</b> : Melaksanakan tugas dengan cermat &amp; disiplin</p> <p><b>Kompeten</b> : Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan menggunakan WhatsApp Business Berbayar untuk mendapatkan fitur yang lebih lengkap</p> <p><b>Adaptif</b> : Berinovasi memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan</p>
3	Senantiasa mengimplementasikan nilai – nilai BerAKHLAK pada kehidupan sehari-hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berorientasi Pelayanan</li> <li>✓ Akuntabel</li> <li>✓ Kompeten</li> <li>✓ Harmonis</li> <li>✓ Loyal</li> <li>✓ Adaptif</li> <li>✓ Kolaboratif</li> </ul>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : Senantiasa bersikap ramah dan sopan saat berbicara</p> <p><b>Akuntabel</b> : Melaksanakan tugas yang telah dibebankan dengan bertanggung jawab</p> <p><b>Kompeten</b> : Selalu belajar untuk meningkatkan kompetensi diri</p> <p><b>Harmonis</b> : Selalu menolong rekan kerja/orang lain yang sedang kesusahan</p> <p><b>Loyal</b> : Menjaga nama baik instansi dengan tidak menjelek – jelek instansi serta menyebarkan hal – hal baik yang ada pada instansi</p> <p><b>Adaptif</b> : Cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru sebagai seorang ASN</p>

			<p><b>Kolaboratif :</b> Menedepankan musyawarah dan kerja sama untuk menyelesaikan masalah atau kendala berat yang akan ditemui</p>
4	Melakukan berkoordinasi dengan petugas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan mengenai hal yang mungkin dapat dikembangkan atau ditambah lagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berorientasi Pelayanan</li> <li>✓ Akuntabel</li> <li>✓ Harmonis</li> <li>✓ Kolaboratif</li> </ul>	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Bersikap ramah dan sopan ketika berkoordinasi dengan petugas</p> <p><b>Akuntabel :</b> Mencatat saran dan masukan serta kritik yang bersifat membangun dari petugas terkait</p> <p><b>Harmonis :</b> Menghargai setiap masukan dan saran ataupun kritik</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan kepada petugas untuk memberikan masukan atau saran terkait hal yang dapat dikembangkan lagi</p>

**Tabel 3.2** Tindak lanjut kegiatan

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Isu yang dipilih dalam kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS yakni Belum Optimalnya Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Layanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo. Gagasan pemecah isu yang penulis angkat yaitu Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pertanahan dengan Aplikasi *WhatsApp Business & Google Workspace* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo. Terdapat 5 kegiatan utama yang penulis lakukan dalam melaksanakan aktualisasi, yaitu:

1. Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi;
2. Membuat akun *WhatsApp Business & Google Workspace*;
3. Membangun dan mengintegrasikan aplikasi;
4. Melakukan uji coba;
5. Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*.

Secara umum, pelaksanaan aktualisasi berjalan dengan baik dan lancar. Seluruh kegiatan maupun tahapan kegiatan dapat dilaksanakan sesuai rencana dan sesuai dengan jadwal. Dengan adanya aplikasi *WhatsApp Business & Google Workspace* ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat sebagai media penyampaian pengaduan terkait pelayanan pertanahan juga bermanfaat bagi petugas untuk memudahkan dalam rekapitulasi dan mengontrol pengaduan terkait pelayanan pertanahan yang masuk.

Setiap kegiatan yang dilaksanakan telah dilakukan sesuai nilai-nilai dasar PNS yang telah diajarkan pada substansi mata pelatihan dasar CPNS Kementerian ATR/BPN Agenda II yaitu nilai dasar atau *core values* ASN meliputi nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif dan nilai-nilai Agenda III yakni *Smart ASN* dan Manajemen ASN. Realisasi aktualisasi dari kegiatan juga turut memberikan kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi demi terwujudnya Kementerian ATR/BPN Menjadi Institusi Pengelola Pertanahan dan Tata Ruang yang Berstandar Dunia melalui peningkatan kinerja pegawai yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi.



Berdasarkan pelaksanaan kegiatan tersebut, penulis dapat lebih memahami nilai-nilai dasar atau *core values* ASN BerAKHLAK dengan lebih baik yang nantinya dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas di unit kerja sehari-hari.

## **B. Rekomendasi**

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi, terdapat beberapa saran dan masukan sebagai rekomendasi untuk menyempurnakan kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan, yaitu:

1. *WhatsApp Business* yang digunakan masih menggunakan yang *free* sehingga fitur yang dapat diakses masih terbatas. Kedepannya *WhatsApp Business* dapat di-*upgrade* atau ditingkatkan sehingga dapat menambah fitur yang lebih lengkap
2. Mengusulkan anggaran atau DIPA untuk meng-*upgrade WhatsApp Business* dan *Google Workspace*
3. Memperkenalkan dan *sharing* seputar nilai – nilai ASN BerAKHLAK pada ASN yang masih belum mengerti atau masih mengetahui nilai – nilai ASN yang terdahulu (ANEKA)
4. Berkoordinasi dengan seksi/bidang lain untuk melihat apakah dapat memanfaatkan hasil dari kegiatan ini karena juga dapat diimplementasikan ke jenis pekerjaan lain sebagai media rekapitulasi/media penerimaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Value* dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024.
- Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 115/SK-0T.02/V/2020 tentang Nilai-Nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2002 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Qiscus.com. 8 November 2021. 3 Cara Mudah Membuat Pesan Otomatis di WA Bisnis. Diakses pada 9 November 2022, dari <https://www.qiscus.com/id/blog/cara-mudah-membuat-pesan-otomatis-di-wa-bisnis/>
- Google Workspace Marketplace. 5 Juli 2017. Autocrat. Diakses pada 9 November 2022, dari <https://workspace.google.com/marketplace/app/autocrat/539341275670>

## LAMPIRAN


Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

### Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Thomas Yulius Caesar Ramayandi Sitepu, A.Md  
NIP : 199207112022041001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo  
Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo  
Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pertanahan dengan Aplikasi *WhatsApp Business & Google Workspace* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

Kegiatan 1 : Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi

7-9 November 2022


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berkonsultasi dengan Mentor.</li><li>2. Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan.</li><li>3. Mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> dari berbagai sumber.</li></ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Resume dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi</p> <p>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya bersikap ramah dan berbicara dengan sopan saat berkonsultasi dengan mentor</li><li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya</li></ol>		

<p>memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin penting mengenai arahan yang diberikan mentor</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</li> <li>4. Harmonis, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya menghargai penjelasan dan saran yang diberikan</li> <li>5. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</li> <li>6. Adaptif, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 3 yakni dengan mempelajari literatur mengenai <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>, saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan sesuai dengan perkembangan zaman</li> </ol> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi yang bermanfaat menambah pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan yang dapat menghasilkan pemecahan isu permasalahan sehingga berkontribusi mewujudkan visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional : <b>Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia alam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya : “Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”</b>.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi mendukung nilai Melayani dengan bersikap ramah dan sopan kepada mentor saat</p>		
---	--	--


<p>berkonsultasi, sesuai dengan nilai Profesional dengan membaca dan mempelajari dasar hukum terkait pelayanan pengaduan untuk meningkatkan kompetensi diri serta sesuai dengan nilai Terpercaya dengan tetap patuh dan taat kepada aturan yang berlaku dalam melaksanakan kegiatan.</p>		
--	--	--

Kegiatan 2 : Membuat akun *WhatsApp Business & Google Workspace*

10-11 November 2022

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi nomor <i>WhatsApp Business</i>.</li> <li>2. Mengatur <i>profile</i> akun <i>WhatsApp Business</i></li> <li>3. Registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i></li> </ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> yang telah aktif</p> <p>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya menuliskan keterangan di <i>profile</i> dengan jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya tidak menggunakan akun <i>WhatsApp Business</i> untuk kepentingan pribadi</li> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business</i> yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</li> <li>4. Adaptif, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni dengan membuat akun <i>WhatsApp Business</i> saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan</li> </ol> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi :</p>	<p>Pada uraian kegiatan kedua perbaiki tulisan yang typo</p>	


<p>Dengan membuat akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> akan menghasilkan akun yang telah aktif yang bermanfaat untuk kesiapgunaan aplikasi dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan yang mana berkontribusi kepada misi 2 yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :  Dengan akun yang telah aktif yang digunakan dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan ini sesuai dengan nilai <b>Melayani</b> mendukung dalam memberikan pelayanan berstandar dunia khususnya pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan, nilai <b>Profesional</b> dengan terus meningkatkan kompetensi diri sesuai dengan perkembangan serta nilai <b>Terpercaya</b> berkomitmen untuk tidak menggunakan akun yang telah dibuat untuk kepentingan pribadi.</p>		
---	--	--

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat <i>Google Form</i> dan isi pesan balasan otomatis <i>WhatsApp Business</i></li> <li>2. Menginstall dan mengaktifkan ekstensi <i>Autocrat</i> pada <i>Google Spreadsheet</i> untuk pengiriman tiket pengaduan ke <i>email</i> pemohon secara otomatis</li> <li>3. Membuat <i>template</i> tiket pengaduan menggunakan <i>Google Slide</i></li> <li>4. Mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i></li> <li>5. Menambahkan akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran &amp; seksi Survei dan Pemetaan)</li> </ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah terintegrasi</p> <p>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya menuliskan pesan balasan otomatis dengan kesan yang ramah dan dan bahasa santun</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</li> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya menerapkan pengetahuan tentang <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</li> <li>4. Harmonis, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 5 yakni saya bekerjasama dengan rekan atau petugas terkait tanpa membeda-bedakan status</li> <li>5. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya mengatur penulisan yang ramah dan sopan agar tetap memberikan citra baik terhadap instansi</li> </ol>		

<p>6. Adaptif, salah satu bentuk penerapannya pada tahapan kegiatan 5 yakni menggunakan <i>Google Spreadsheet</i> mempermudah dalam penyelesaian pelayanan pengaduan</p> <p>7. Kolaboratif, salah satu bentuk penerapannya pada tahapan kegiatan 5 yakni bekerja sama dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk untuk mendapatkan hasil terbaik</p> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi :          Dengan membangun dan mengintegrasikan berkontribusi dalam menghasilkan layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah terintegrasi yang bermanfaat dalam pengelolaan pengaduan sehingga hal ini turut berkontribusi dalam penyelenggaraan misi misi 2 yakni : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :          Dengan membangun dan mengintegrasikan aplikasi untuk mendukung dalam memberikan pelayanan dengan kejelasan prosedur yang sesuai dengan peraturan sehingga hal ini sesuai dengan nilai organisasi Melayani : dengan memberikan pelayanan pengaduan dengan tahapan atau prosedur yang jelas. Nilai Profesional : bekerja cerdas dengan memanfaatkan teknologi masa kini sehingga dapat mempermudah pekerjaan dalam hal ini pengelolaan pengaduan. Nilai Terpercaya : patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan dengan melaksanakan tahapan - tahapan dalam pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan aturan</p>		
--	--	--

Kegiatan 4 : Melakukan uji coba

21-25 November 2022


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i></li> <li>3. Mengecek pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> telah sesuai</li> <li>4. Mengisi <i>Google Form</i> untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis</li> </ol>	<p>Perbaikan pada isi pesan balasan otomatis jam kerja</p>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ditemukannya kesalahan (bug) atau error jika ada</li> <li>2. Aplikasi berfungsi dengan baik</li> <li>3. Masukan dan hasil dari uji coba</li> </ol> </li>   <li>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya bersikap ramah dan berbicara dengan sopan saat berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya melakukan uji coba dengan cermat dan teliti</li> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</li> <li>4. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</li> </ol> </li>   <li>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi :          Melakukan uji coba menghasilkan aplikasi dengan fungsi yang baik yang bermanfaat ditemukannya <i>error</i> atau kekeliruan sehingga dapat segera diatasi dan diperbaiki sehingga aplikasi dapat digunakan dengan sesuai yang mana hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</li>   <li>✓ Penguatan Nilai Organisasi :          Dengan melakukan uji coba untuk menemukan kekurangan atau hal yang perlu diperbaiki sesuai dengan nilai organisasi Melayani : bersikap cermat dan teliti menemukan kekeliruan sehingga aplikasi berfungsi dengan semestinya. Nilai Profesional : bekerja sama dengan rekan/pertugas untuk mendapatkan nilai tambah. Nilai Terpercaya : Melaporkan hasil uji coba kepada mentor dengan hasil apa adanya</li> </ul>		
--	--	--

Kegiatan 5 : Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*

28 November – 2 Desember 2022

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tahapan kegiatan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Membuat konten publikasi</li> <li>3. Mengunggah konten publikasi layanan <i>WhatsApp</i> pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor</li> </ol> </li>   <li>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i></li>   <li>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya bersikap ramah dan berbicara dengan sopan saat berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 3 yakni saya mengunggah konten dengan cermat dan teliti</li> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya berusaha membuat konten publikasi dengan design yang menarik</li> <li>4. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</li> <li>5. Adaptif, bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 3 yakni saya menggunakan media sosial sebagai sarana publikasi karena sesuai dengan perkembangan zaman</li> </ol> </li>   <li>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> menghasilkan terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang bermanfaat bagi optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan sehingga hal ini berkontribusi dalam</li> </ul>		


<p>penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :  Melalui kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> akan menyebar dan diketahui oleh masyarakat sehingga hal ini mencerminkan nilai organisasi Melayani : dengan memberikan keterangan yang jelas dan bahasa yang santun. Nilai Profesional : bekerja sama dalam bentuk berkonsultasi dengan mentor agar mendapatkan nilai tambah dan hasil yang maksimal. Nilai Terpercaya : cermat dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi atau keterangan</p>		
---	--	--

Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

**Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach**

Nama : Thomas Yulius Caesar Ramayandi Sitepu, A.Md  
 NIP : 199207112022041001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo  
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo  
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pertanahan dengan Aplikasi *WhatsApp Business & Google Workspace* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

Kegiatan 1 : Menginventarisir dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tahapan kegiatan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkonsultasi dengan Mentor.</li> <li>2. Berkoordinasi dengan petugas mengenai peraturan atau dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan.</li> <li>3. Mempelajari literatur mengenai penggunaan <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> dari berbagai sumber.</li> </ol> </li> <li>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu: Resume dasar hukum terkait prosedur pelayanan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi</li> <li>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya bersikap ramah dan berbicara dengan sopan saat berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya memperhatikan dengan cermat dan mencatat poin-poin</li> </ol> </li> </ul>	<p>OK</p>	<p style="text-align: center;"><b>Whatsapp</b> <b>Tanggal 11 November 2022</b></p> 

<p>penting mengenai arahan yang diberikan mentor</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</li> <li>4. Harmonis, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya menghargai penjelasan dan saran yang diberikan</li> <li>5. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</li> <li>6. Adaptif, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 3 yakni dengan mempelajari literatur mengenai <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i>, saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan sesuai dengan perkembangan zaman</li> </ol> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi yang bermanfaat menambah pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan yang dapat menghasilkan pemecahan isu permasalahan sehingga berkontribusi mewujudkan visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional : <b>Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia alam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya : “Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan</b></p>		
--	--	--

<p><b>berkepribadian berlandaskan gotong royong”.</b></p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Melalui inventarisasi dasar hukum prosedur pelayanan pengaduan dan literatur mengenai penggunaan aplikasi menghasilkan inventarisir dasar hukum terkait pengelolaan pengaduan dan literatur penggunaan aplikasi mendukung nilai Melayani dengan bersikap ramah dan sopan kepada mentor saat berkonsultasi, sesuai dengan nilai Profesional dengan membaca dan mempelajari dasar hukum terkait pelayanan pengaduan untuk meningkatkan kompetensi diri serta sesuai dengan nilai Terpercaya dengan tetap patuh dan taat kepada aturan yang berlaku dalam melaksanakan kegiatan.</p>		
---	--	--


Kegiatan 2 : Membuat akun *WhatsApp Business & Google Workspace*

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Coach</b>	<b>Waktu dan Media Coaching</b>
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi nomor <i>WhatsApp Business</i>.</li> <li>2. Mengatur <i>profile</i> akun <i>WhatsApp Business</i></li> <li>3. Registrasi <i>email</i> untuk <i>Google Workspace</i></li> </ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Akun <i>WhatsApp Business &amp; Google Workspace</i> yang telah aktif</p> <p>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :</p>	OK	Whatsapp tanggal 11 November 2022

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya menuliskan keterangan di <i>profile</i> dengan jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya tidak menggunakan akun <i>WhatsApp Business</i> untuk kepentingan pribadi</li> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business</i> yang telah saya peroleh pada kegiatan sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</li> <li>4. Adaptif, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni dengan membuat akun <i>WhatsApp Business</i> saya dapat memanfaatkannya untuk melakukan inovasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan</li> </ol> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Dengan membuat akun <i>WhatsApp Business</i> &amp; <i>Google Workspace</i> akan menghasilkan akun yang telah aktif yang bermanfaat untuk kesiapgunaan aplikasi dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan yang mana berkontribusi kepada misi 2 yaitu : <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Dengan akun yang telah aktif yang digunakan dalam optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan ini sesuai dengan nilai <b>Melayani</b> mendukung dalam memberikan pelayanan berstandar dunia khususnya pengelolaan pengaduan</p>		
---	--	---

<p>pelayanan pertanahan, nilai <b>Profesional</b> dengan terus meningkatkan kompetensi diri sesuai dengan perkembangan serta nilai <b>Terpercaya</b> berkomitmen untuk tidak menggunakan akun yang telah dibuat untuk kepentingan pribadi.</p>		
--	--	--

Kegiatan 3 : Membangun dan mengintegrasikan aplikasi


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat <i>Google Form</i> dan isi pesan balasan otomatis <i>WhatsApp Business</i></li> <li>2. Menginstall dan mengaktifkan ekstensi <i>Autocrat</i> pada <i>Google Spreadsheet</i> untuk pengiriman tiket pengaduan ke <i>email</i> pemohon secara otomatis</li> <li>3. Membuat <i>template</i> tiket pengaduan menggunakan <i>Google Slide</i></li> <li>4. Mengatur <i>folder</i> penyimpanan <i>file</i> pada <i>Google Drive</i></li> <li>5. Menambahkan akses <i>Google Spreadsheet</i> ke petugas terkait (seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran &amp; seksi Survei dan Pemetaan)</li> </ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah terintegrasi</p> <p>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya menuliskan pesan balasan otomatis dengan kesan yang ramah dan dan bahasa santun</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya menerapkan pengetahuan terkait <i>WhatsApp Business</i> &amp; <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</li> </ol>	<p>Keterkaitan mata pelatihan nanti bias diuraikan ya</p>	<p><b>Whatsapp tanggal 18 November 2022</b></p> 



<p>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya menerapkan pengetahuan tentang <i>Google Workspace</i> yang telah saya peroleh sebelumnya sehingga memperoleh hasil dengan kualitas terbaik</p> <p>4. Harmonis, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 5 yakni saya bekerjasama dengan rekan atau petugas terkait tanpa membeda-bedakan status</p> <p>5. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya mengatur penulisan yang ramah dan sopan agar tetap memberikan citra baik terhadap instansi</p> <p>6. Adaptif, salah satu bentuk penerapannya pada tahapan kegiatan 5 yakni menggunakan <i>Google Spreadsheet</i> mempermudah dalam penyelesaian pelayanan pengaduan</p> <p>7. Kolaboratif, salah satu bentuk penerapannya pada tahapan kegiatan 5 yakni bekerja sama dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk untuk mendapatkan hasil terbaik</p> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi :  Dengan membangun dan mengintegrasikan berkontribusi dalam menghasilkan layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah terintegrasiyang bermanfaat dalam pengelolaan pengaduan sehingga hal ini turut berkontribusi dalam penyelenggaraan misi misi 2 yakni :  <b>Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</b></p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :  Dengan membangun dan mengintegrasikan aplikasi untuk mendukung dalam memberikan pelayanan dengan kejelasan prosedur yang sesuai dengan peraturan</p>		
---	--	--

<p>sehingga hal ini sesuai dengan nilai organisasi Melayani : dengan memberikan pelayanan pengaduan dengan tahapan atau prosedur yang jelas. Nilai Profesional : bekerja cerdas dengan memanfaatkan teknologi masa kini sehingga dapat mempermudah pekerjaan dalam hal ini pengelolaan pengaduan. Nilai Terpercaya : patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan dengan melaksanakan tahapan - tahapan dalam pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan aturan</p>		
--	--	--

Kegiatan 4 : Melakukan uji coba

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tahapan kegiatan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Mengecek fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i></li> <li>3. Mengecek pesan balasan dan tautan <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i> telah sesuai</li> <li>4. Mengisi <i>Google Form</i> untuk mengecek tiket telah terkirim secara otomatis</li> </ol> </li> <li>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ditemukannya kesalahan (bug) atau error jika ada</li> <li>2. Aplikasi berfungsi dengan baik</li> <li>3. Masukan dan hasil dari uji coba</li> </ol> </li> <li>✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya bersikap ramah dan berbicara dengan sopan saat berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya melakukan uji coba dengan cermat dan teliti</li> <li>3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan</li> </ol> </li> </ul>	<p>OK</p>	<p><b>Whatsapp tanggal 25 November 2022</b></p>  <p>The screenshot shows a WhatsApp chat with 'Coach - Bu Untari'. The messages include:     <ul style="list-style-type: none"> <li>Coach: 'iya buat nanti laporan aktualisasi juga' (12:23)</li> <li>User: 'Siap Ibu Terima kasih 🙏🙏' (12:30)</li> <li>Date separator: '25 November 2022'</li> <li>User: 'Assalamualaikum Mohon ijin Ibu Untari, untuk melaporkan laporan mingguan yang pada minggu ketiga ini melaksanakan kegiatan ke-4 mohon masukan dan arahnya Ibu terima kasih' (11:05)</li> <li>User: 'Laporan Minggu 3 Thomas.docx' (1:5 MB - DOCX) (11:05)</li> <li>Coach: 'walaikumsalam...' (15:11)</li> <li>Coach: 'thomas mg 3.docx' (1:5 MB - DOCX) (15:15)</li> <li>User: 'Terima kasih Ibu 🙏🙏' (15:20)</li> <li>User: 'Baik' (16:49)</li> </ul> </p>

<p>kegiatan 1 yakni dengan saran dan masukan yang diberikan oleh mentor saya turut belajar dan mengembangkan kapabilitas dan kompetensi</p> <p>4. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor</p> <p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Melakukan uji coba menghasilkan aplikasi dengan fungsi yang baik yang bermanfaat ditemukannya <i>error</i> atau kekeliruan sehingga dapat segera diatasi dan diperbaiki sehingga aplikasi dapat digunakan dengan sesuai yang mana hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Dengan melakukan uji coba untuk menemukan kekurangan atau hal yang perlu diperbaiki sesuai dengan nilai organisasi Melayani : bersikap cermat dan teliti menemukan kekeliruan sehingga aplikasi berfungsi dengan semestinya. Nilai Profesional : bekerja sama dengan rekan/pertugas untuk mendapatkan nilai tambah. Nilai Terpercaya : Melaporkan hasil uji coba kepada mentor dengan hasil apa adanya</p>		
--	--	--

Kegiatan 5 : Publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Coach</b>	<b>Waktu dan Media Coaching</b>
<p>✓ Tahapan kegiatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkonsultasi dengan mentor</li> <li>2. Membuat konten publikasi</li> <li>3. Mengunggah konten publikasi layanan <i>WhatsApp</i> pengaduan pelayanan pertanahan ke media sosial kantor</li> </ol> <p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p>	<p>Sudah kegiatan akhir minggu 4, semua evidence siapkan ya</p>	<p><b>Whatsapp tanggal 2 Mei 2022</b></p>

Terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp*

- ✓ Keterkaitan substansi mata pelatihan:
  1. Berorientasi Pelayanan, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya bersikap ramah dan berbicara dengan sopan saat berkonsultasi dengan mentor
  2. Akuntabel, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 3 yakni saya mengunggah konten dengan cermat dan teliti
  3. Kompeten, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 2 yakni saya berusaha membuat konten publikasi dengan design yang menarik
  4. Loyal, salah satu bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 1 yakni saya patuh dan menjalankan arahan serta masukan yang diberikan oleh mentor
  5. Adaptif, bentuk penerapannya yakni pada tahapan kegiatan 3 yakni saya menggunakan media sosial sebagai sarana publikasi karena sesuai dengan perkembangan zaman
- ✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* menghasilkan terpublikasinya layanan pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* yang bermanfaat bagi optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan sehingga hal ini berkontribusi dalam penyelenggaraan misi 2 yakni : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandart Dunia
- ✓ Penguatan Nilai Organisasi : Melalui kegiatan publikasi pengelolaan pengaduan pelayanan pertanahan dengan menggunakan *WhatsApp* akan menyebar



<p>dan diketahui oleh masyarakat sehingga hal ini mencerminkan nilai organisasi Melayani : dengan memberikan keterangan yang jelas dan bahasa yang santun. Nilai Profesional : bekerja sama dalam bentuk berkonsultasi dengan mentor agar mendapatkan nilai tambah dan hasil yang maksimal. Nilai Terpercaya : cermat dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi atau keterangan</p>		
--	--	--

Lembar Komitmen

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Thomas Yulius Caesar Ramayandi Sitepu, A.Md

NIP : 199207112022041001

Pangkat/Gol : Pengatur

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha

Instansi : Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo


Menyatakan bahwa :

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


Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 15 Desember 2022

Mengetahui,  
Mentor/Atasan Langsung

  
Nurul Aripriyanto, S.H.  
NIP 197508202014081001

Peserta Pelatihan

  
Thomas Yulius Caesar Ramayandi  
Sitepu, A. Md.  
NIP. 199207112022041001

## DOKUMENTASI KEGIATAN

### 1. Berkonsultasi dengan Mentor



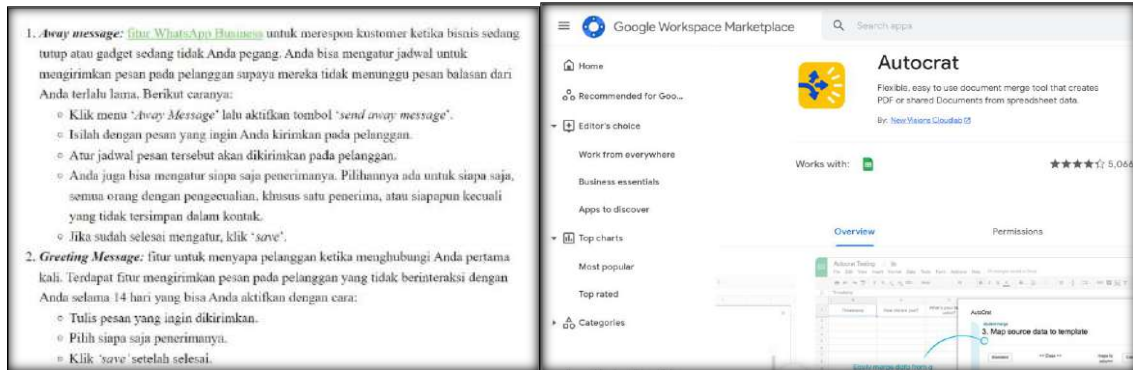


2. Berkoordinasi dengan petugas terkait

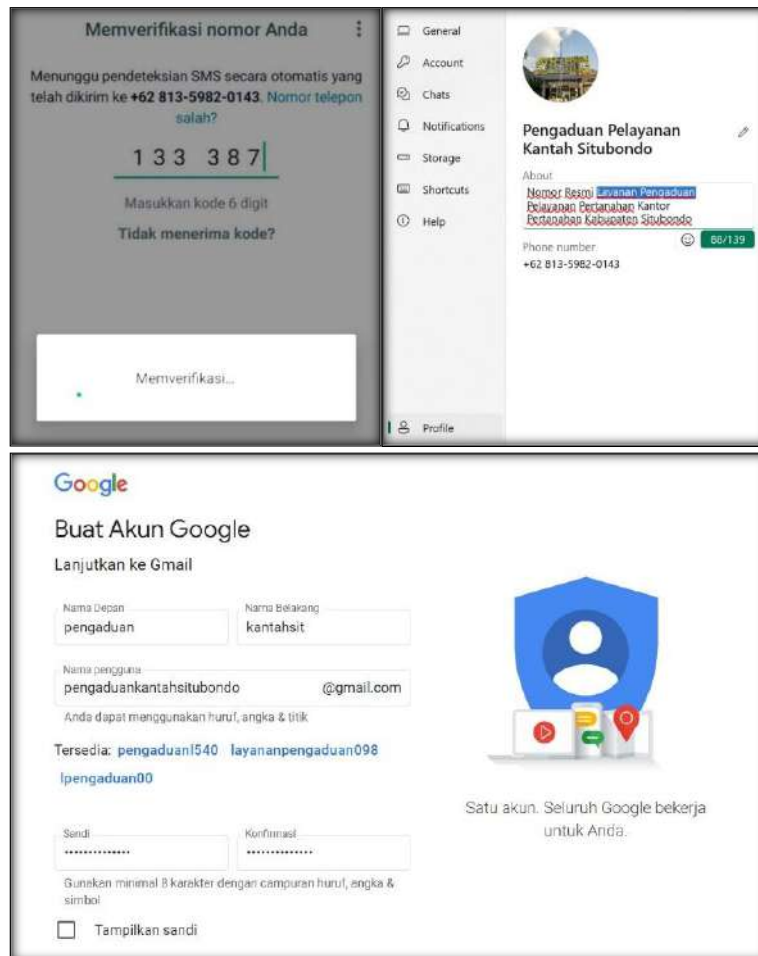




### 3. Mempelajari literatur mengenai *WhatsApp Business* & *Google Workspace*



### 4. Proses verifikasi nomor *WhatsApp*, mengatur *profile WhatsApp* & registrasi email untuk *Google Workspace*



- Membuat *Google form* dan isi pesan balasan otomatis *WhatsApp Business*, meng-*install* dan mengaktifkan *Autocrat*, membuat *template* tiket pengaduan, mengatur *folder* di *Google Drive*, menambahkan akses *Google Spreadsheet* ke petugas terkait

**Menyetel salam**

Terima kasih telah menghubungi Pengaduan Pelayanan Kantah Situbondo. Silakan beri tahu apa yang dapat kami bantu 😊

Pengaduan juga dapat disampaikan melalui formulir pada tautan berikut <https://forms.gle/FWWjy4tN8vcphznm8>

**Bersiaplah untuk memasang**

AutoCrat memerlukan izin Anda untuk memulai pemasangan.

Dengan mengklik Lanjutkan, Anda menyetujui bahwa informasi Anda akan digunakan sesuai dengan persyaratan layanan dan kebijakan privasi aplikasi ini.

BATAL LANJUTKAN

**Tiket Pengaduan Pelayanan Pertanahan**

**Data Pengaduan**

Nama : <<Nama>>  
 Nomor HP : <<HP>>  
 Email : <<email>>  
 Alamat : <<Alamat>>

Nama	Pemilik	Terakhir diubah	Ukuran file
Dokumen pendukung	siya	14.23	—
Dokumen pendukung lainnya	siya	14.23	—
Scan e-KTP pengadu & kuasa pengadu	siya	14.24	—
Surat kuasa	siya	14.24	—
Tiket pengaduan	siya	14.16	—
Uraian pengaduan	siya	14.24	—

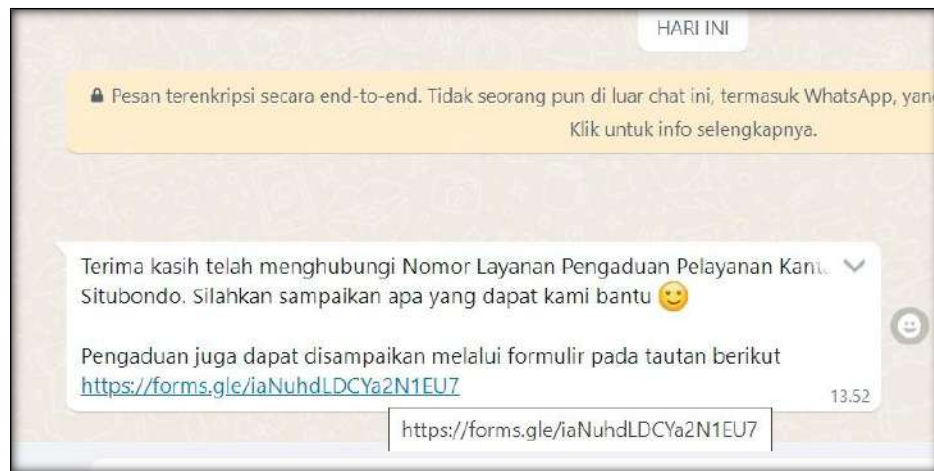
**Orang yang memiliki akses**

- pengaduan kantahsit (Anda) pengaduankantahsitubondo@gmail.com Pemilik
- Asih Nurkaromah asihnurkaromah@gmail.com Editor
- diptya dhini suharjo diptyadhini.suharjo@gmail.com Editor
- Sofia Safitri sofiasafitri095@gmail.com Editor

**Akses umum**

Dibatasi  
 Hanya orang yang memiliki akses yang dapat membuka dengan link

6. Mengecek fitur *autoreply*, mengecek pesan balasan dan tautan *WhatsApp*, mengisi *Google Form*



Formulir Pengaduan Pelayanan Pertanahan

Nama pengadu / kuasa pengadu \*

Percobaan

Alamat \*

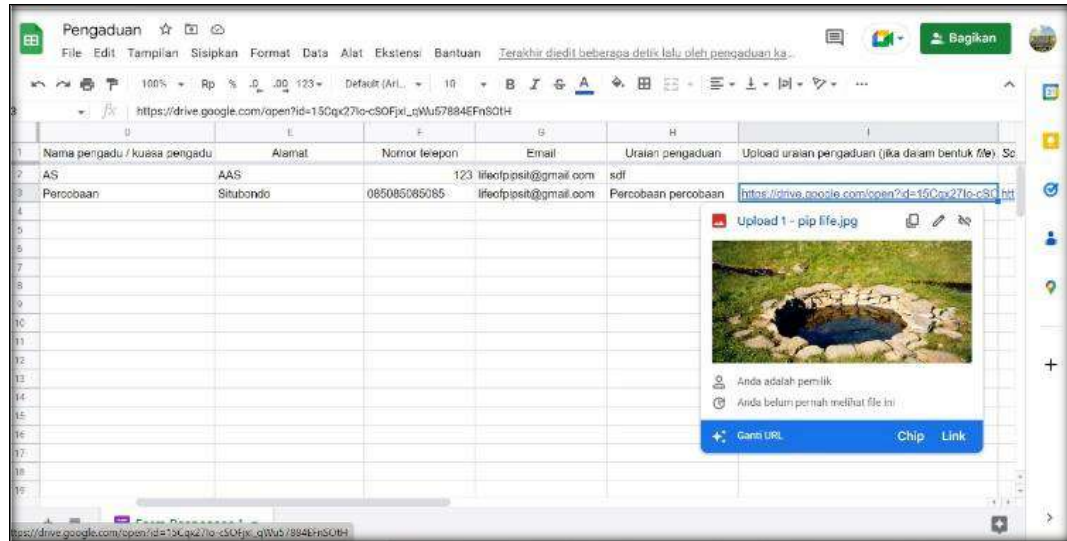
Situbondo

Nomor telepon \*

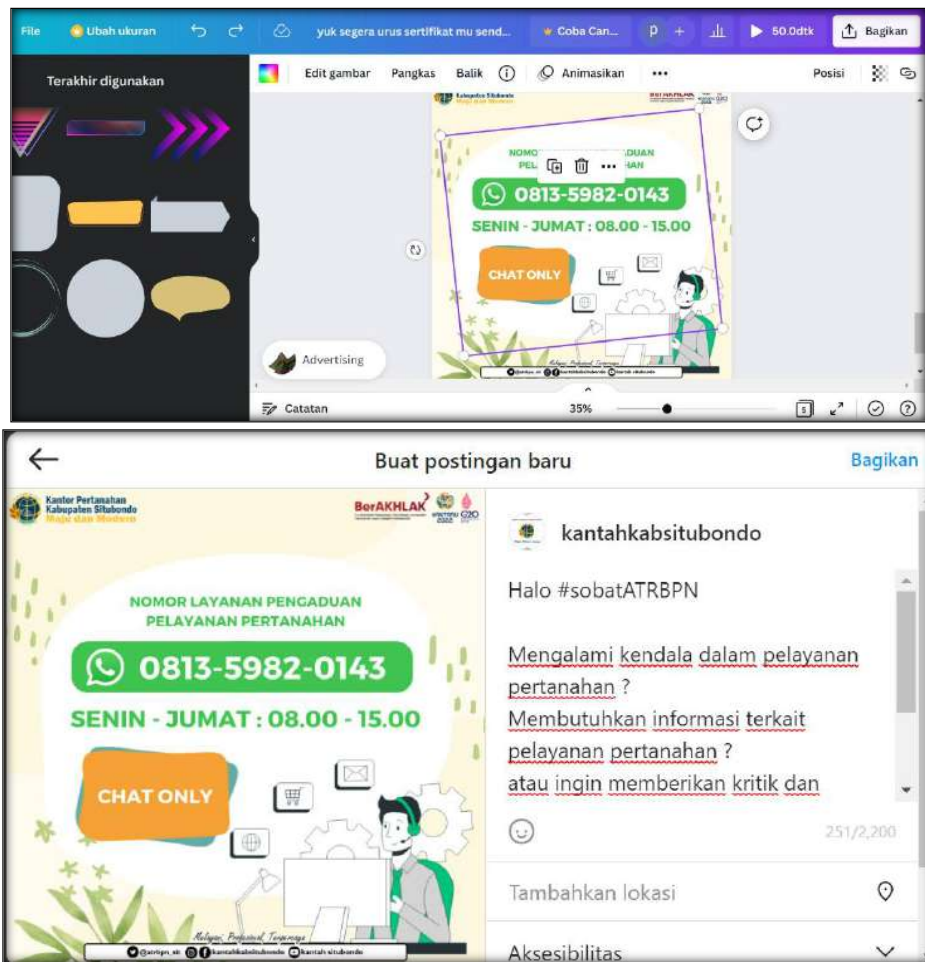
085085085005

Email \*

tiket pengaduan akan dikirim ke alamat email ini



7. Membuat dan meng-*upload* konten publikasi layanan *WhatsApp* pengaduan pelayanan pertanian



8. Foto output dari kegiatan 1 – 5  
Output Kegiatan 1

**Ringkasan/resume Dasar Hukum**  
**Mekanisme/Prosedur Pelayanan Pengaduan dan Penggunaan Aplikasi**

**Dasar Hukum :**

Dasar hukum terkait mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan tertuang Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Dalam peraturan tersebut dijelaskan secara detail mengenai prosedur pelayanan pengaduan pelayanan pertanahan mulai dari mengenai persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengadu atau masyarakat yang melakukan pengaduan hingga pada tahapan – tahapan pengelolaan pengaduan meliputi :

- a. Penerimaan dan pencatatan pengaduan;
- b. Pemeriksaan;
- c. Pendistribusian pengaduan;
- d. Tindak lanjut;
- e. Monitoring dan pelaporan.

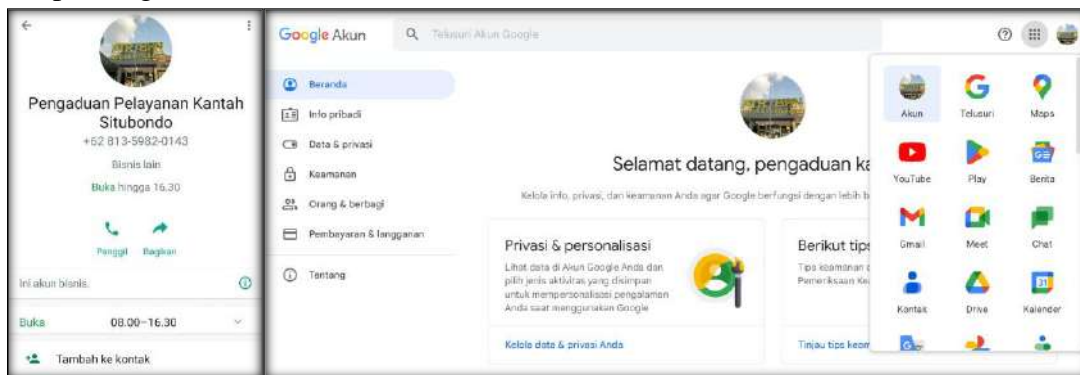
**WhatsApp Business :**

Aplikasi *WhatsApp Business* merupakan aplikasi berbasis perpesanan yang dapat memudahkan interaksi antara pelanggan dan pelaku/pemilik bisnis. Fitur yang mendukung hal tersebut salah satunya adalah *profile* akun bisnis yang memungkinkan pelanggan dapat melihat informasi dan keterangan terkait bisnis. Fitur lainnya yang cukup menarik adalah pesan balasan otomatis yang dapat disesuaikan dengan jam operasional suatu bisnis, sehingga pelanggan dapat respon dengan cepat sesaat setelah pesannya berstatus terkirim. Selain itu kalimat atau keterangan pada balasan otomatis dapat diatur sesuai dengan kebutuhan.

**Google Workspace :**

Aplikasi *Google Workspace* merupakan kumpulan *software* atau perangkat lunak yang dapat memudahkan pekerjaan yang dikembangkan oleh *Google*. Beberapa aplikasi yang ada pada *Google Workspace* meliputi *Google Form*, *Google Spreadsheet*, *Google Slide* dan masih banyak lagi. Selain itu juga terdapat *extensions Autocrat* pada *Google Spreadsheet* yang memungkinkan dapat mengirim dokumen ke beberapa *email* secara bersamaan dan otomatis melalui *Google Form* dan *Google Spreadsheet*.

Output Kegiatan 2



Output Kegiatan 3

The top screenshot shows a mobile application interface for 'Pengaduan Pelayanan Kantah Situbondo'. It features a circular logo with 'ATR-BPN' and 'Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo'. The text includes the phone number '+62 813-5982-0143', 'Organisasi Pemerintah', and 'Buka hingga 16.30'. To the right, a browser window displays '1ocs.google.com' and a form titled 'Formulir Pengaduan Pelayanan Pertanahan' with a sub-section for 'Formulir Identitas'.

The bottom screenshot shows a Google Docs spreadsheet titled 'Pengaduan'. The spreadsheet has the following columns: 'Tiket', 'Tmeotamp', 'Siksal', 'Nama pengadu / kuasa pengadu', 'Alamat', 'Nomor telepon', 'Email', 'Urutan pengaduan', and 'Upload'. The rows are numbered 1 through 8.

**Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo**  
Bupati Kabupaten Situbondo

**Tiket Pengaduan Pelayanan Pertanahan**

**Data Pengaduan**

Nama : <<Nama>>  
Nomor HP : <<HP>>  
Email : <<email>>  
Alamat : <<Alamat>>

Nomor <<Tiket>>

## Output Kegiatan 4

**Catatan hasil uji coba**  
**Layanan *WhatsApp* Pengaduan Pelayanan Pertanahan**  
**Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo**

Objek yang diuji	Hasil
Fitur <i>autoreply</i> pada <i>WhatsApp Business</i>	Fitur <i>autoreply</i> telah berjalan sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan. Isi pesan balasan yang ditampilkan akan berbeda sesuai dengan jam operasional
Isi pesan dan tautan ( <i>link</i> ) <i>Google Form</i> pada <i>WhatsApp Business</i>	Isi pesan yang <i>typo</i> atau kurang sesuai telah diperbaiki dan tautan yang dilampirkan telah sesuai dengan alamat yang dituju
<i>Google Form</i> dan <i>Google Spreadsheet</i>	Data yang di- <i>inputkan</i> ke <i>Google Form</i> telah tercatat dengan lengkap ke <i>Google SpreadSheet</i> . Tiket pengaduan telah otomatis terkirim sesaat setelah dikirim. Nomor tiket juga telah ter- <i>generate</i> secara otomatis dan berbeda pada tiap-tiap pengaduan

## Output Kegiatan 5

**Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo**  
Waju dan Modern

**BerAKHLAK**

**NOMOR LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PERTANAHAN**

**0813-5982-0143**

**SENIN - JUMAT : 08.00 - 15.00**

**CHAT ONLY**

**kantahkabsitubondo**  
Great News From 1989 • The Faction Made Japan Tour

**kantahkabsitubondo** Halo #sobatATRBP

Mengalami kendala dalam pelayanan pertanahan ?  
Membutuhkan informasi terkait pelayanan pertanahan ?  
atau ingin memberikan kritik dan saran ?

Yuk manfaatkan Nomor Layanan Pengaduan Pelayanan Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo

#TuntasdanBangkit  
#MenujuIndonesiaLengkap  
#ATRBPKNiniLebihBaik

Be the first to like this  
17 MINUTE'S AGO

## BIODATA PENULIS



Thomas Yulius Caesar Ramayandi Sitepu, A.Md lahir dan tumbuh di Banyuwangi pada tanggal 11 Juli 1992. Menempuh pendidikan formal di SD Negeri 2 Penganjuran dan meneruskan pendidikan di SMP Negeri 1 Giri. Pada jenjang SMA menempuh pendidikan jurusan IPA di SMA Negeri 1 Giri. Penulis melanjutkan pendidikan Diploma III dengan program studi Teknik Informatika di Politeknik Negeri Banyuwangi dan lulus pada tahun 2014. Sebelumnya pernah bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebagai karyawan honorer selama lebih dari 5 tahun hingga pada tahun 2022 dinyatakan lolos seleksi dan diangkat sebagai CASN Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional penempatan Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo.