



LAPORAN AKTUALISASI

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DENGAN
MENYEDIAKAN FORMULIR PENGADUAN SECARA OFFLINE MAUPUN
ONLINE PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR**

Disusun Oleh:

**Nama : ARETHA GEA ARDIANSYAH
NIP : 199803112022042001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir**

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul “**Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir**” yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang VIII Angkatan XV:

Nama Peserta : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
NIP : 19980311 202204 2 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Satuan/Unit Kerja : Sub bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan
Kabupaten Ogan Ilir

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Rabu 14 Desember 2022.

Menyetujui

Coach

Drs. Agus Jatmiko, S.H., M.M
NIP. 196010081982031002

Mentor

Marina Puspitasari, S.E.
NIP. 19840313 200804 2 003

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Kementerian ATR/BPN Golongan VII Angkatan XV Tahun 2022. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi kita Rasulullah Muhammad SAW, junjungan kita yang menerangi dunia beserta isinya dengan ilmu dan hikmahnya.

Laporan aktualisasi penulis berjudul “**Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir**” merupakan laporan kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan Penulis di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir pada tanggal 05 November 2022 sampai dengan 04 Desember 2022.

Dalam pembuatan laporan aktualisasi selama di Unit Kerja Penulis yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir terdapat hambatan dan tantangan dalam proses pembuatannya. Namun berkat bantuan, dukungan, arahan serta bimbingan dari Mentor, Atasan serta Rekan Kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, Laporan Aktualisasi penulis telah diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Secara khusus dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu **Yuliantini, S.H., M.H** selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang senantiasa memberikan dukungan serta arahan yang positif
2. Alm. Ibu **Agustini Berta Putri, S.P., M.Si** selaku Mentor yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan dan masukan nya;
3. Ibu **Marina Puspitasari, S.E.** selaku mentor yang senantiasa membimbing serta memberikan arahan dan masukan;
4. Bapak **Drs. Agus Jatmiko, S.H., M.M** selaku *Coach* yang selalu memberikan arahan dan masukan serta nasihatnya;
5. **Ibu Eva Siti Khuzaeva, S.Si., M.Si** selaku Penguji Pelaksanaan Aktualisasi;
6. Seluruh Widyaiswara Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang sudah membimbing selama *blended learning* pelatihan dasar CPNS;
7. Keluarga penulis yang selama ini memberikan dukungan dan semangat;
8. Rekan-rekan Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, khususnya Pegawai pada Sub bagian Tata Usaha;
9. Rekan-rekan Peserta Latsar CPNS Kementerian ATR/BPN; Laporan Aktualisasi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan aktualisasi ini masih banyak kesalahan karena masih minimnya ilmu penulis. Oleh karena itu, apabila masih ada kekurangan maka penulis dengan besar hati menerima kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi.

Ogan Ilir, 5 Desember 2022

Penulis



Aretha Gea Ardiansyah, A.Md

NIP. 19980311 202204 2 001

DAFTAR ISI

LAPORAN AKTUALISASI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Organisasi.....	2
I.3 Tugas dan Fungsi.....	3
I.4 Struktur Organisasi.....	5
I.5. Program dan Kegiatan Saat Ini.....	6
BAB II	7
II.1. Identifikasi Isu	7
II.2. Pemilihan Isu	10
II.3. Penentuan Gagasan Pemecah Isu	15
II.4. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	17
II.5. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	36
BAB III	37
III.1. Role Model	37
III.2. Realisasi Aktualisasi	39
III.2.3. Manfaat Aktualisasi	74
III.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	75
III.4. Tindak Lanjut.....	76
BAB IV	79
IV.1. Kesimpulan.....	79
IV.2. Rekomendasi	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Analisis Isu dengan Analisis USG	12
Tabel 2.2	Pemilihan Gagasan Pemecah Isu Metode Mc. Namara	14
Tabel 2.3	Rancangan Kegiatan Aktualisasi	18
Tabel 2.4	Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-Nilai Dasar ASN (BerAKHLAK)	35
Tabel 2.5	Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi	36
Tabel 3.1	Keterkaitan Kegiatan dengan Agenda II	53
Tabel 3.2	Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Mata Pelatihan Agenda II	73
Tabel 3.3	Tindak Lanjut Kegiatan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	6
Gambar 2.1	Buku Arsip Surat Keputusan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	8
Gambar 2.2	Tampilan mail.atrbpn.go.id	10
Gambar 2.3	Loket Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	11
Gambar 3.2.1	Koordinasi dengan tim pengaduan masyarakat	39
Gambar 3.2.1	Peraturan Pemerintah tentang pengelolaan pengaduan masyarakat	40
Gambar 3.2.1	Konsep formulir pengaduan masyarakat	41
Gambar 3.2.1	Persiapan alat untuk produksi formulir pengaduan masyarakat	42
Gambar 3.2.1	Proses pengolahan sumber data untuk dijadikan formulir pengaduan	43
Gambar 3.2.1	Koordinasi dengan seksi survey dan pemetaan, seksi penetapan hak dan pendaftaran, dan seksi pengendalian dan penanganan sengketa	44
Gambar 3.2.1	Konsultasi tentang formulir pengaduan kepada atasan	45
Gambar 3.2.1	Google Form Pengaduan Masyarakat	45
Gambar 3.2.1	Sosialisasi cara mengisi formulir pengaduan masyarakat secara offline atau manual	46
Gambar 3.2.1	Sosialisasi cara mengisi formulir pengaduan masyarakat secara online dengan google form	47
Gambar 3.2.1	Koordinasi dengan admin sosial media kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	47
Gambar 3.2.1	Tampilan unggahan media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	48
Gambar 3.2.1	Proses pengerjaan cetak barcode	48
Gambar 3.2.1	Barcode formulir pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	49
Gambar 3.2.1	Proses monitoring penggunaan formulir pengaduan	50
Gambar 3.2.1	Proses menghitung dan mencatatat pengaduan yang masuk	50
Gambar 3.2.1	Evaluasi bersama mentor dan rekan kerja tim masyarakat	51
Gambar 3.2.1	Proses pembuatan laporan hasil penggunaan formulir pengaduan	52
Gambar 3.2.1	laporan rekapitulasi penggunaan formulir pengaduan	52

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Diagram Fishbone.....	14
-----------	-----------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat, salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan di bidang administrasi. Pelayanan administrasi juga terdiri dari berbagai sub bidang yang sangat banyak, salah satunya adalah pelayanan pengaduan. Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela (2011:5) Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memiliki tugas pemerintahan di bidang pertanahan. Dalam menjalankan tugas di bidang pertanahan BPN menyelenggarakan beberapa fungsi, seperti penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan, perumusan dan pelaksanaan di bidang survey dan pemetaan pertanahan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah, perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, dan masih banyak lagi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya di setiap daerah dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kota. Hal tersebut agar Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dapat bekerja dengan efektif dan optimal dengan menjangkau seluruh daerah di Indonesia.

Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir adalah kantor yang melayani masyarakat atas produk-produk pertanahan. Informasi atas produk-produk tersebut harus transparan. Untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan pertanahan perlu pengelolaan pengaduan secara baik dan benar sebagai bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan pertanahan dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar terwujud pemerintahan yang bersih, telah ditetapkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat. Peraturan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud tersebut masih

memerlukan penyempurnaan agar pengelolaan pengaduan dapat memperoleh tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kantor Pertanahan sebagai penyelenggara di bidang pertanahan dalam lingkup kabupaten/kota sepatutnya menjadi pihak yang turut serta menginformasikan dan menyelesaikan aduan dari masyarakat. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir ada setidaknya satu aduan masuk perminggunya melalui loket maupun media sosial akun Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Namun tidak adanya pengelolaan administrasi terkait pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Maka kerap kali kasus pertanahan di Kabupaten Ogan Ilir terhambat dan memakan waktu yang lama untuk proses penyelesaian.

Melihat fenomena tersebut dan dikaitkan dengan tugas dari Kantor Pertanahan, maka perlu adanya upaya yang dapat meningkatkan pelayanan publik tentang pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, maka atas kasus tersebut penulis menganalisis isu **“Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir”**

I.2 Tujuan Organisasi

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berupaya semaksimal mungkin dalam menjalankan amanat yang diberikan oleh Presiden dalam bidang pertanahan dan tata ruang. Adapun visi dan misi Kementerian ATR/BPN yang dituangkan dalam RPJMN (Rencana Pembangunan jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024) adalah sebagai berikut:

1. Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama lima tahun kedepan memiliki visi terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”

2. Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Demi mencapai visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tersebut, maka akan dijalankan melalui 2 misi yaitu sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan;
- b. Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

3. Tujuan Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Tujuan disusun sebagai implementasi dari Misi Kementerian dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran sehingga sangat penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif. Penjabaran tujuan ke dalam sasaran strategis yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan. Adapun tujuan dari kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagai berikut:

- a. Pengelolaan pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat;
- b. Penataan ruang yang adil, nyaman, produktif, dan lingkungan hidup yang berkelanjutan;
- c. Pelayanan publik dan tata Kelola pertanahan yang berkualitas dan berdaya saing.

I.3 Tugas dan Fungsi

1. Ikhtisar Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan

Melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan.

2. Tugas Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan

Tugas jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah 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 kepemilikan 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

3. Tanggung Jawab Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan

Tanggung Jawab jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah sebagai berikut:

1. Kebenaran usul, saran, dan pendapat yang diajukan kepada atasan;
2. Keakuratan data hasil pengumpulan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
3. Keakuratan data hasil menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
4. Keakuratan data penyimpanan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
5. Keakuratan data pelayanan informasi kepada masyarakat;
6. Keakuratan data pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;
7. Kelengkapan atas catatan pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
8. Kebenaran atas kajian dan identifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
9. Kebenaran catatan hasil konsultasi materi pengaduan;
10. Kebenaran catatan hasil verifikasi materi pengaduan;
11. Kebenaran catatan/disposisi atasan/pejabat yang berwenang terkait tindak lanjut pengaduan;
12. Kebenaran catatan atas saran pengaduan;
13. Kebenaran tanda terima/bukti pengaduan;
14. Kebenaran catatan/Buku registrasi distribusi pengaduan; dan
15. Kebenaran catatan pada buku registrasi pengaduan.

4. Kewenangan Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan

Kewenangan jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan usul, saran, dan pendapat kepada atasan;

2. Mendapatkan data dan informasi hasil pengumpulan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
3. Mendapatkan data dan informasi menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
4. Mendapatkan data dan informasi untuk penyimpanan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
5. Mendapatkan data dan informasi data untuk pelayanan informasi kepada masyarakat;
6. Mendapatkan data dan informasi pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;
7. Meminta data informasi untuk melengkapi berkas pada catatan pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
8. Meminta data dan informasi untuk mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
9. Mendapatkan data dan informasi dalam rangka konsultasi materi pengaduan;
10. Mengajukan pertanyaan dalam rangka verifikasi materi pengaduan;
11. Mendapatkan data dan informasi dari pejabat yang berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
12. Memberikan petunjuk tentang metode penyampaian aduan;
13. Mengajukan tanda terima/bukti pengaduan;
14. Mendapatkan tanda terima atas penyerahan laporan pengaduan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
15. Memperbaiki catatan pada buku registrasi pengaduan.

I.4 Struktur Organisasi

Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir terletak di Jalan Raya Palembang Prabumulih KM 34 Indralaya. Struktur organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir telah sesuai dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Penulis ditugaskan pada Sub Bagian Tata Usaha.

Berikut ini adalah struktur dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Sumber: Website Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir (<https://kab-oganilir.atrbpn.go.id>)

I.5. Program dan Kegiatan Saat Ini

Adapun program dan kegiatan berdasarkan DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2022 :

1. Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah;
2. Survei dan Pemetaan Tematik;
3. Pengukuran dan Penelitian Kadastral;
4. Pengaturan Tanah Komunal, Hubungan Kelembagaan PPAT;
5. Penetapan Hak Tanah dan Ruang;
6. Pendaftaran Tanah dan Ruang;
7. Penyelenggaraan Penatagunaan Tanah;
8. Pengaturan Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan, dan Pemanfaatan Tanah;
9. Penanganan Akses Reforma Agraria;
10. Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah;
11. Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan;
12. Penyelenggaraan Konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan;
13. Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan;
14. Penanganan Sengketa Pertanahan;
15. Penanganan Perkara Pertanahan.

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

II.1. Identifikasi Isu

Harrison (2008:550) dalam (Kriyantono, 2012) memberikan definisi bahwa isu adalah berbagai perkembangan, biasanya di dalam arena publik, jika berlanjut, dapat secara signifikan memengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari organisasi. Dapat disebut bahwa isu merupakan titik awal munculnya konflik jika tidak dikelola dengan baik. Sedangkan Prayudi mendefinisikan isu muncul ketika ada ketidaksesuaian antara pengharapan publik dengan praktek organisasi yang jika diabaikan bisa berdampak merugikan bagi organisasi. Isu bisa meliputi masalah, perubahan, peristiwa, situasi, kebijakan atau nilai. (Prayudi, 2008:36).

Dalam hal ini penulis menemukan isu yang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir terkhususnya pada Sub Bagian Tata Usaha dengan pengamatan, dan diskusi dengan rekan kerja serta dengan Atasan Penulis selaku Mentor yaitu Agustini Berta Putri, S.P., M.Si, sehingga ditariklah 3 (tiga) isu-isu sebagai berikut:

1. Belum Optimalnya Digitalisasi dalam Pengarsipan Surat Keputusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
2. Belum Optimalnya Penggunaan E-Office dan Email ATR/BPN di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
3. Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

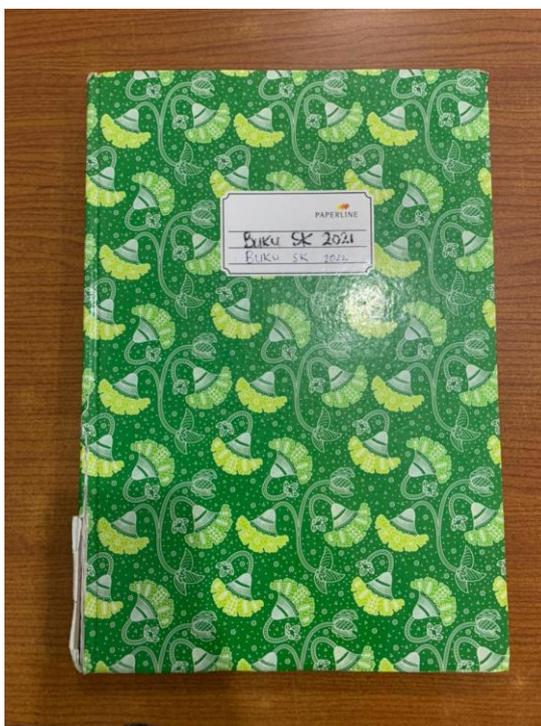
Dari ketiga isu yang disebutkan diatas, berikut penjelasan lebih lanjut terkait masing-masing isu yang mencakup deskripsi isu, dampak dan para pihak terkait dan keterkaitan isu dengan substansi mata pelatihan pada Agenda III yaitu Manajemen ASN dan Smart ASN.

1. Isu ke-1 : Belum optimalnya digitalisasi dalam pengarsipan Surat Keputusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

a. Deskripsi Isu

Instansi di Indonesia banyak menggunakan surat sebagai alat komunikasi dengan pihak eksternal instansi lain maupun di dalam instansi itu sendiri. Salah satu surat yang dibuat adalah SK. Merupakan surat formal penting yang dikeluarkan oleh lembaga formal seperti sekolah, organisasi, instansi pemerintah dan pengambil keputusan lainnya, surat keputusan atau SK bersifat konkret, individual, dan final. Biasanya pimpinan organisasi memiliki hak untuk mengambil keputusan dan surat ini langsung ditujukan kepada pihak yang dimaksud dan tidak disebarluaskan secara

umum. Menurut Prajudi Atmosudirjo, surat keputusan adalah suatu pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, data surat keputusan direkap sebagai arsip dan juga menjadi tracking dalam mengetahui nomor, tanggal, isi dari surat keputusan yang diterbitkan. Dalam pengarsipan datanya, data surat keputusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir di arsip secara manual dalam bentuk buku.



Gambar 2.1 Buku Arsip Surat Keputusan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Sumber: dokumentasi pribadi

b. Dampak dan pihak terkait

Hal tersebut tentu memiliki kekurangan, dimana arsip manual tersebut lebih berisiko. Buku arsip surat keluar secara manual dapat hilang ataupun rusak. Dokumen bisa terkena bencana seperti bencana seperti kebakaran dan banjir ataupun terkena rayap. *Tracking* data surat secara manual juga membutuhkan waktu yang lebih lama jika dibandingkan dengan bentuk digital. Pihak yang terkena dampak yaitu semua pihak yang berhubungan dengan surat keputusan yang dimaksud. Pegawai yang mengadministrasikan surat keputusan.

c. Keterkaitan Isu dengan Mata Pembelajaran Agenda III

Digitalisasi Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dalam manajemen ASN adalah sebuah bentuk upaya untuk seorang ASN mampu menjaga data Surat Keputusan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dengan sebaiknya sebagaimana tugas dan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan public dan

perekat serta pemersatu bangsa. Digitalisasi pengarsipan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir adalah upaya seorang ASN untuk mewujudkan *Smart Governance* dengan menerapkan nilai *Smart ASN*. Seorang ASN diajak untuk bisa membangun literasi digital terutama dalam *Digital Skill*, *Digital Culture*, *Digital Ethics* dan *Digital Safety*. Upaya tersebut akan memudahkan ASN untuk mencari Surat Keputusan apabila diperlukan.

2. Isu ke-2 : Belum Optimalnya Penggunaan E-Office dan Email ATR/BPN di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

a. Deskripsi Isu

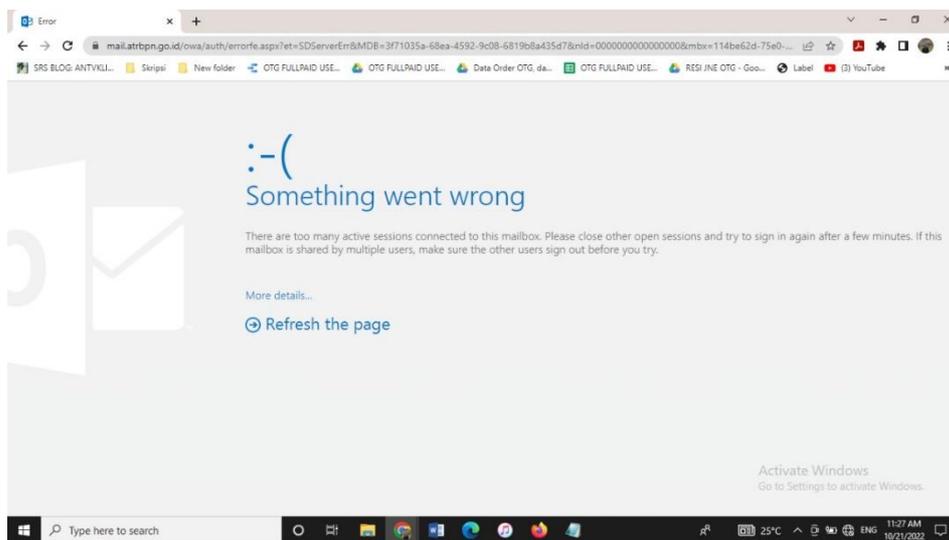
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat mengakibatkan organisasi pemerintah memaksimalkan penggunaan teknologi yang sedang berkembang, baik untuk berkomunikasi dengan sekelompok orang, untuk pemberian informasi, maupun untuk keperluan administrasi perkantoran, seperti dalam proses pengarsipan, dokumentasi dan surat menyurat yang sering dilakukan dalam lingkungan kantor. Seiring perkembangan zaman dan kebijakan birokrasi di Indonesia, yang mewajibkan setiap kegiatan perkantoran atau proses bisnis yang berlangsung harus berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga menyebabkan terjadinya perpindahan proses kegiatan kantor yang awalnya menggunakan sistem konvensional ke sistem baru yaitu sistem digitalisasi. Salah satu cara yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yaitu dengan menerapkan eoffice.

Sayangnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, sistem e-office belum diimplementasikan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, masih ditemukan adanya kelemahan dalam pengelolaannya, terutama tenaga profesional yang handal mengolah data di e-office Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Padahal e-office dirancang untuk mendukung kegiatan perkantoran khususnya dalam hal administrasi kantor tujuannya untuk menyederhanakan proses kegiatan perkantoran terutama dalam hal korespondensi kedinasan. Korespondensi merupakan komunikasi tertulis yang dilakukan antara komunikator dengan komunikan yang dapat mengirim pesan atau informasi secara tertulis. E-Office yang aktif hanya milik Kepala Subbagian Tata Usaha.

b. Dampak dan pihak terkait

Dampak dari belum optimalnya penggunaan E-Office ATR/BPN adalah administrasi kantor masih dilakukan secara manual itu menyebabkan banyak membutuhkan persediaan alat tulis kantor yang cukup banyak memakan biaya.

Disamping itu, sistem secara manual juga membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen, serta penyimpanan dokumen membutuhkan banyak ruangan di kantor yang menjadikan ruangan kantor semakin sempit dan berantakan. Pencarian dokumen semakin sulit apabila dokumen tersebut tidak disimpan secara digital. E-Office yang dipakai hanya milik Kepala Subbagian Tata Usaha sehingga terkadang menyebabkan error saat membuka karena banyak yang memakai akun Kepala Subbagian Tata Usaha.



Gambar 2.2 Tampilan mail.atrbpn.go.id

Sumber: dokumentasi pribadi

c. Keterkaitan Isu dengan Mata Pembelajaran Agenda III

Optimalisasi penggunaan e-office dan email atr/bpn di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir tentunya berkaitan dengan Manajemen ASN dan *Smart ASN*. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pada *Smart ASN* adalah mewujudkan *Smart Governance* dengan tidak hanya bisa mengoperasikan gawai tetapi juga dapat bertanggung jawab untuk mengimplementasikannya dengan kecakapan menggunakan media digital (*digital skill*).

3. Isu ke-3 : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

a. Deskripsi Isu

II.2. Pemilihan Isu

Berdasarkan identifikasi isu yang telah dijabarkan di atas, Penulis akan menggunakan metode USG. Metode USG merupakan suatu cara untuk menyusun prioritas isu yang harus diselesaikan. Caranya adalah dengan menentukan Kantor Pertanahan Kabupaten

Ogan Ilir adalah kantor yang melayani masyarakat atas produk-produk pertanahan. Informasi atas produk-produk tersebut harus transparan. Untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan pertanahan perlu pengelolaan pengaduan secara baik dan benar sebagai bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan pertanahan dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar terwujud pemerintahan yang bersih, telah ditetapkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat. Peraturan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud tersebut masih memerlukan penyempurnaan agar pengelolaan pengaduan dapat memperoleh tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir ada setidaknya satu aduan masuk perminggunya melalui loket Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Petugas loket hanya dua orang yang berfokus untuk melayani permohonan layanan. Namun tidak adanya pengelolaan administrasi terkait pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Maka kerap kali kasus pertanahan di Kabupaten Ogan Ilir terhambat dan memakan waktu yang lama untuk proses penyelesaiannya. Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir juga sering melupakan aduan masyarakat karena tidak ada pencatatan pengaduan.



Gambar 2.3 Loket Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Sumber: dokumentasi pribadi

b. Dampak dan pihak terkait

Dampak dari tidak dikelolanya pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir adalah lambatnya penyelesaian pengaduan. Kantor Pertanahan jadi tidak bisa menentukan pengaduan apa yang sebaiknya menjadi prioritas untuk diselesaikan dan jika tidak dikelola dengan baik maka pengaduan yang tidak begitu urgent akan mudah dilupakan. Pihak yang terkait dari ini adalah masyarakat yang mengajukan pengaduan dan seksi-seksi terkait tentang pengaduan yang masuk.

c. Keterkaitan Isu dengan Mata Pembelajaran Agenda III

Pelayanan pengaduan dalam manajemen ASN menunjukkan bagaimana seorang ASN dapat menjadi pelayan publik sesuai dengan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yaitu mampu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya terutama dalam pelayanan pengaduan. Apalagi di era keterbukaan atau transparansi informasi publik, keingintahuan masyarakat juga semakin meningkat. Untuk itu sebagai ASN harus mampu menghadapi masyarakat dengan melayani dengan sebaik-baiknya. Dengan menyediakan formulir pengaduan, ini akan membantu pencatatan pengaduan sehingga manajemen pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir diharapkan semakin membaik. Hal ini juga didukung dengan penerapan *Smart ASN* dengan menyediakan formulir pengaduan secara online dengan menggunakan google form. Hal ini berkaitan dengan literasi digital yaitu *Digital Skill*.

Tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan isu dengan menentukan skala 1-5. Isu yang memiliki nilai tertinggi menjadi isu prioritas.

Tabel 2.1. Analisis Pemilihan Isu dengan Analisis USG

No	Isu	<i>Urgency</i>	<i>Seriousness</i>	<i>Growth</i>	Total	Peringkat
1	Belum adanya digitalisasi dalam pengarsipan Surat Keputusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	3	3	4	10	3
2	Belum Optimalnya Penggunaan E-Office dan Email ATR/BPN di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	3	4	4	11	2
3	Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan tentang Pertanahan di Kantor	4	4	5	13	1

Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir						
--------------------------------	--	--	--	--	--	--

Berikut ini adalah penjelasan dari penilaian USG diatas:

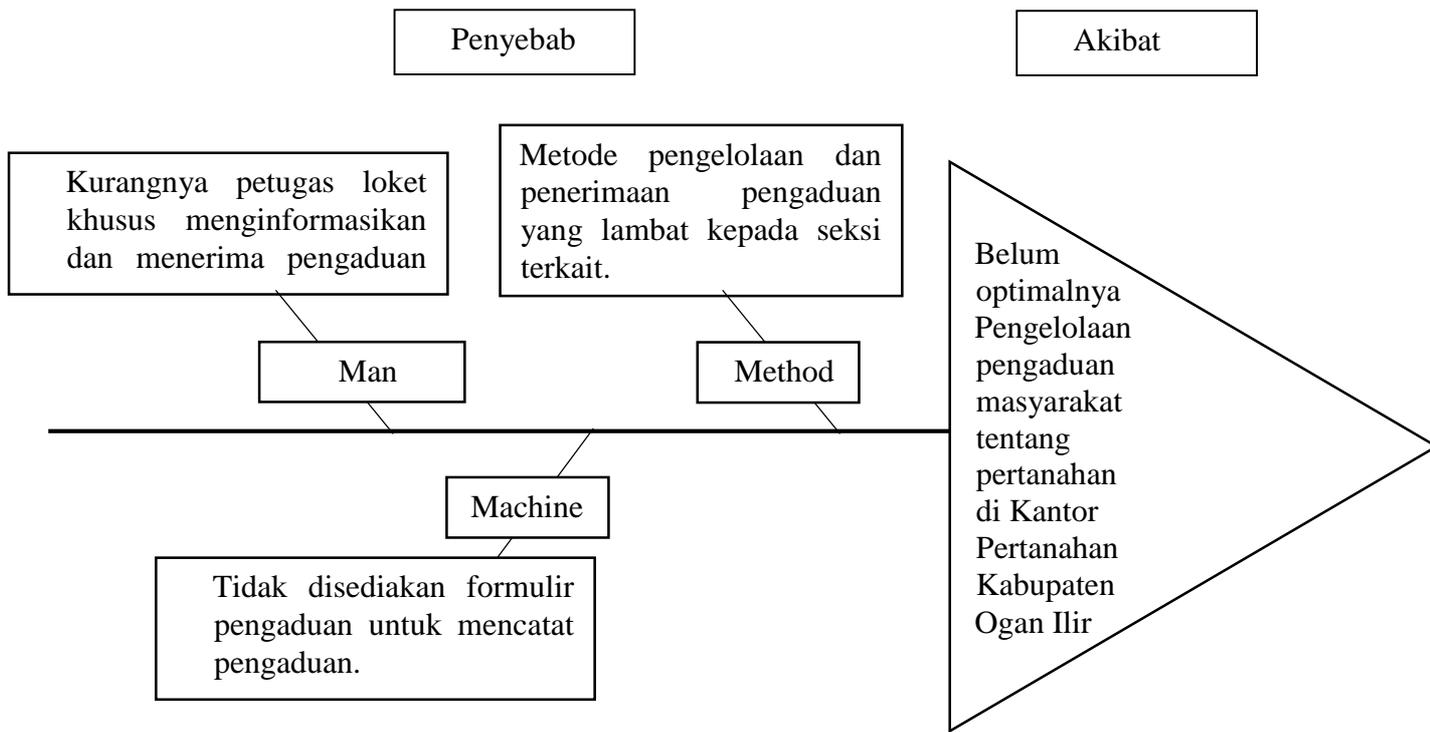
1. *Urgency* adalah seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu yang terjadi.
2. *Seriousness* adalah seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul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

Keterangan skala likert interval 1- 5 :

1. Sangat tidak urgens, sangat tidak serius, dan sangat tidak berkembang;
2. Tidak urgens, tidak serius, dan tidak berkembang;
3. Cukup Urgen, cukup serius, dan cukup berkembang;
4. Urgens, serius, dan berkembang;
5. Sangat urgens, sangat serius, dan sangat memiliki potensi berkembang

Dari Tabel 1. Analisis Pemilihan Isu dengan Analisis USG diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa isu prioritas dengan rumusan isu adalah **“Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir”** pemilihan isu ini adalah dari penilaian yang memperoleh angka 13 dan juga terlihat dari pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, isu tersebut apabila diperbaiki dapat meningkatkan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Dari sejumlah isu yang telah dianalisis dengan kriteria USG, selanjutnya dilakukan analisis secara mendalam isu yang telah memenuhi kriteria USG dengan menggunakan alat bantu dengan teknik berpikir kritis, misalnya menggunakan system berpikir Teknik Analisis Isu Fishbone. Fishbone diagram atau diagram tulang ikan ini lebih menekankan pada hubungan sebab akibat, Fishbone diagram akan mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah, dan menganalisis masalah tersebut melalui sesi brainstorming. Berikut dibawah ini adalah analisis fishbone yang Penulis lakukan.



Bagan 2.1. Diagram Fishbone

Berdasarkan analisis Fishbone tersebut di atas, dapat diketahui akar penyebab isu **“Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir”** meliputi faktor man (sumber daya manusia), faktor method (metode), faktor machine (teknologi). Adapun penjelasan dari masing-masing faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Faktor Man

- Kurangnya petugas loket khusus menginformasikan dan menerima pengaduan

b. Faktor Method

- Metode pengelolaan dan penerimaan pengaduan yang lambat kepada seksi terkait.

c. Faktor Machine

- Tidak disediakan formulir pengaduan untuk mencatat pengaduan.

Setelah dilakukan analisis Fishbone tersebut diatas dan diketahui penyebabpenyebab, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa akar penyebab **“Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir”**, maka dapat ditarik kesimpulan permasalahan tersebut adalah karena *belum adanya formulir pengaduan untuk mencatat pengaduan*. Akar penyebab masalah dari isu prioritas tersebut dapat diketahui berdasarkan penyebab isu yang paling sering muncul pada setiap faktor yang menyebabkan terjadinya isu prioritas.

II.3. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Penentuan alternatif penyelesaian mana yang paling tepat untuk mengatasi isu utama yang telah terpilih sebelumnya, maka perlu dilakukan analisis tapisan dengan menggunakan metode Mc.Namara. Tapisan ini digunakan untuk melihat derajat kemungkinan implementasi dari setiap alternatif penyelesaian yang dihasilkan. Indikator yang dipakai adalah tingkat Efektivitas, Efisiensi dan Kemudahan yang berdasar dari Teknik analisis Mc Namara (Sianipar dan Entang, 2001), sehingga didapatkan strategi yang paling tepat dan menjadi prioritas. Berikut merupakan Tabel Analisis Mc. Namara, yang menjelaskan terhadap penentuan alternatif gagasan pemecah isu:

Tabel 2.2 Pemilihan Gagasan Pemecah Isu Metode Mc. Namara

No	Gagasan	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan	Total	Ket.
1	Penyediaan informasi pengaduan lewat media platform Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir	3	3	3	9	I
2	Penyediaan brosur tentang penjelasan cara melakukan pengaduan	3	4	4	11	II
3	Penyediaan formulir pengaduan baik secara offline dan online	5	4	4	13	III

Keterangan nilai :

Efektivitas

5 = Sangat efektif

4 = Efektif

3 = Cukup efektif

2 = Tidak efektif

1 = Sangat tidak efektif

Efisiensi

Sangat efisien

Efisien

Cukup efisien

Tidak efisien

Sangat tidak efisien

Kemudahan

Sangat mudah

Mudah

Cukup mudah

Tidak mudah

Sangat tidak mudah

Berdasarkan hasil analisis Mc. Namara maka ditentukan bahwa gagasan **menyediakan formulir pengaduan baik secara offline dan online** menjadi prioritas dan disusun rancangannya karena memiliki nilai total yang paling tinggi, sehingga dianggap menjadi gagasan yang paling tepat dalam menyelesaikan isu yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Gagasan tersebut apabila dikaitkan dengan Manajemen ASN, yaitu berkaitan dengan tugas, fungsi ASN dan kode etik PNS. Terkait dengan tugas dan fungsi ASN adalah sebagai pelayan publik. Sebagai pelayan publik maka sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam hal menyampaikan mengenai informasi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan informasi pertanahan. Dalam kaitannya dengan Smart ASN adalah disediakannya formulir pengaduan secara *online* dan penggunaan media sosial dalam rangka membantu pemohon untuk mengajukan pengaduan. Hal ini menjadi salah satu bentuk transformasi digital dari publikasi secara manual menjadi digital.

II.4. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Rancangan Aktualisasi

Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS

Untuk Mendukung Terwujudnya Smart Governance

- Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
- Identifikasi Isu : 1. Belum Optimalnya digitalisasi dalam pengarsipan Surat Keputusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
2. Belum Optimalnya Penggunaan E-Office dan Email ATR/BPN di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
3. Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
- Isu yang diangkat : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
- Gagasan Pemecah Isu : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
- a. Manajemen ASN
 - Fungsi dan Tugas ASN yaitu sebagai pelayan publik dalam melayani pengaduan masyarakat
 - Penerepan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang memberikan pelayanan secara cepat pada proses penyelesaian pengaduan
 - Kewajiban ASN dalam melaksanakan tugas dengan diikuti sikap tanggungjawab
 - b. Smart ASN
 - Penggunaan media sosial dalam menginformasikan layanan pengaduan
 - Penggunaan aplikasi Google Form sebagai media untuk formulir pengaduan secara online
 - Penerapan salah satu dari 4 Pilar Literasi Digital : Cakap Bermedia Digital

Tabel 2.3 Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Koordinasi dengan rekan kerja tim pengaduan masyarakat	a. Berdiskusi dengan tim pengaduan masyarakat terkait formulir pengaduan	Catatan hasil diskusi dengan tim pengaduan masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan berkoordinasi dengan rekan tim pengaduan masyarakat secara baik dan sopan dalam menentukan pokok tema dalam program aktualisasi ini.</p> <p>Akuntabel Saya akan menyampaikan gagasan dengan jelas sehingga tujuan aktualisasi ini dapat tercapai</p> <p>Kompeten Dengan berdiskusi dengan rekan tim pengaduan masyarakat saya akan mendapatkan ilmu yang baru yang menambah sudut pandang dan wawasan saya.</p> <p>Harmonis Saya akan mendengarkan arahan yang diberikan oleh tim</p>	Adanya kegiatan berkoordinasi dengan rekan kerja dalam tim pengaduan masyarakat maka membuat proses pembuatan formulir pengaduan akan lebih optimal. Hal ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertahanan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan	Berkoordinasi dengan rekan kerja mengenai kegiatan aktualisasi berupa optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan penguatan nilai profesional dalam bekerja dan akan berdampak pada proses penyelesaian pengaduan yang semakin cepat merupakan penguatan nilai melayani.

			<p>pengaduan masyarakat dalam koordinasi</p> <p>Loyal Saya akan melaksanakan arahan dari atasan dan rekan tim pengaduan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab.</p> <p>Kolaboratif Saya akan bekerja sama untuk terwujudnya program aktualisasi ini.</p>			
		<p>b. Mencari sumber data yang akan digunakan untuk bahan pembuatan formulir pengaduan</p>	<p>Mendapat berbagai data tentang peraturan menteri tentang pengaduan masyarakat</p>	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mencari dan belajar dari berbagai sumber data demi memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya akan melakukan pencarian sumber data dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten Saya akan melaksanakan pencarian sumber data dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis</p>		

				<p>Saya akan menerima masukan rekan-rekan kerja dalam melakukan pencarian sumber data</p> <p>Loyal Saya akan bersungguh-sungguh dalam mencari sumber data untuk tercapainya tujuan bersama</p> <p>Kolaboratif Saya akan mengajak rekan tim pengaduan masyarakat untuk bekerja sama demi mencapai tujuan yang baik</p>		
		c. Membuat konsep formulir pengaduan baik secara offline menggunakan Microsoft Word maupun online Google Form	Konsep formulir pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan membuat konsep formulir pengaduan dengan baik demi untuk meningkatkan pelayanan kantor pertanahan</p> <p>Akuntabel Saya akan mengerjakan dengan cermat dan sungguh-sungguh sehingga menghasilkan konsep yang baik</p> <p>Kompeten</p>		

				<p>Saya akan membuat konsep formulir pengaduan dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis Saya akan menerima masukan dari rekan tim pengaduan masyarakat agar menghasilkan konsep formulir yang baik</p> <p>Loyal Saya akan melaksanakan tugas dengan maksimal dan dengan sungguh-sungguh</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif berkoordinasi dengan mentor untuk mencapai tujuan</p> <p>Kolaboratif saya akan berdiskusi dengan rekan tim pengaduan masyarakat dan juga mentor</p>		
		d. Mempersiapkan alat yang akan digunakan dalam pembuatan formulir	Alat-alat disiapkan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mempersiapkan alat dengan cekatan sehingga proses pembuatan konsep formulir pengaduan dapat segera selesai dengan hasil yang baik</p>		

				<p>Akuntabel Saya akan mempersiapkan dan menggunakan alat dengan baik dalam pembuatan konsep</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam persiapan pembuatan konsep</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam menyiapkan alat untuk pembuatan konsep</p> <p>Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyiapkan alat untuk pembuatan konsep</p>		
2	Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online	a. Mengolah sumber data yang sudah diperoleh untuk dijadikan formulir yang siap dibagikan kepada masyarakat/pemohon. Formulir offline dengan Microsoft word dan formulir online menggunakan google form.	Konsep formulir pengaduan dengan matang	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mengolah sumber data yang telah diperoleh sebelumnya dengan baik sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya akan mengolah sumber data dengan bertanggungjawab sehingga menghasilkan formulir</p>	Melaksanakan produksi formulir pengaduan masyarakat merupakan upaya agar proses pencatatan pengaduan dari masyarakat dan penyelesaian pengaduan akan lebih cepat	Melaksanakan Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online merupakan bentuk penguatan nilai profesional dan melayani , karena dengan adanya formulir untuk pencatatan pengaduan

			<p>pengaduan yang layak untuk masyarakat</p> <p>Kompeten Dalam melakukan pengolahan data menjadi sebuah informasi yang siap untuk disajikan kepada masyarakat saya akan meningkatkan kompetensi diri dan melaksanakan tugas dengan baik</p> <p>Loyal Saya akan menjaga nama baik instansi dengan mengolah data dengan baik</p> <p>Adaptif Saya akan menggunakan inovasi dalam melakukan pengolahan data dari sumber data yang telah saya dapatkan di kegiatan sebelumnya</p> <p>Kolaboratif Saya akan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dalam pengolahan data dari sumber data yang sudah saya dapatkan.</p>	<p>diselesaikan. Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan.</p>	<p>masyarakat maka penyelesaian aduan diharapkan menjadi lebih cepat diselesaikan.</p>
--	--	--	---	--	--

		<p>b. Berkoordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan</p>	<p>Catatan hasil koordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melakukan koordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan demi melayani masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya akan berkoordinasi dengan seksi-seksi berhubungan dengan pengaduan terkait apa saja yang dibutuhkan untuk menghasilkan konsep formulir dengan berintegritas tinggi sehingga mendapatkan hasil yang maksimal</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam berkoordinasi dengan pihak lain supaya mendapatkan data yang akurat</p> <p>Harmonis Saya akan berkoordinasi dengan membangun lingkungan kerja yang harmonis</p> <p>Loyal Saya akan berkoordinasi dengan seksi-seksi terkait pengaduan</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>demi menjaga nama baik instansi</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam berdiskusi dan berkoordinasi dengan pihak lain</p> <p>Kolaboratif Saya akan terbuka dalam bekerja sama dengan pihak lain dalam mendapatkan informasi yang saya perlukan</p>		
		<p>c. Mengajukan formulir pengaduan yang telah dibuat kepada atasan untuk dilakukan koreksi sehingga formulir pengaduan siap untuk dibagikan ke masyarakat/pemohon</p>	<p>Catatan hasil pengajuan terkait konsep formulir ke atasan</p>	<p>Akuntabel Saya akan mengajukan konsep formulir pengaduan kepada atasan dengan jujur dan bertanggung jawab dengan apa yang sudah saya kerjakan</p> <p>Kompeten Saya akan menjaga nama baik instansi maupun atasan dalam mengajukan hasil pekerjaan saya</p> <p>Adaptif Saya akan menyesuaikan diri dalam mengajukan hasil kepada atasan</p> <p>Kolaboratif</p>		

				Saya akan terbuka dan bekerja sama dalam menerima saran dari atasan		
		d. Memperbaiki konsep formulir pengaduan yang telah dikoreksi oleh atasan	Formulir pengaduan offline (Ms. Word) dan online (google form)	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melaksanakan perbaikan konsep formulir pengaduan secara baik dan benar agar terwujudnya pelayanan publik yang maksimal.</p> <p>Akuntabel Saya akan bertanggung jawab memperbaiki konsep formulir dengan sungguh-sungguh</p> <p>Kompeten Saya akan memperbaiki formulir dengan terus meningkatkan wawasan saya</p> <p>Harmonis Saya bekerja sama dan menerima saran dan kritik dari rekan kerja</p> <p>Loyal Saya memperbaiki formulir pengaduan yang telah saya buat dengan maksimal demi menjaga nama baik instansi</p>		

				<p>Adaptif Saya siap menerima dan memperbaiki segala perubahan demi tercapainya tujuan aktualisasi ini</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan para seksi terkait pengaduan masyarakat agar tercapainya cita-cita bersama</p>		
3	Mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline	a. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online	Pemahaman petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melaksanakan pekerjaan dengan baik untuk melakukan sosialisasi kepada loket demi kenyamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya akan bertanggung jawab memberikan sosialisasi dengan sebenar-benarnya atas informasi formulir yang sudah dibuat</p> <p>Kompeten Saya akan menyajikan kualitas terbaik di setiap informasi yang saya berikan</p> <p>Harmonis</p>	Melaksanakan kegiatan publikasi formulir pengaduan masyarakat merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing	Melaksanakan kegiatan mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline agar tercapainya tujuan yaitu penyelesaian aduan masyarakat dapat cepat, efektif dan efisien. Maka dapat menguatkan nilai organisasi melayani dan profesional.

				<p>Saya bekerja sama dengan petugas loket dengan berinteraksi dengan sopan dan menjunjung tinggi etika</p> <p>Loyal Saya akan sosialisasi dengan baik sehingga menjaga nama baik instansi</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam melaksanakan sosialisasi sehingga dapat disajikan kepada masyarakat</p> <p>Kolaboratif Bekerja sama dengan petugas loket demi kelancaran program yang dilaksanakan</p>		
		b. Menginformasikan tentang formulir pengaduan pada sosial media (instagram, facebook, website) kantor pertanahan kabupaten ogan ilir	Konten terkait formulir pengaduan di media sosial kantor pertanahan kabupaten ogan ilir	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan menginformasikan formulir pengaduan pada sosial media untuk melayani kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya akan mempersiapkan konten tentang informasi formulir pegaduan dengan jujur dan bertanggung jawab</p>		

				<p>Kompeten Dengan meningkatkan kompetensi diri saya menyiapkan konten tentang informasi formulir pengaduan dengan sebaik mungkin</p> <p>Loyal Saya akan menjaga nama baik instansi dengan memberikan informasi untuk di unggah dengan baik</p> <p>Adaptif Saya akan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam menginformasikan tentang formulir pengaduan masyarakat yang akan diunggah di media sosial</p> <p>Kolaboratif Saya akan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam menginformasikan konten terkait formulir pengaduan masyarakat yang akan dibagikan</p>		
--	--	--	--	---	--	--

		c. Mencetak barcode untuk pengisian formulir pengaduan secara online	Print out barcode yang ditempel di loket	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan menyediakan barcode agar masyarakat yang datang ke loket mudah untuk mengisi formulir pengaduan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya akan bertanggungjawab atas informasi barcode yang akan dicetak untuk masyarakat</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam melaksanakan tugas</p> <p>Loyal Saya akan menjaga nama baik instansi dengan bertanggung jawab atas barcode yang akan dicetak</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam melaksanakan tugas sehingga barcode dapat di bagikan kepada masyarakat</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4	Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadseet	a. Monitoring penggunaan formulir pengaduan	Mendapat hasil dari penggunaan formulir pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya memonitoring penggunaan formulir pengaduan demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan</p> <p>Akuntabel Saya bertanggung jawab atas segala hasil kerja dan bersedia dievaluasi</p> <p>Kompeten Dalam monitoring penggunaan formulir pengaduan saya terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri serta mengevaluasi peningkatan kinerja diri</p> <p>Loyal Hasil catatan monitoring penggunaan formulir pengaduan ini akan saya bagikan hanya kepada pihak yang berwenang</p> <p>Adaptif Saya dapat menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi</p> <p>Kolaboratif</p>	Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan public dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing	Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan penerapan nilai profesional , karena setiap laporan yang dibuat akan menunjukkan kualitas pekerjaan yang dikerjakan ASN.
---	--	---	---	---	--	---

				Dalam kegiatan monitoring saya siap menerima pendapat dan saran atas kegiatan ini.		
		b. Menghitung dan mencatat jumlah pengaduan yang masuk	Catatan pengaduan yang masuk	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya akan menghitung jumlah pengaduan yang masuk dengan cekatan sehingga dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya akan menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan jujur dan bertanggung jawab</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya akan menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan kualitas terbaik</p>		
		c. Melakukan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat	Catatan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya akan meminta atasan untuk memberikan evaluasi kegiatan sehingga saya dapat melakukan perbaikan</p> <p>Akuntabel</p>		

			<p>pengaduan masyarakat</p> <p>Saya akan menerima evaluasi dari atasan maupun rekan tim pengaduan dengan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan</p> <p>Kompeten Saya akan menerima evaluasi sehingga meningkatkan kompetensi diri untuk perkembangan yang selalu berubah</p> <p>Harmonis Saya akan menghargai dan menerima evaluasi setiap pendapat dari atasan maupun rekan kerja</p> <p>Adaptif Dengan evaluasi yang saya terima saya akan mengembangkan kreatifitas dan terus berinovasi</p> <p>Kolaboratif Saya akan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam memberikan evalausi kritik maupun saran</p>		
--	--	--	---	--	--

		d. Melaporkan hasil penggunaan formulir pengaduan	Spreadsheet capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melakukan pelaporan penggunaan formulir pengaduan dengan cekatan</p> <p>Akuntabel Saya akan dengan jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan pelaporan capaian sehingga hasil yang dilaporkan akurat</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri dalam melakukan pelaporan capaian secara berkala</p> <p>Loyal Saya akan menjaga kerahasiaan laporan dengan cara memberikan batasan hak akses pihak-pihak yang diberikan hak akses hanya yang berkepentingan</p> <p>Adaptif Saya akan melaporkan hasil capaian dengan proaktif</p> <p>Kolaboratif</p>		
--	--	---	---	--	--	--

				Saya akan bekerja sama dengan baik dengan atasan dan terbuka atas saran dan masukan dari atasan		
--	--	--	--	---	--	--

Tabel 2.4 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-Nilai Dasar ASN (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan				Jumlah Aktualisasi Per-MP
		K-1	K-2	K-3	K-4	
1	Berorientasi pelayanan	4	3	3	4	14
2	Akuntabel	4	4	3	4	15
3	Kompeten	4	4	3	4	15
4	Harmonis	3	2	1	1	7
5	Loyal	3	3	3	2	11
6	Adaptif	2	4	3	3	12
7	Kolaboratif	4	4	2	3	13
Jumlah Aktualisasi Per-MP						99

BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI

III.1. Role Model



Gambar 3.1 Role Model sekaligus mentor penulis

Puspitasari, S.E. Selaku Plt Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang juga merupakan mentor dari penulis. Penulis memilih Ibu Marina Puspitasari, S.E. menjadi role model karena beliau memiliki perilaku BerAKHLAK selama menjalankan tugas.

Pelaksanaan aktualisasi dimulai sejak perancangan aktualisasi dan masa habituasi. Selama pelaksanaan aktualisasi penulis mengamati aktivitas yang dilakukan Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNP) di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Dalam aktivitasnya mengerjakan pekerjaan baik PNS maupun PPNPN tersebut, ada beberapa *role model* yang penulis jadikan sebagai sosok untuk dapat dicontoh dan dijadikan panutan selama pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini yaitu yang pertama Ibu Marina

Beliau juga sudah mengamalkan nilai cinta tanah air yaitu rela berkorban demi bangsa dan negara, sikap itu ia tunjukkan dengan mengorbankan waktu dan tenaganya demi terwujudnya cita-cita bersama Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Nilai BerAKHLAK beliau tunjukkan sebagai berikut: nilai dasar Berorientasi Pelayanan ditunjukkan dengan saat beliau dapat diandalkan ketika melayani pihak ketiga seperti PT Sarana Geospasial Terpadu maupun PT Reycom Document Solusi saat melakukan konsultasi pelayanan. Nilai akuntabel beliau tunjukkan dengan menjalankan tugas dan kewajiban sebagai Plt. Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten dengan jujur, tanggung jawab dalam memeriksa keuangan serta kelengkapan sistem kepegawaian. Nilai loyal ditunjukkan dengan menjaga dokumen penting sebagai bentuk menjaga rahasia jabatan dan negara. Beliau juga selalu belajar dengan ditunjukkan dalam menjawab quiz dan mengikuti e-learning yang diselenggarakan oleh kementerian keuangan sebagai bentuk nilai kompeten. Nilai harmonis pun sangat menonjol karena beliau aktif dalam kegiatan kantor dan selalu merangkul seluruh staf ketika ada acara-acara penting di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Dalam menangani permasalahan antara pihak ketiga dan seksi survey dan pemetaan, beliau bertindak adaptif

dengan memilih cara yang dapat disesuaikan agar kepentingan bersama dapat dicapai dengan sebaik-baiknya. Serta nilai Kolaboratif beliau tunjukan dengan menjalin kerjasama yang baik diantara pihak-pihak ketiga dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.



Gambar 3.1 Role Model sekaligus mentor penulis

Selama melakukan kegiatan habitausi dalam rangkaian kegiatan aktualisasi, penulis melihat dan mengamati sistem dan cara kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Pegawai yang penulis amati adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). Berdasarkan pengamatan tersebut, *role model* penulis saat melakukan habituasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir adalah Alm. Ibu Agustini Berta Putri, S.P., M.Si. Beliau merupakan Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan

Kabupaten Ogan Ilir periode Juli 2022 – November 2022 yang juga mentor dari penulis. Sebagai seorang Kepala Subbagian Tata Usaha, beliau sudah mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Nilai BerAKHLAK beliau tunjukan dalam pekerjaan sehari hari seperti nilai dasar Berorientasi Pelayanan ditunjukan ketika ia melayani semua seksi yang mengajukan masukan untuk tercapainya cita-cita kantor. Nilai akuntabel beliau tunjukan dengan menjalankan tugas sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha dengan sangat bertanggung jawab, ditengah kondisi kesehatan beliau yang sakit namun beliau tetap mementingkan kepentingan bersama. Nilai harmonis beliau tunjukan dengan merangkul semua pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Nilai loyal beliau tunjukan dengan menyebarkan informasi positif tentang ASN, Pemimpin instansi dan Negara serta menyimpan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman. Beliau juga menerapkan nilai kompeten dengan selalu membawa *tabnya* kemana-mana, *tab* tersebut ia gunakan untuk membaca dan mempelajari hal baru seperti rancangan aktualisasi penulis beliau baca dengan teliti. Beliau baru menjalani peran Kepala Subbagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir pada bulan Juli 2022 namun beliau bisa dengan cepat menyesuaikan diri di berbagai lingkungan kerja, beradaptasi dengan dinamika perubahan lingkungan kerja. Selain itu nilai kolaboratif juga beliau terapkan dalam pekerjaan sehari-hari seperti menerima pendapat dan saran dari pegawai lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan. Beliau

juga dapat membagi tugas, tanggung jawab, hak dan kewajiban kepada setiap anggota tim kerja di Subbagian Tata Usaha.

III.2. Realisasi Aktualisasi

III.2.1. Realisasi Kegiatan

Realisasi aktualisasi merupakan tahapan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah disusun sebelumnya di dalam rancangan aktualisasi. Adapun realisasi dilaksanakan melalui beberapa kegiatan yang secara umum kegiatan aktualisasi yang penulis lakukan telah dilaksanakan sesuai rancangan aktualisasi, penulis merealisasikan kegiatan-kegiatan tersebut dengan rincian sebagai berikut:

III.2.1.1. Koordinasi dengan Rekan Kerja Tim Pengaduan Masyarakat

Kegiatan pertama pada aktualisasi ini adalah kegiatan berkoordinasi dengan rekan kerja tim pengaduan masyarakat. kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan arahan dan data terkait pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang efektif. Kegiatan ini diuraikan dalam tahapan kegiatan berikut:

a. Berdiskusi dengan tim pengaduan masyarakat

Peserta berkomunikasi dengan sopan dengan rekan kerja tim pengaduan masyarakat untuk menyampaikan rencana kegiatan dan gagasan awal formulir pengaduan. Isu yang dimintakan pendapat adalah terkait dengan gagasan kreatif apa saja yang harus dilakukan demi untuk optimalnya proses pengaduan masyarakat. Catatan konsultasi adalah mereka setuju dengan gagasan penulis untuk melanjutkan membuat konsep formulir serta perbanyak study literasi dari peraturan menteri untuk menentukan konsep formulirnya. Tindak lanjut dari penulis adalah melanjutkan pembuatan konsep formulir dan mencari lebih banyak study literasi peraturan menteri tentang pengaduan masyarakat.

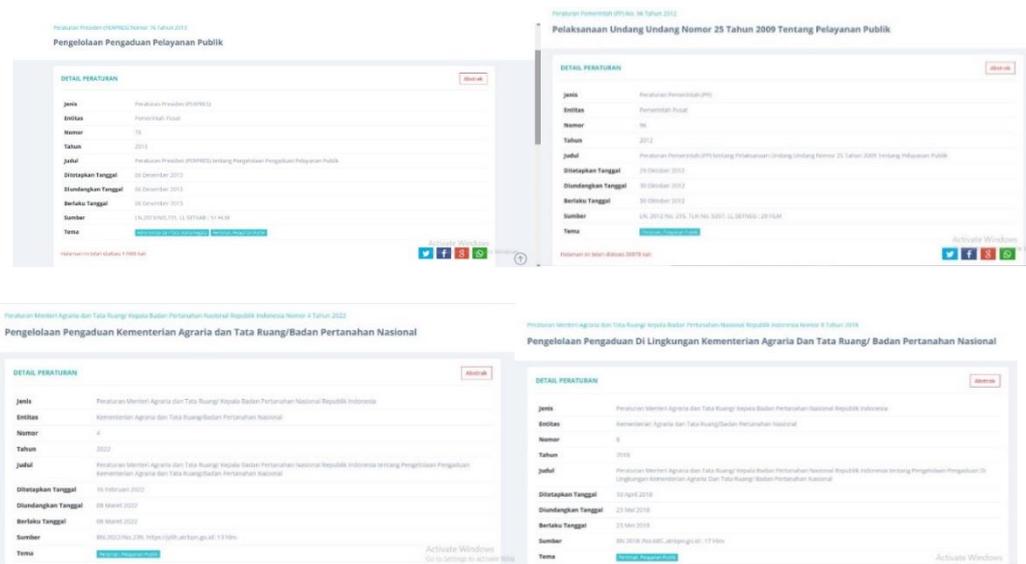


Gambar 3.2.1 Koordinasi dengan tim pengaduan masyarakat

Output tahapan kegiatan berdiskusi dengan tim pengaduan masyarakat: setelah melakukan diskusi, peserta mendapat arahan pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan efektif dan efisien.

b. Mencari sumber data yang akan digunakan untuk bahan pembuatan formulir pengaduan

Pada tahapan kegiatan ini penulis mengumpulkan data tentang peraturan menteri tentang pengaduan masyarakat seperti 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, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasiona, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah Kep.Men.PAN Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

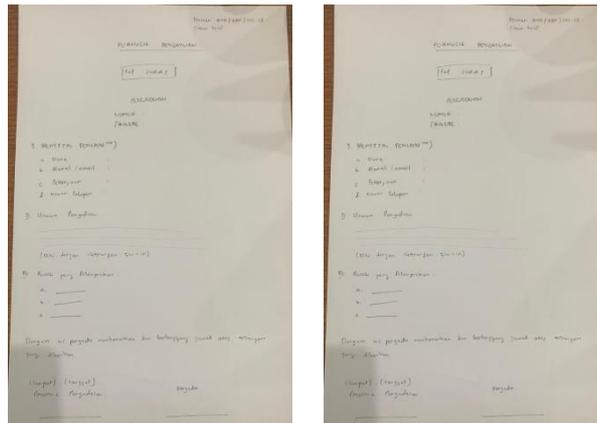


Gambar 3.2.1 Peraturan Pemerintah tentang pengelolaan pengaduan masyarakat

Output dari tahapan Mencari sumber data yang akan digunakan untuk bahan pembuatan formulir pengaduan ini adalah penulis dapat mengetahui dan mendapat referensi yang baik untuk proses produksi formulir pengaduan.

c. Membuat konsep formulir pengaduan baik secara offline dan online

Setelah berkoordinasi dengan tim pengaduan masyarakat dan melanjutkan dengan mengolah data yang telah ditemukan maka penulis membuat konsep formulir pengaduan masyarakat baik konsep untuk Microsoft word maupun konsep untuk google form. Penulis mencatat dan mengkonsep secara manual di kertas selembor agar memudahkan penulis membuatnya pada Microsoft Word.

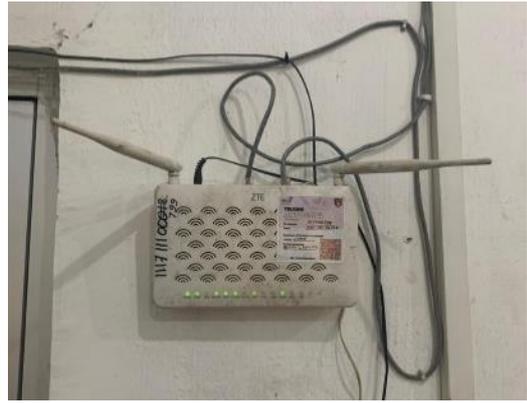
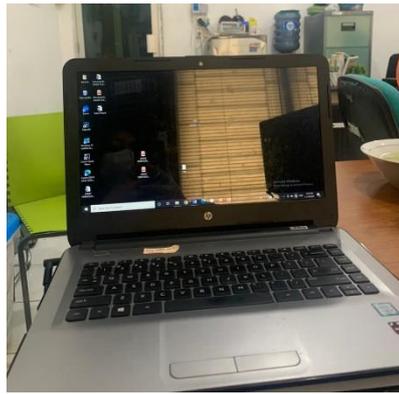


Gambar 3.2.1 Konsep formulir pengaduan masyarakat

Output dari kegiatan membuat konsep formulir pengaduan baik secara offline dan online adalah terciptanya konsep formulir pengaduan masyarakat di atas kertas dengan metode coretan.

d. Mempersiapkan alat yang akan digunakan dalam pembuatan formulir

Dalam tahapan kegiatan ini penulis dibantu oleh rekan kerja tim pengaduan masyarakat mempersiapkan peralatan yang akan digunakan dalam proses pembuatan formulir pengaduan meliputi laptop, printer, jaringan wifi. Tahapan ini guna untuk kelancaran penulis dalam melakukan pembuatan formulir. Penulis memastikan semua peralatan tersedia dengan baik agar tidak menghambat proses produksi formulir pengaduan.



Gambar 3.2.1 Persiapan alat untuk produksi formulir pengaduan masyarakat

Output dari tahapan kegiatan mempersiapkan alat yang akan digunakan dalam pembuatan formulir adalah dengan terlaksananya persiapan alat guna untuk kelancaran dalam proses produksi formulir baik secara offline dan online

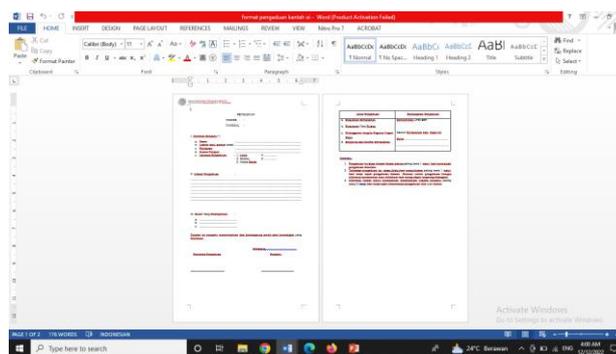
III.2.1.2. Produksi formulir baik secara offline dan online

Kegiatan kedua dalam aktualisasi ini adalah produksi formulir baik secara offline dan online. Kegiatan ini bertujuan untuk meninjau dan memperbaiki formulir pengaduan masyarakat kepada masyarakat baik secara offline yang akan disebarakan melalui loket pengaduan dan informasi dan online dengan bentuk google form. Kegiatan kedua ini diuraikan dalam tahapan-tahapan berikut ini:

- a. Mengolah Sumber Data Yang Sudah Diperoleh Untuk Dijadikan Formulir Yang Siap Dibagikan Kepada Masyarakat/Pemohon. Formulir Offline Dengan Microsoft Word Dan Formulir Online Menggunakan Google Form

Dari hasil studi literasi didapatkan format formulir pengaduan pada Lampiran 1 Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan maka mengacu dari

peraturan tersebut penulis membuat konsep formulir pengaduan dengan menggunakan Microsoft word pada tanggal 14 November 2022. Lalu pada tanggal 15 November 2022 penulis mempelajari cara untuk membuat formulir online dengan menggunakan google form setelah itu pada tanggal 16 November 2022, penulis membuat email pengaduankantahoganilir@gmail.com untuk membuat formulir pengaduan masyarakat menggunakan google form.



Gambar 3.2.1 Proses pengolahan sumber data untuk dijadikan formulir pengaduan

Output dari tahapan ini adalah penulis dapat mengolah sumber data untuk dijadikan konsep formulir offline di Microsoft word dengan matang.

b. Berkoordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan

Setelah formulir telah selesai dikonsept maka penulis berkoordinasi dengan seksi terkait yaitu seksi survei dan pemetaan, seksi penetapan hak dan pendaftaran, dan seksi pengendalian dan penanganan sengketa. Hasil dari koordinasi tersebut didapatkan mereka menyetujui dan mendukung dengan adanya formulir pengaduan. Diharapkan formulir ini dapat memperlancar penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.



Gambar 3.2.1 Koordinasi dengan seksi survey dan pemetaan, seksi penetapan hak dan pendaftaran, dan seksi pengendalian dan penanganan sengketa

Output dari kegiatan koordinasi dari setiap seksi yang paling banyak mendapat pengaduan adalah mereka menyetujui dan mendukung dengan adanya formulir pengaduan ini.

- c. Mengajukan formulir pengaduan yang telah dibuat kepada atasan untuk dilakukan koreksi sehingga formulir pengaduan siap untuk disebar

Setelah berkoordinir dengan seksi-seksi terkait pengaduan masyarakat, penulis mengajukan hasil konsep formulir pengaduan kepada atasan yaitu Ibu Lini Kurniati sebagai Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama dan manager loket. Dilakukan beberapa koreksi antara lain kalimat pengantar di google form harus lebih ramah dan *straight to the point*. Untuk selebihnya sudah cukup.



Gambar 3.2.1 Konsultasi tentang formulir pengaduan kepada atasan

Output dari kegiatan mengajukan formulir pengaduan yang telah dibuat kepada atasan untuk dilakukan koreksi sehingga formulir pengaduan siap untuk disebarakan adalah adanya hasil koreksian dari atasan tentang formulir pengaduan masyarakat.

d. Memperbaiki konsep formulir pengaduan yang telah dikoreksi oleh atasan

Penulis memperbaiki konsep formulir sebagaimana yang telah dikoreksi oleh Ibu Lini Kurniati, S.H., M.Si. lalu hasil konsep yang telah diperbaiki oleh penulis, penulis sampaikan lagi kepada Ibu Lini selaku Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama sekaligus Manager Loket.

A screenshot of a Google Form titled "Layanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir". The form is in Indonesian and includes a greeting: "Bapak/Ibu/Sdra/i yang kami hormati." It then says: "Selamat datang di Layanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kami menyediakan layanan ini guna untuk membantu dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan yang Bapak/Ibu/Sdra/i butuhkan. Untuk itu silahkan mengisi formulir dibawah ini:". Below this is a "Switch accounts" link with a cloud icon. A disclaimer states: "The name and photo associated with your Google Account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email address is not part of your response." There is a red asterisk indicating a required field: "*Required". The first question is "1. Nama *", with a text input field below it containing "Your answer".

Gambar 3.2.1 Google Form Pengaduan Masyarakat

Output dari kegiatan memperbaiki konsep formulir pengaduan yang telah dikoreksi oleh atasan adalah perbaikan formulir pengaduan baik secara offline dan online.

III.2.1.3. Mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline

Kegiatan ketiga dalam aktualisasi ini adalah mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyebarluaskan formulir pengaduan masyarakat kepada masyarakat baik secara offline yang akan disebarkan melalui loket pengaduan dan informasi dan online dengan bentuk google form. Kegiatan ketiga ini diuraikan dalam tahapan-tahapan berikut ini:

- a. Melakukan Sosialisasi Kepada Petugas Locket Tentang Formulir Pengaduan Baik Secara Offline maupun Online

Pada hari Senin penulis melakukan sosialisasi dengan menjelaskan kepada petugas loket tentang cara mengisi formulir pengaduan agar informasi atau aduan yang disampaikan oleh pemohon tertata dengan rapi dengan struktur bahasa yang jelas sehingga memudahkan penyelesaian pengaduan. Lalu pada hari selasa penulis menjelaskan panduan cara mengisi formulir lewat google form agar petugas loket bisa menjelaskan bagaimana cara mengisi formulir lewat google form jika ada pemohon yang bertanya.



Gambar 3.2.1 Sosialisasi cara mengisi formulir pengaduan masyarakat secara offline atau manual



Gambar 3.2.1 Sosialisasi cara mengisi formulir pengaduan masyarakat secara online dengan google form

Output dari kegiatan Sosialisasi Kepada Petugas Loker Tentang Formulir Pengaduan Baik Secara Offline Maupun Online adalah terciptanya pemahaman petugas loket tentang tata cara mengisi formulir pengaduan

- b. Menginformasikan Tentang Formulir Pengaduan Pada Sosial Media (Instagram, Facebook, Website) Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Pada hari rabu tanggal 23 november 2022 penulis berkoordinasi dengan admin media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir terkait rencana penulis untuk mengunggah konten formulir pengaduan secara online dengan tautan link maupun QR Code di media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir setelah itu penulis mengedit konten tersebut dan meminta admin untuk mengepost unggahan ke sosial media.



Gambar 3.2.1 Koordinasi dengan admin sosial media kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir



Gambar 3.2.1 Tampilan unggahan media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Output dari kegiatan ini adalah terunggahnya konten tentang formulir pengaduan di media sosial kantor pertanahan kabupaten ogan ilir.

c. Mencetak Barcode Untuk Pengisian Formulir Pengaduan Masyarakat Secara Online

Pada tanggal 25 November 2022 penulis membuat konten tentang barcode pengaduan masyarakat agar terlihat menarik. Lalu penulis melanjutkan untuk mencetak barcode berbentuk QR Code untuk pengisian formulir pengaduan secara online dengan ukuran panjang 29 x 6 cm dengan harapan agar memudahkan pemohon untuk mengajukan pengaduannya.



Gambar 3.2.1 Proses pengerjaan cetak barcode



Gambar 3.2.1 Barcode formulir pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Output dari kegiatan ini adalah tercetaknya barcode untuk pengisian formulir pengaduan masyarakat secara online untuk selanjutnya diletakan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

III.2.1.4. Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet

Kegiatan keempat merupakan kegiatan terakhir pada pelaksanaan aktualisasi ini yaitu membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet. Kegiatan ini bertujuan untuk merekap pencatatan pengaduan yang masuk beserta tindak lanjutnya. Kegiatan keempat ini diuraikan dalam tahapan-tahapan berikut ini:

a. Monitoring Penggunaan Formulir Pengaduan

Pada kegiatan ini penulis memonitoring penggunaan formulir pengaduan, untuk penggunaan formulir pengaduan secara online dengan menggunakan google form ada satu aduan yang masuk. Sedangkan untuk formulir pengaduan offline juga hanya ada satu aduan yang masuk di minggu kemarin.



Gambar 3.2.1 Proses monitoring penggunaan formulir pengaduan

Output dari tahapan monitoring penggunaan formulir pengaduan adalah termonitornya penggunaan formulir pengaduan.

b. Menghitung Dan Mencatat Jumlah Pengaduan Yang Masuk

Penulis melakukan perhitungan mencatat jumlah pengaduan yang masuk. untuk penggunaan formulir pengaduan secara online dengan menggunakan google form ada satu aduan yang masuk. Sedangkan untuk formulir pengaduan offline juga hanya ada satu aduan yang masuk di minggu kemarin.



Gambar 3.2.1 Proses penghitungan dan pencatatan jumlah pengaduan yang masuk

Output dari tahapan ini adalah penulis mengetahui jumlah pengaduan yang masuk dengan melakukan penghitungan dan pencatatan pengaduan yang masuk pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

c. Melakukan Evaluasi Kegiatan Bersama Atasan Dan Rekan Kerja Tim Pengaduan Masyarakat

Pada kegiatan ini penulis bersama dengan atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat melakukan evaluasi yaitu atasan memberikan saran untuk sebaiknya untuk google form upload juga kartu identitas. Selebihnya untuk formulir pengelolaan pengaduan dilanjutkan lagi. Selanjutnya dari rekan kerja tim pengaduan masyarakat agar penulis dapat mengoptimalkan penggunaan whatsapp Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.



Gambar 3.2.1 Evaluasi bersama mentor dan rekan kerja tim masyarakat

Output dari tahapan melakukan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat adalah penulis mendapat evaluasi dari mentor dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat.

d. Melaporkan Hasil Penggunaan Formulir Pengaduan

Tahapan pembuatan laporan hasil penggunaan formulir pengaduan telah dilaksanakan pada 30 November 2022. Penulis membuat laporan hasil penggunaan pengaduan menggunakan perangkat lunak dari google yaitu

google spreadsheet. Pembuatan laporan dilakukan untuk mempermudah pekerjaan pengelola pengaduan kedepannya, agar bisa hanya dengan mengakses google spreadsheet bisa mengetahui catatan pengaduan yang masuk.



Gambar 3.2.1 Proses pembuatan laporan hasil penggunaan formulir pengaduan

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN						
No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Pengadu	Ruang Lingkup Pengaduan	Bukti Pengaduan	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut
1	22 November 2022	T.JANDRA SUPRABA	Pelayanan Pertanahan	terlampir scan fotocopy sertipikat hak milik	Mohon dibantu cek utk sertipikat No. sertipikat 968 Lokasi: Prov. Sumatera Selatan Kab. Ogan Komering Ilir Kec. Indralaya Kel. Tanjung Seteko Sampai saat ini, apakah masih atas nama T.JANDRA SUPRABA? Jika iya, maka cara cetak ulang sertifikatnya bagaimana caranya? Mohon	Ditindaklanjuti oleh Seksi Pendaftaran Hak Tanah dengan mencari buku tanah atas SHM Nomor 968/Tanjung Seteko. Lalu menginformasikan catatan yang ada pada SHM kepada pengadu lewat whatsapp tim pengaduan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Gambar 3.2.1 laporan rekapitulasi penggunaan formulir pengaduan

Output tahapan ini adalah laporan rekapitulasi pencatatan penggunaan formulir pengaduan masyarakat menggunakan spreadsheet.

III.2.2 Keterkaitan dengan Agenda II

Tabel 3.1. Keterkaitan Kegiatan dengan Agenda II

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Koordinasi dengan rekan kerja tim pengaduan masyarakat	a. Berdiskusi dengan tim pengaduan masyarakat terkait formulir pengaduan	Catatan hasil diskusi dengan tim pengaduan masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan Saya berkoordinasi dengan rekan tim pengaduan masyarakat secara baik dan sopan dalam menentukan pokok tema dalam program aktualisasi ini.</p> <p>Akuntabel Saya menyampaikan gagasan dengan jelas sehingga tujuan aktualisasi ini dapat tercapai</p> <p>Kompeten Dengan berdiskusi dengan rekan tim pengaduan masyarakat saya akan mendapatkan ilmu yang baru yang menambah sudut pandang dan wawasan saya.</p> <p>Harmonis</p>	Adanya kegiatan berkoordinasi dengan rekan kerja dalam tim pengaduan masyarakat maka membuat proses pembuatan formulir pengaduan akan lebih optimal. Hal ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertahanan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan	Berkoordinasi dengan rekan kerja mengenai kegiatan aktualisasi berupa optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan penguatan nilai profesional dalam bekerja dan akan berdampak pada proses penyelesaian pengaduan yang semakin cepat merupakan penguatan nilai melayani.

				<p>Saya mendengarkan arahan yang diberikan oleh tim pengaduan masyarakat dalam koordinasi</p> <p>Loyal Saya melaksanakan arahan dari atasan dan rekan tim pengaduan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab.</p> <p>Adaptif Saya dan rekan kerja tim menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan instansi dengan berani</p> <p>Kolaboratif Saya akan bekerja sama untuk terwujudnya program aktualisasi ini.</p>		<p>Profesional dalam bekerja dengan integritas tinggi, tanggung jawab, mengembangkan kompetensi, kolaborasi dan dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi</p> <p>Terpercaya melayani dan bekerja dengan jujur, mengambil referensi dari sumber yang terpercaya, menjaga kode etik pegawai dan instansi serta menjaga nama baik instansi</p>
		b. Mencari sumber data yang akan digunakan untuk bahan pembuatan formulir pengaduan	Mendapat berbagai data tentang peraturan menteri tentang pengaduan masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan Saya mencari dan belajar dari berbagai sumber data demi memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya melakukan pencarian sumber data dengan sungguh-</p>		

			<p>sungguh dan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten Saya melaksanakan pencarian sumber data dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis Saya menerima masukan rekan-rekan kerja dalam melakukan pencarian sumber data</p> <p>Loyal Saya bersungguh-sungguh dalam mencari sumber data untuk tercapainya tujuan bersama</p> <p>Adaptif Saya membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi dengan mencari sumber referensi pembuatan formulir pengaduan</p> <p>Kolaboratif Saya mengajak rekan tim pengaduan masyarakat untuk bekerja sama demi mencapai tujuan yang baik</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>c. Membuat konsep formulir pengaduan baik secara offline menggunakan Microsoft Word maupun online Google Form</p>	<p>Konsep formulir pengaduan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan Saya membuat konsep formulir pengaduan dengan baik demi untuk meningkatkan pelayanan kantor pertanahan</p> <p>Akuntabel Saya mengerjakan dengan cermat dan sungguh-sungguh sehingga menghasilkan konsep yang baik</p> <p>Kompeten Saya membuat konsep formulir pegaduan dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis Saya menerima masukan dari rekan tim pengaduan masyarakat agar menghasilkan konsep formulir yang baik</p> <p>Loyal Saya melaksanakan tugas dengan maksimal dan dengan sungguh-sungguh</p> <p>Adaptif Saya proaktif berkoordinasi dengan mentor untuk mencapai tujuan</p>		
--	--	--	----------------------------------	--	--	--

				<p>Kolaboratif saya berdiskusi dengan rekan tim pengaduan masyarakat dan juga mentor</p>		
		d. Mempersiapkan alat yang akan digunakan dalam pembuatan formulir	Alat-alat disiapkan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya mempersiapkan alat dengan cekatan sehingga proses pembuatan konsep formulir pengaduan dapat segera selesai dengan hasil yang baik</p> <p>Akuntabel Saya mempersiapkan dan menggunakan alat dengan baik dalam pembuatan konsep</p> <p>Kompeten Saya meningkatkan kompetensi diri dalam persiapan pembuatan konsep</p> <p>Harmonis Saya menyiapkan peralatan dibantu dengan rekan kerja di unit kerja</p> <p>Loyal saya menjaga nama baik instansi dengan mempersiapkan alat sehingga dikemudian hari</p>		

				<p>tidak terjadi hal yang tak diinginkan</p> <p>Adaptif Saya proaktif dalam menyiapkan alat untuk pembuatan konsep</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyiapkan alat untuk pembuatan konsep</p>		
2	Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online	a. Mengolah sumber data yang sudah diperoleh untuk dijadikan formulir yang siap dibagikan kepada masyarakat/pemohon. Formulir offline dengan Microsoft word dan formulir online menggunakan google form.	Konsep formulir pengaduan dengan matang	<p>Berorientasi Pelayanan Saya mengolah sumber data yang telah diperoleh sebelumnya dengan baik sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya mengolah sumber data dengan bertanggungjawab sehingga menghasilkan formulir pengaduan yang layak untuk masyarakat</p> <p>Kompeten Dalam melakukan pengolahan data menjadi sebuah informasi yang siap untuk disajikan kepada masyarakat saya akan</p>	Melaksanakan produksi formulir pengaduan masyarakat merupakan upaya agar proses pencatatan pengaduan dari masyarakat dan penyelesaian pengaduan akan lebih cepat diselesaikan. Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan	Melaksanakan Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online merupakan bentuk penguatan nilai melayani, profesional dan terpercaya, karena dengan adanya formulir untuk pencatatan pengaduan masyarakat maka penyelesaian aduan diharapkan menjadi lebih cepat diselesaikan.

				<p>meningkatkan kompetensi diri dan melaksanakan tugas dengan baik</p> <p>Harmonis Saya menghormati gagasan yang disampaikan tim pengaduan masyarakat dengan mengolah data sesuai dengan gagasan mereka</p> <p>Loyal Saya menjaga nama baik instansi dengan mengolah data dengan baik</p> <p>Adaptif Saya menggunakan inovasi dalam melakukan pengolahan data dari sumber data yang telah saya dapatkan di kegiatan sebelumnya</p> <p>Kolaboratif Saya terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dalam pengolahan data dari sumber data yang sudah saya dapatkan.</p>	<p>penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan.</p>	
		b. Berkoordinasi dengan seksi-seksi yang	Catatan hasil koordinasi	Berorientasi Pelayanan		

		berhubungan dengan pengaduan	dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan	<p>Saya melakukan koordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan demi melayani masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya berkoordinasi dengan seksi-seksi berhubungan dengan pengaduan terkait apa saja yang dibutuhkan untuk menghasilkan konsep formulir dengan berintegritas tinggi sehingga mendapatkan hasil yang maksimal</p> <p>Kompeten Saya meningkatkan kompetensi diri dalam berkoordinasi dengan pihak lain supaya mendapatkan data yang akurat</p> <p>Harmonis Saya berkoordinasi dengan membangun lingkungan kerja yang harmonis</p> <p>Loyal Saya berkoordinasi dengan seksi-seksi terkait pengaduan demi menjaga nama baik instansi</p>		
--	--	------------------------------	--	---	--	--

				<p>Adaptif Saya proaktif dalam berdiskusi dan berkoordinasi dengan pihak lain</p> <p>Kolaboratif Saya terbuka dalam bekerja sama dengan pihak lain dalam mendapatkan informasi yang saya perlukan</p>		
		c. Mengajukan formulir pengaduan yang telah dibuat kepada atasan untuk dilakukan koreksi sehingga formulir pengaduan siap untuk dibagikan ke masyarakat/pemohon	Catatan hasil pengajuan terkait konsep formulir ke atasan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya menyajikan formulir kepada atasan untuk hasil yang terbaik yang diberikan saat melayani masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya mengajukan konsep formulir pengaduan kepada atasan dengan jujur dan bertanggung jawab dengan apa yang sudah saya kerjakan</p> <p>Kompeten Saya menjaga nama baik instansi maupun atasan dalam mengajukan hasil pekerjaan saya</p> <p>Harmonis Saya menjaga hubungan yang baik dengan atasan dengan</p>		

				<p>sopan dan menjunjung tinggi etika</p> <p>Loyal Saya membagikan informasi konsep formulir pengaduan hanya kepada pihak yang berwenang</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan diri dalam mengajukan hasil kepada atasan</p> <p>Kolaboratif Saya terbuka dan bekerja sama dalam menerima saran dari atasan</p>		
		d. Memperbaiki konsep formulir pengaduan yang telah dikoreksi oleh atasan	Formulir pengaduan offline (Ms. Word) dan online (google form)	<p>Berorientasi Pelayanan Saya melaksanakan perbaikan konsep formulir pengaduan secara baik dan benar agar terwujudnya pelayanan publik yang maksimal.</p> <p>Akuntabel Saya bertanggung jawab memperbaiki konsep formulir dengan sungguh-sungguh</p> <p>Kompeten</p>		

				<p>Saya memperbaiki formulir dengan terus meningkatkan wawasan saya</p> <p>Harmonis Saya bekerja sama dan menerima saran dan kritik dari rekan kerja</p> <p>Loyal Saya memperbaiki formulir pengaduan yang telah saya buat dengan maksimal demi menjaga nama baik instansi</p> <p>Adaptif Saya siap menerima dan memperbaiki segala perubahan demi tercapainya tujuan aktualisasi ini</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan para seksi terkait pengaduan masyarakat agar tercapainya cita-cita bersama</p>		
3	Mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline	a. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online	Pemahaman petugas loket tentang formulir pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya melaksanakan pekerjaan dengan baik untuk melakukan sosialisasi kepada loket demi</p>	Melaksanakan kegiatan publikasi formulir pengaduan masyarakat merupakan salah	Melaksanakan kegiatan mempublikasikan formulir pengaduan secara

			<p>baik secara offline maupun online</p>	<p>kenyamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya bertanggung jawab memberikan sosialisasi dengan sebenar-benarnya atas informasi formulir yang sudah dibuat</p> <p>Kompeten Saya menyajikan kualitas terbaik di setiap informasi yang saya berikan</p> <p>Harmonis Saya bekerja sama dengan petugas loket dengan berinterkasi dengan sopan dan menjunjung tinggi etika</p> <p>Loyal Saya sosialisasi dengan baik sehingga menjaga nama baik instansi</p> <p>Adaptif Saya proaktif dalam melaksanakan sosialisasi sehingga dapat disajikan kepada masyarakat</p> <p>Kolaboratif</p>	<p>satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p>	<p>online maupun offline agar tercapainya tujuan yaitu penyelesaian aduan masyarakat dapat cepat, efektif dan efisien. Maka dapat menguatkan nilai organisasi melayani, profesional dan terpercaya.</p>
--	--	--	--	---	---	--

				Bekerja sama dengan petugas loket demi kelancaran program yang dilaksanakan		
		b. Menginformasikan tentang formulir pengaduan pada sosial media (instagram, facebook, website) kantor pertanahan kabupaten ogan ilir	Konten terkait formulir pengaduan di media sosial kantor pertanahan kabupaten ogan ilir	<p>Berorientasi Pelayanan Saya menginformasikan formulir pengaduan pada sosial media untuk melayani kebutuhan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya mempersiapkan konten tentang informasi formulir pegaduan dengan jujur dan bertanggung jawab</p> <p>Kompeten Dengan meningkatkan kompetensi diri saya menyiapkan konten tentang informasi formulir pengaduan dengan sebaik mungkin</p> <p>Harmonis Saya berkoordinasi dengan tim media sosial dengan sopan dan menjunjung tinggi etika</p> <p>Loyal Saya menjaga nama baik instansi dengan memberikan</p>		

				<p>informasi untuk di unggah dengan baik</p> <p>Adaptif Saya cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam menginformasikan tentang formulir pengaduan masyarakat yang akan diunggah di media sosial</p> <p>Kolaboratif Saya memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam menginformasikan konten terkait formulir pengaduan masyarakat yang akan dibagikan</p>		
		c. Mencetak barcode untuk pengisian formulir pengaduan secara online	Print out barcode yang ditempel di loket	<p>Berorientasi Pelayanan Saya menyediakan barcode agar masyarakat yang datang ke loket mudah untuk mengisi formulir pengaduan masyarakat</p> <p>Akuntabel Saya bertanggungjawab atas informasi barcode yang akan dicetak untuk masyarakat</p> <p>Kompeten</p>		

				<p>Saya meningkatkan kompetensi diri dalam melaksanakan tugas</p> <p>Harmonis saya memberikan solusi dan informasi kepada pemohon dengan mencetak barcode</p> <p>Loyal Saya menjaga nama baik instansi dengan bertanggung jawab atas barcode yang akan dicetak</p> <p>Adaptif Saya proaktif dalam melaksanakan tugas sehingga barcode dapat di bagikan kepada masyarakat</p> <p>Kolaboratif Saya bersinergi dengan petugas loket saat mencetak barcode dan menempatkannya pada loket pelayanan</p>		
4	Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang	a. Monitoring penggunaan formulir pengaduan	Mendapat hasil dari penggunaan formulir pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya memonitoring penggunaan formulir pengaduan demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan</p>	Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang	Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat

	<p>pertanahan menggunakan spreadseet</p>		<p>Akuntabel Saya bertanggung jawab atas segala hasil kerja dan bersedia dievaluasi</p> <p>Kompeten Dalam monitoring penggunaan formulir pengaduan saya terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi diri serta mengevaluasi peningkatan kinerja diri</p> <p>Harmonis saya menghormati gagasan yang disampaikan oleh pemohon dalam berkas pengaduan</p> <p>Loyal Hasil catatan monitoring penggunaan formulir pengaduan ini akan saya bagikan hanya kepada pihak yang berwenang</p> <p>Adaptif Saya dapat menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi</p> <p>Kolaboratif</p>	<p>pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan public dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p>	<p>tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan penerapan nilai melayani, profesional, dan terpercaya karena setiap laporan yang dibuat akan menunjukkan kualitas pekerjaan yang dikerjakan ASN.</p>
--	--	--	---	--	---

				Dalam kegiatan monitoring saya siap menerima pendapat dan saran atas kegiatan ini.		
		b. Menghitung dan mencatat jumlah pengaduan yang masuk	Catatan pengaduan yang masuk	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya menghitung jumlah pengaduan yang masuk dengan cekatan sehingga dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat</p> <p>Akuntabel</p> <p>Saya mengitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan jujur dan bertanggung jawab</p> <p>Kompeten</p> <p>Saya menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan kualitas terbaik</p> <p>Harmonis</p> <p>Saya memberikan solusi sesuai dengan kewenangan</p> <p>Loyal</p>		

				<p>Saya menyimpan informasi terkait pengaduan masyarakat dengan cara dan pada tempat yang aman</p> <p>Adaptif saya menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi dengan google form</p> <p>Kolaboratif saya menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan</p>		
		c. Melakukan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat	Catatan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan Saya meminta atasan untuk memberikan evaluasi kegiatan sehingga saya dapat melakukan perbaikan</p> <p>Akuntabel Saya menerima evaluasi dari atasan maupun rekan tim pengaduan dengan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan</p> <p>Kompeten Saya menerima evaluasi sehingga meningkatkan</p>		

				<p>kompetensi diri untuk perkembangan yang selalu berubah</p> <p>Harmonis Saya menghargai dan menerima evaluasi setiap pendapat dari atasan maupun rekan kerja</p> <p>Loyal Saya menghindari tindakan, ucapan yang bertentangan dengan ideology pancasila selama proses evaluasi</p> <p>Adaptif Dengan evaluasi yang saya terima saya mengembangkan kreatifitas dan terus berinovasi</p> <p>Kolaboratif Saya memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam memberikan evalausi kritik maupun saran</p>		
		d. Melaporkan hasil penggunaan formulir pengaduan	Spreadsheet capaian target optimalisasi	<p>Berorientasi Pelayanan Saya melakukan pelaporan penggunaan formulir pengaduan dengan cekatan</p>		

			<p>pengelolaan pengaduan</p> <p>Akuntabel Saya dengan jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan pelaporan capaian sehingga hasil yang dilaporkan akurat</p> <p>Kompeten Saya meningkatkan kompetensi diri dalam melakukan pelaporan capaian secara berkala</p> <p>Harmonis saya menjaga hubungan kerja yang baik dengan membuat laporan hasil penggunaan formulir pengaduan</p> <p>Loyal Saya menjaga kerahasiaan laporan dengan cara memberikan batasan hak akses pihak-pihak yang diberikan hak akses hanya yang berkepentingan</p> <p>Adaptif Saya melaporkan hasil capaian dengan proaktif</p> <p>Kolaboratif Saya</p>		
--	--	--	--	--	--

				bekerja sama dengan baik dengan atasan dan terbuka atas saran dan masukan dari atasan		
--	--	--	--	---	--	--

Tabel 3.2 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Mata Pelatihan Agenda II

No	Mata Pelatihan	Kegiatan				Jumlah Aktualisasi Per-MP
		K-1	K-2	K-3	K-4	
1	Berorientasi pelayanan	4	4	3	4	15
2	Akuntabel	4	4	3	4	15
3	Kompeten	4	4	3	4	15
4	Harmonis	4	4	3	4	15
5	Loyal	4	4	3	4	15
6	Adaptif	4	4	3	4	15
7	Kolaboratif	4	4	3	4	15
Jumlah Aktualisasi Per-MP						105

III.3. Manfaat Aktualisasi

Manfaat dari terlaksananya kegiatan aktualisasi mengenai optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online pada kantor pertanahan kabupaten ogan ilir adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis

Bagi penulis, kegiatan aktualisasi dengan judul Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir sangat bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan, kemampuan, pemahaman serta *hardskill* dan *softskill*. Pengetahuan yang didapat dalam waktu kurun waktu yang singkat adalah pengetahuan mengenai pentingnya penanganan pengaduan masyarakat yang efektif di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kemampuan yang didapat penulis dalam pelaksanaan ini adalah penulis mampu menyajikan formulir pengaduan masyarakat yang layak dibagikan kepada khalayak umum seperti masyarakat. penulis juga mampu membuat google form untuk formulir pengaduan berjenis online mengingat jaman yang terus berkembang dan keadaan saat ini yang mengharuskan kita beralih ke digital, agar pemohon dapat dengan nyaman mengajukan pengaduan dimana saja dan kapan saja.

2. Manfaat Bagi Instansi/Lingkungan Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Bagi instansi dan lingkungan kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, kegiatan aktualisasi ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak diskriminatif dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu kegiatan pengawasan dalam rangka percepatan menuju *good governance*, *clean government*, dan pelayanan publik di lingkungan kantor pertanahan adalah dengan mengelola penanganan pengaduan masyarakat dengan baik. Pengelolaan pengaduan masyarakat juga bermanfaat bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik, Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dianggap oleh masyarakat telah menerapkan aspek transparansi kepada masyarakat. Adanya formulir pengaduan masyarakat ini menjadi media Kantor Pertanahan Kabupaten

Ogan Ilir dalam melakukan penjelasan, memberikan jawaban dan klarifikasi yang layak atas pengaduan atau keluhan masyarakat.

3. Manfaat Bagi *Stakeholder* atau Pihak Terkait

Bagi *Stakeholder* yang dalam hal ini adalah masyarakat, kegiatan aktualisasi dengan judul Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir bermanfaat untuk menjalankan peran masyarakat dalam pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran masyarakat diwujudkan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan. Formulir pengaduan masyarakat ini memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan. Formulir pengaduan masyarakat ini juga menjadi media untuk pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik. Masyarakat bisa menyampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir melalui formulir pengaduan masyarakat yang sudah disediakan.

III.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

III.4.1. Faktor Pendukung

Beberapa faktor pendukung kegiatan aktualisasi yang dilakukan penulis selama masa habituasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat merupakan fokus Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Sehingga pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang merupakan isu terpilih dari penulis mendapat dukungan penuh oleh seluruh jajaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.
2. Peran mentor dan *coach* serta penguji sejak rancangan dan pelaksanaan aktualisasi hingga penulisan laporan ini sangat berdampak positif ke penulis. Motivasi dan masukan serta arahan membuat penulis merasa selalu dibimbing dan didorong untuk terus menyelesaikan aktualisasi ini.
3. Semua jajaran pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir sangat suportif dalam perkembangan pelaksanaan aktualisasi ini. Ide penulis untuk melakukan aktualisasi dengan tema pengelolaan pengaduan selalu didukung dan disambut baik oleh semua jajaran pegawai. Para pegawai juga mendukung

dengan memberikan semangat ketika penulis melakukan diskusi dan berkoordinasi dengan para pihak. Pengalaman serta keikhlasan para jajaran pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir di sela waktu bekerjanya sangat membantu penulis khususnya ketika penulis memiliki kendala dalam pelaksanaan.

III.4.2 Faktor Penghambat dan Solusi

Selain faktor pendukung dalam laporan aktualisasi, terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan dan kendala penulis selama masa habituasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir adalah sebagai berikut:

1. Penulis seharusnya mengupload barcode untuk di scan pemohon pada situs website milik Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, namun karena sering terjadinya pergantian Kepala Subbagian Tata Usaha maka laman website jadi tidak bisa diakses. Pergantian user situs website memerlukan waktu yang cukup lama. Sehingga situs website Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir tidak dapat diakses. Solusinya adalah admin Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir menghubungi pihak ITSM untuk selanjutnya dilakukan perbaikan situs website Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.
2. Untuk mempermudah masyarakat dalam mengisi formulir pengaduan secara online diperlukan *link* formulir dengan singkat, namun kendala yang dihadapi penulis untuk mengakses situs Bit.ly penulis harus berlangganan. Solusinya adalah penulis mencari alternatif untuk mempersingkat *link* formulir namun tidak juga mempersulit masyarakat dalam mengisi dan mencari formulir pengaduan secara online.

III.5. Tindak Lanjut

Kegiatan Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan dengan Menyediakan Formulir secara Offline maupun Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir akan terus dilakukan dan akan terus berlangsung selama masih adanya pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang optimal serta meningkatkan transparansi kepada masyarakat. oleh karena itu, penulis merekomendasikan dan menyusun kegiatan tindak lanjut aktualisasi ini, tindak lanjut jangka menengah adalah dengan melanjutkan kegiatan pengelolaan pengaduan dengan menyediakan Formulir secara offline maupun online, dan untuk tindak lanjut jangka panjang adalah dengan

optimalisasi pengelolaan pengaduan dan informasi pertanahan secara online melalui whatsapp business pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan-kegiatan tindak lanjut disusun pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Kegiatan

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1.	<p>Tindak lanjut jangka menengah</p> <p>Melanjutkan kegiatan optimalisasi pengelolaan pengaduan dengan menyediakan formulir pengaduan masyarakat secara offline maupun online di kantor pertanahan kabupaten ogan ilir</p> <p>a. mempersiapkan formulir pengaduan baik secara offline maupun online</p> <p>b. mengganti link formulir pengaduan dengan link bit.ly</p> <p>c. monitoring kegiatan pengelolaan pengaduan yang masuk pada kantor pertanahan kabupaten ogan ilir</p> <p>d. mensosialisasikan formulir pengaduan secara offline dan online dengan satpam</p>	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Akuntabel</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>Loyal</p> <p>Adaptif</p> <p>Kolaboratif</p>	<p>1.1 tetap menjaga integritas dan selalu bertanggung jawab serta menerapkan nilai BerAKHLAK</p> <p>1.2 Selalu bersikap sopan, santun, cekatan, solutif untuk memberikan pelayanan pertanahan yang prima sesuai kebutuhan masyarakat</p> <p>1.3 terbuka untuk selalu belajar dan mengembangkan kompetensi dalam bidang pengelolaan pengaduan</p> <p>1.4 membangun lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif</p> <p>1.5 menjaga kerahasiaan data pengaduan</p> <p>1.6 mengembangkan ide dan kreativitas dengan ilmu dan perkembangan teknologi baru</p> <p>1.7 terus melakukan evaluasi agar senantiasa memberikan pelayanan pertanahan yang optimal</p> <p>1.8 melaksanakan setiap kegiatan dengan kualitas terbaik</p>

2.	<p>Tindak lanjut jangka panjang</p> <p>Melanjutkan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan dan informasi pertanahan secara offline maupun online melalui whatsapp business pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir</p> <p>a. mempersiapkan formulir pengaduan masyarakat dan informasi pelayanan pertanahan</p> <p>b. mengaplikasikan <i>form</i> tersebut dalam whatsapp business chat</p> <p>c. monitoring kegiatan pengelolaan pengaduan dan informasi pelayanan pertanahan yang masuk pada kantor pertanahan kabupaten ogan ilir</p>	<p>Berorientasi Pelayanan</p> <p>Akuntabel</p> <p>Kompeten</p> <p>Harmonis</p> <p>Loyal</p> <p>Adaptif</p> <p>Kolaboratif</p>	<p>2.1 tetap menjaga integritas dan selalu bertanggung jawab serta menerapkan nilai BerAKHLAK</p> <p>2.2 Selalu bersikap sopan, santun, cekatan, solutif untuk memberikan pelayanan pertanahan yang prima sesuai kebutuhan masyarakat</p> <p>2.3 terbuka untuk selalu belajar dan mengembangkan kompetensi dalam bidang pengelolaan pengaduan</p> <p>2.4 membangun lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif</p> <p>2.5 menjaga kerahasiaan data pengaduan</p> <p>2.6 mengembangkan ide dan kreativitas dengan ilmu dan perkembangan teknologi baru</p> <p>2.7 terus melakukan evaluasi agar senantiasa memberikan pelayanan pertanahan yang optimal</p> <p>2.8 melaksanakan setiap kegiatan dengan kualitas terbaik</p>
----	---	---	--

MENTOR

Plt. Kepala Subbagian Tata Usaha



MARINA PUSPITASARI, S.E.
NIP. 19840313 200804 2 003

PESERTA



ARETHA GEA ARDIANSYAH, A.Md
NIP. 199803112022042001

BAB IV

PENUTUP

Setelah melalui masa habituasi dan pelaksanaan kegiatan maka diambil kesimpulan berdasarkan rencana, pelaksanaan dan hasil kegiatan aktualisasi ini. Selanjutnya diberikan saran rekomendasi sebagai tindak lanjut kegiatan aktualisasi.

IV.1. Kesimpulan

Isu yang dipilih penulis dalam kegiatan aktualisasi dan habituasi nilai-nilai dasar ASN BerAkhlak yaitu belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Permasalahan tersebut diselesaikan dengan sebuah gagasan yang dijabarkan ke dalam aktualisasi dan habituasi dengan judul Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Gagasan dalam aktualisasi dan habituasi tersebut diimplementasikan melalui empat kegiatan utama dengan beberapa tahapan kegiatan pelaksanaan. Secara umum pelaksanaan kegiatan aktualisasi berjalan dengan lancar dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Capaian kegiatan juga mendapat respon baik dari para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan memberikan berbagai manfaat dalam hal penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Manfaat yang didapat seperti meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak diskriminatif dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu kegiatan pengawasan dalam rangka percepatan menuju *good governance, clean government*, dan pelayanan publik di lingkungan kantor pertanahan adalah dengan mengelola penanganan pengaduan masyarakat dengan baik. Setiap kegiatan dan tahapan yang dilakukan dalam kegiatan aktualisasi pada masa habituasi telah berpedoman pada nilai-nilai ASN BerAkhlak yang diajarkan pada agenda II. Nilai-nilai ASN BerAkhlak yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Realisasi aktualisasi dari kegiatan juga turut memberikan kontribusi terhadap Visi Misi Kementerian ATR/BPN untuk menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia agar mampu bersaing dengan negara lain dalam lingkup regional

maupun global, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dan maju.

IV.2. Rekomendasi

Kegiatan pengelolaan pengaduan dengan menyediakan formulir pengaduan secara offline maupun online akan terus dilakukan selama masih ada pengaduan yang masuk pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya pencatatan pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menciptakan citra yang baik bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Rekomendasi yang penulis sarankan kepada satuan unit kerja untuk pengelolaan pengaduan menjadi salah satu program prioritas bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Pengelolaan pengaduan ini dapat dilakukan dengan kerjasama yang baik tiap seksi di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, mulai dari Subbagian Tata Usaha, Seksi Survei dan Pemetaan, Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan serta Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Dengan demikian pengaduan-pengaduan yang masuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dapat diselesaikan dan pelayanan pertanahan digital dapat diimplementasikan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. 2022. Buku Saku Pandual Perilaku *Core Values* Badan Kepegawaian Negara. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- Indonesia. 2010. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat. Jakarta: Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- Indonesia. 2020. Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Indonesia. 2019. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Prayudi, A. 2008. *Manajemen Isu Pendekatan Public Relations*. Yogyakarta: Piss Printing.

LAMPIRAN 1
FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT BAIK SECARA ONLINE MAUPUN
OFFLINE

PENGADUAN
 NOMOR : 1
 TANGGAL : 28 November 2022

I. Identitas Pengadu**)

- a. Nama : Ariadi
 b. Alamat atau alamat email : Indralaya Selatan
 c. Pekerjaan : Kerjakan Swasta
 d. Nomor Telepon : 0818-3390-6829
 e. Layanan Pengaduan : 1. Loket 4.
 2. Hotline 5.
 3. Media Sosial

Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan
a. Pelayanan Pertanahan	Kementerian ATR/BPN
b. Pelayanan Tata Ruang	
c. Pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil	Kantor Pertanahan Kab. Ogan Ilir
d. Sengketa dan Konflik Pertanahan	Seksi Sub bagian Tata Usaha

II. Uraian Pengaduan

Memento legalisir sertifikat hak milik nomor 993 Desa Sungai Rombutan. Karena saya ingin melaporkan oknum yang menjual tanah saya tanpa izin dan mengklaim tanah milik saya.

Catatan :

- Pengaduan ini akan dicatat dalam sistem paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- Terhadap pengaduan ini, akan dilakukan pemeriksaan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan dicatat, (kecuali untuk pengaduan berupa informasi pertanahan atau informasi tata ruang dapat langsung ditangani).
- Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan oleh unit teknis.

III. Bukti Yang Dilampirkan :

- a. Fotofopi Sertifikat
 b.
 c.

Dengan ini pengadu membenarkan dan bertanggung jawab atas keterangan yang diberikan.

Indralaya, 28 November 2022

Penerima Pengaduan


 Riza W

Pengadu



Layanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Bapak/Ibu/Sdra/i yang kami hormati.

Selamat datang di Layanan Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Kami menyediakan layanan ini guna untuk membantu dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan yang Bapak/Ibu/Sdra/i butuhkan. Untuk itu silahkan mengisi formulir dibawah ini :

chocaramel58@gmail.com [Switch accounts](#)



The name and photo associated with your Google Account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email address is not part of your response.

*Required

1. Nama *

Your answer

LAMPIRAN 2

**SPREADSHEET LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR**

Laporan Penanganan Pengaduan

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Terakhir diedit beberapa detik lalu

100% 123 Default (Aut...) 10

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Pengadu	Ruang Lingkup Pengaduan	Bukti Pengaduan	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut
1	22 November 2022	TJANDRA SUPRABA	Pelayanan Pertanahan	terlampir scan fotocopy sertipikat hak milik	Mohon dibantu cek utk sertifikat No sertifikat 968 Lokasi: Prov. Sumatera Selatan Kab. Ogan Komering Ilir Kec. Indralaya Kel. Tanjung Seteko Sampai saat ini apakah masih atas nama TJANDRA SUPRABA? Jika iya, maka cara cetak ulang sertifikatnya bagaimana? Mohon	Ditindaklanjuti oleh Seksi Pendaftaran Hak Tanah dengan mencari buku tanah atas SHM Nomor 968/Tanjung Seteko Lulu menginformasikan catatan yang ada pada SHM kepada pengadu lewat whatsapp tim pengaduan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Sheet1

Type here to search

5:56 PM 12/4/2022

LAMPIRAN 3
KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI *COACH*

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Kegiatan 1 : Koordinasi dengan rekan kerja tim pengaduan masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiskusi dengan tim pengaduan masyarakat terkait formulir pengaduan 2. Mencari sumber data yang akan digunakan untuk bahan pembuatan formulir pengaduan 3. Membuat konsep formulir pengaduan baik secara offline menggunakan Microsoft Word maupun online Google Form 4. Mempersiapkan alat yang akan digunakan dalam pembuatan formulir <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil diskusi dengan tim pengaduan masyarakat 2. Mendapat berbagai data tentang peraturan menteri tentang pengaduan masyarakat 3. Konsep formulir pengaduan 4. Alat-alat disiapkan <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan berkoordinasi dengan rekan tim pengaduan masyarakat secara baik dan sopan dalam menentukan pokok tema dalam program aktualisasi ini. 2. Akuntabel : Saya akan menyampaikan gagasan dengan jelas sehingga tujuan aktualisasi ini dapat tercapai 	<p>Kalau tidak ada hambatan lanjutkan pelaksanaan aktualisasi minggu kedua</p>	<p>12 November Whatsapp Chat</p>

<p>3. Kompeten : Dengan berdiskusi dengan rekan tim pengaduan masyarakat saya akan mendapatkan ilmu yang baru yang menambah sudut pandang dan wawasan saya.</p> <p>4. Harmonis : Saya akan mendengarkan arahan yang diberikan oleh tim pengaduan masyarakat dalam koordinasi</p> <p>5. Loyal : Saya akan melaksanakan arahan dari atasan dan rekan tim pengaduan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab.</p> <p>6. Adaptif : Saya akan proaktif berkoordinasi dengan atasan untuk mencapai tujuan</p> <p>7. Kolaboratif : Saya akan bekerja sama untuk terwujudnya program aktualisasi ini.</p> <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi Adanya kegiatan berkoordinasi dengan rekan kerja dalam tim pengaduan masyarakat maka membuat proses pembuatan formulir pengaduan akan lebih optimal. Hal ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertahanan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Berkoordinasi dengan rekan kerja mengenai kegiatan aktualisasi berupa optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan penguatan nilai profesional dalam bekerja dan akan berdampak pada proses penyelesaian pengaduan yang semakin cepat merupakan penguatan nilai melayani.</p>		
--	--	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Kegiatan 2 : Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengolah sumber data yang sudah diperoleh untuk dijadikan formulir yang siap dibagikan kepada masyarakat/pemohon. Formulir offline dengan Microsoft word dan formulir online menggunakan google form. 2. Berkoordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan 3. Mengajukan formulir pengaduan yang telah dibuat kepada atasan untuk dilakukan koreksi sehingga formulir pengaduan siap untuk dibagikan ke masyarakat/pemohon 4. Memperbaiki konsep formulir pengaduan yang telah dikoreksi oleh atasan <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep formulir pengaduan dengan matang 2. Catatan hasil koordinasi dengan seksiseksi yang berhubungan dengan pengaduan 3. Catatan hasil pengajuan terkait konsep formulir ke atasan 4. Formulir pengaduan offline (Ms. Word) dan online (google form) <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatiha</p>	<p>Silahkan lanjutkan kegiatan minggu ketiga</p>	<p>19 November Whatsapp Chat</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan mengolah sumber data yang telah diperoleh sebelumnya dengan baik sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat 2. Akuntabel : Saya akan mengolah sumber data dengan bertanggungjawab sehingga menghasilkan formulir pengaduan yang layak untuk masyarakat 3. Kompeten : Dalam melakukan pengolahan data menjadi sebuah informasi yang siap untuk disajikan kepada masyarakat saya akan meningkatkan kompetensi diri dan melaksanakan tugas dengan baik 4. Harmonis : Saya akan berkoordinasi dengan tim untuk membangun lingkungan kerja yang harmonis 5. Loyal : Saya akan menjaga nama baik instansi dengan mengolah data dengan baik 6. Adaptif : Saya akan menggunakan inovasi dalam melakukan pengolahan data dari sumber data yang telah saya dapatkan di kegiatan sebelumnya 7. Kolaboratif : Saya akan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dalam pengolahan data dari sumber data yang sudah saya dapatkan. <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi Melaksanakan produksi formulir pengaduan masyarakat merupakan upaya agar proses pencatatan pengaduan dari masyarakat dan penyelesaian pengaduan akan lebih cepat diselesaikan. Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Melaksanakan Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online merupakan bentuk penguatan nilai profesional dan melayani, karena dengan adanya formulir untuk pencatatan</p>		
---	--	--

pengaduan masyarakat maka penyelesaian aduan diharapkan menjadi lebih cepat diselesaikan.		
---	--	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Kegiatan 3 : Mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Waktu Bimbingan
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online 2. Menginformasikan tentang formulir pengaduan pada sosial media Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir 3. Mencetak barcode untuk pengisian formulir pengaduan secara online <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online 2. Konten terkait formulir pengaduan di media sosial kantor pertanahan kabupaten ogan ilir 3. Print out barcode yang ditempel di loket <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan melaksanakan pekerjaan dengan baik untuk melakukan sosialisasi kepada loket demi 	<p>Jika tidak ada hambatan lanjutkan pelaksanaan aktualisasi minggu keempat</p>	<p>26 November Whatsapp Chat</p>

<p>kenyamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Akuntabel : Saya akan mempersiapkan konten tentang informasi formulir pengaduan dengan jujur dan bertanggung jawab 3. Kompeten : Saya akan menyajikan kualitas terbaik di setiap informasi yang saya berikan 4. Loyal : Saya akan menjaga nama baik instansi dengan memberikan informasi yang sebenar-benarnya untuk di unggah dengan baik 5. Adaptif : Saya akan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam menginformasikan tentang formulir pengaduan masyarakat yang akan diunggah di media social 6. Kolaboratif : bekerja sama dengan loket dan tim media sosial <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi Melaksanakan kegiatan publikasi formulir pengaduan masyarakat merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Melaksanakan kegiatan mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline agar tercapainya tujuan yaitu penyelesaian aduan masyarakat dapat cepat, efektif dan efisien. Maka dapat menguatkan nilai organisasi melayani dan profesional.</p>		
---	--	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Kegiatan 4 : Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring penggunaan formulir pengaduan 2. Menghitung dan mencatat jumlah pengaduan yang masuk 3. Melakukan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat 4. Melaporkan hasil penggunaan formulir pengaduan <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat hasil dari penggunaan formulir pengaduan 2. Catatan pengaduan yang masuk 3. Catatan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat 4. Spreadsheet capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan menghitung jumlah pengaduan yang masuk dengan cekatan sehingga dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat 	<p>Lanjutkan membuat draft laporan aktualisasi</p>	<p>3 Desember Whatsapp Chat</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Akuntabel : Saya akan menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan jujur dan bertanggung jawab 3. Kompeten : Saya akan menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan kualitas terbaik 4. Harmonis : Saya akan menghargai dan menerima evaluasi setiap pendapat dari atasan maupun rekan kerja 5. Loyal : Saya akan menjaga kerahasiaan laporan dengan cara memberikan batasan hak akses pihak-pihak yang diberikan hak akses hanya yang berkepentingan 6. Adaptif : Saya akan melaporkan hasil capaian dengan proaktif 7. Kolaboratif : Saya akan bekerja sama dengan baik dengan atasan dan terbuka atas saran dan masukan dari atasan <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan penerapan nilai profesional, karena setiap laporan yang dibuat akan menunjukkan kualitas pekerjaan yang dikerjakan ASN</p>		
--	--	--

LAMPIRAN 4
KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Kegiatan 1 : Koordinasi dengan rekan kerja tim pengaduan masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiskusi dengan tim pengaduan masyarakat terkait formulir pengaduan 2. Mencari sumber data yang akan digunakan untuk bahan pembuatan formulir pengaduan 3. Membuat konsep formulir pengaduan baik secara offline menggunakan Microsoft Word maupun online Google Form 4. Mempersiapkan alat yang akan digunakan dalam pembuatan formulir <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Catatan hasil diskusi dengan tim pengaduan masyarakat 2. Mendapat berbagai data tentang peraturan menteri tentang pengaduan masyarakat 3. Konsep formulir pengaduan 4. Alat-alat disiapkan <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan berkoordinasi dengan rekan tim pengaduan masyarakat secara baik dan sopan dalam menentukan pokok tema dalam program aktualisasi ini. 	<p>Lanjutkan aktualisasi minggu kedua</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Akuntabel : Saya akan menyampaikan gagasan dengan jelas sehingga tujuan aktualisasi ini dapat tercapai 3. Kompeten : Dengan berdiskusi dengan rekan tim pengaduan masyarakat saya akan mendapatkan ilmu yang baru yang menambah sudut pandang dan wawasan saya. 4. Harmonis : Saya akan mendengarkan arahan yang diberikan oleh tim pengaduan masyarakat dalam koordinasi 5. Loyal : Saya akan melaksanakan arahan dari atasan dan rekan tim pengaduan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab. 6. Adaptif : Saya akan proaktif berkoordinasi dengan atasan untuk mencapai tujuan 7. Kolaboratif : Saya akan bekerja sama untuk terwujudnya program aktualisasi ini. <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi Adanya kegiatan berkoordinasi dengan rekan kerja dalam tim pengaduan masyarakat maka membuat proses pembuatan formulir pengaduan akan lebih optimal. Hal ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertahanan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Berkoordinasi dengan rekan kerja mengenai kegiatan aktualisasi berupa optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan penguatan nilai profesional dalam bekerja dan akan berdampak pada proses penyelesaian pengaduan yang semakin cepat merupakan penguatan nilai melayani.</p>		
--	--	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Kegiatan 2 : Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengolah sumber data yang sudah diperoleh untuk dijadikan formulir yang siap dibagikan kepada masyarakat/pemohon. Formulir offline dengan Microsoft word dan formulir online menggunakan google form. 2. Berkoordinasi dengan seksi-seksi yang berhubungan dengan pengaduan 3. Mengajukan formulir pengaduan yang telah dibuat kepada atasan untuk dilakukan koreksi sehingga formulir pengaduan siap untuk dibagikan ke masyarakat/pemohon 4. Memperbaiki konsep formulir pengaduan yang telah dikoreksi oleh atasan <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep formulir pengaduan dengan matang 2. Catatan hasil koordinasi dengan seksiseksi yang berhubungan dengan pengaduan 3. Catatan hasil pengajuan terkait konsep formulir ke atasan 4. Formulir pengaduan offline (Ms. Word) dan online (google form) <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p>	<p>Baik silahkan lanjutkan aktualisasi minggu ketiga</p>	

<p>1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan mengolah sumber data yang telah diperoleh sebelumnya dengan baik sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <p>2. Akuntabel : Saya akan mengolah sumber data dengan bertanggungjawab sehingga menghasilkan formulir pengaduan yang layak untuk masyarakat</p> <p>3. Kompeten : Dalam melakukan pengolahan data menjadi sebuah informasi yang siap untuk disajikan kepada masyarakat saya akan meningkatkan kompetensi diri dan melaksanakan tugas dengan baik</p> <p>4. Harmonis : Saya akan berkoordinasi dengan tim untuk membangun lingkungan kerja yang harmonis</p> <p>5. Loyal : Saya akan menjaga nama baik instansi dengan mengolah data dengan baik</p> <p>6. Adaptif : Saya akan menggunakan inovasi dalam melakukan pengolahan data dari sumber data yang telah saya dapatkan di kegiatan sebelumnya</p> <p>7. Kolaboratif : Saya akan terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dalam pengolahan data dari sumber data yang sudah saya dapatkan.</p> <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi Melaksanakan produksi formulir pengaduan masyarakat merupakan upaya agar proses pencatatan pengaduan dari masyarakat dan penyelesaian pengaduan akan lebih cepat diselesaikan. Kegiatan ini mendukung Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Melaksanakan Produksi formulir pengaduan secara offline maupun online merupakan bentuk penguatan nilai profesional dan melayani, karena dengan adanya formulir untuk pencatatan</p>		
--	--	--

pengaduan masyarakat maka penyelesaian aduan diharapkan menjadi lebih cepat diselesaikan.		
---	--	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir

Kegiatan 3 : Mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online 2. Menginformasikan tentang formulir pengaduan pada sosial media Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir 3. Mencetak barcode untuk pengisian formulir pengaduan secara online <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman petugas loket tentang formulir pengaduan baik secara offline maupun online 2. Konten terkait formulir pengaduan di media sosial kantor pertanahan kabupaten ogan ilir 3. Print out barcode yang ditempel di loket <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan melaksanakan pekerjaan dengan baik untuk 	<p>Silahkan lanjutkan ke kegiatan minggu keempat</p>	

<p>melakukan sosialisasi kepada loket demi kenyamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Akuntabel : Saya akan mempersiapkan konten tentang informasi formulir pengaduan dengan jujur dan bertanggung jawab 3. Kompeten : Saya akan menyajikan kualitas terbaik di setiap informasi yang saya berikan 4. Loyal : Saya akan menjaga nama baik instansi dengan memberikan informasi yang sebenar-benarnya untuk di unggah dengan baik 5. Adaptif : Saya akan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dalam menginformasikan tentang formulir pengaduan masyarakat yang akan diunggah di media social 6. Kolaboratif : bekerja sama dengan loket dan tim media sosial <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi</p> <p>Melaksanakan kegiatan publikasi formulir pengaduan masyarakat merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi</p> <p>Melaksanakan kegiatan mempublikasikan formulir pengaduan secara online maupun offline agar tercapainya tujuan yaitu penyelesaian aduan masyarakat dapat cepat, efektif dan efisien. Maka dapat menguatkan nilai organisasi melayani dan profesional.</p>		
---	--	--

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
 NIP : 199803112022042001
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha – Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Gagasan : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dengan Menyediakan Formulir Pengaduan Secara Offline Maupun Online Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
 Kegiatan 4 : Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring penggunaan formulir pengaduan 2. Menghitung dan mencatat jumlah pengaduan yang masuk 3. Melakukan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat 4. Melaporkan hasil penggunaan formulir pengaduan <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat hasil dari penggunaan formulir pengaduan 2. Catatan pengaduan yang masuk 3. Catatan evaluasi kegiatan bersama atasan dan rekan kerja tim pengaduan masyarakat 4. Spreadsheet capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p>	<p>Lanjutkan membuat laporan aktualisasi. Tetap semangat.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Saya akan menghitung jumlah pengaduan yang masuk dengan cekatan sehingga dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat 2. Akuntabel : Saya akan menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan jujur dan bertanggung jawab 3. Kompeten : Saya akan menghitung dan mencatat jumlah pengaduan dengan kualitas terbaik 4. Harmonis : Saya akan menghargai dan menerima evaluasi setiap pendapat dari atasan maupun rekan kerja 5. Loyal : Saya akan menjaga kerahasiaan laporan dengan cara memberikan batasan hak akses pihak-pihak yang diberikan hak akses hanya yang berkepentingan 6. Adaptif : Saya akan melaporkan hasil capaian dengan proaktif 7. Kolaboratif : Saya akan bekerja sama dengan baik dengan atasan dan terbuka atas saran dan masukan dari atasan <p>✓ Kontribusi Visi Misi Organisasi</p> <p>Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan salah satu penerapan Visi dan Misi yang tertuang dalam tujuan dari Kementerian ATR/BPN yaitu pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
--	--	--

<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi Membuat laporan capaian target optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pertanahan menggunakan spreadsheet merupakan penerapan nilai profesional, karena setiap laporan yang dibuat akan menunjukkan kualitas pekerjaan yang dikerjakan ASN</p>		
---	--	--

LAMPIRAN 5
LEMBAR KOMITMEN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aretha Gea Ardiansyah, A.Md
NIP : 199803112022042001
Pangkat/Golongan : II/c
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa :

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

Indralaya, 5 Desember 2022

Mengetahui,

MENTOR

Plt. Kepala Subbagian Tata Usaha



MARINA PUSPITASARI, S.E.
NIP. 19840313 200804 2 003

PESERTA



ARETHA GEA ARDIANSYAH, A.Md
NIP. 19980311 202204 2 001

LAMPIRAN 6
VIDEO TESTIMONI MANFAAT AKTUALISASI

Video Testimoni oleh Analis Sumber Daya Manusia Pertama sekaligus Manajer Loker



Link : <https://youtu.be/iB8loTdRX-Q>

Video Testimoni Petugas Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir



Link : <https://youtube.com/shorts/euJdG5Y0qas?feature=share>

BIODATA PENULIS



Aretha Gea Ardiansyah, A.Md lahir di Palembang, pada tanggal 11 Maret 1998. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari bangku sekolah dasar tepatnya di SD Negeri 25 Pagar Alam. Kemudian penulis melanjutkan ke SMP Negeri 1 Pagar Alam dan melanjutkan pendidikan selanjutnya ke SMA Negeri 4 Lahat. Setamatnya dari SMA penulis melanjutkan ke jenjang Vokasi pada program studi Komunikasi di Institut Pertanian Bogor dan lulus pada tahun 2018. Saat ini penulis berkarir sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).