



LAPORAN AKTUALISASI NILAI - NILAI

DASAR PNS BerAKHLAK

JUDUL

**INTEGRASI PENGADUAN YANG MASUK DARI BERBAGAI KANAL DENGAN
PEMANFAATAN GOOGLE SHEETS DAN GOOGLE STUDIO
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GRESIK**

Disusun oleh :

Nama : RINTAN APRILIA PRATIWI, A.Md.Kom.

NIP : 19990403 202204 2 003

Jabatan : PENGELOLA INFORMASI PERTANAHAN

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

2022



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul:

“Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.”

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 8 Angkatan XV:

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi, A.Md.Kom.
NIP : 19990403 202204 2 003
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

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, tanggal 14 Desember 2022.

Menyetujui:

Bogor, 12 Desember 2022
COACH

Ani Suprihartini, S.E., M.M.
NIP. 19690211 199503 2 001

Gresik, 5 Desember 2022
MENTOR

Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M.
NIP. 19780121 200212 1 003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi yang disusun dan dipresentasikan guna memenuhi persyaratan dalam Pelatihan Dasar CPNS Golongan II Angkatan XV Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Dalam Laporan Aktualisasi ini, penulis mengambil judul **“Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”**.

Peningkatan pelayanan pengaduan, melalui pembuatan sistem pengelolaan pengaduan merupakan upaya yang dilakukan untuk memudahkan monitoring penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, menuju pelayanan prima dan merupakan upaya inovatif yang akan mendorong percepatan layanan pengaduan, yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat dan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dalam penyusunan Laporan Aktualisasi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan dan arahan berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ani Suprihartini, S.E.,M.M., selaku Coach penulis pada penyusunan dan pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi.
2. Ibu Nunung Nurhidayah, S.Pd., M.A.P., selaku Penguji Seminar Laporan Aktualisasi.
3. Bapak Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M., selaku Mentor penulis pada penyusunan dan pelaksanaan Aktualisasi sekaligus Kepala Subbagian Tata Usaha.
4. Bapak Dr. Asep Heri, S.H., M.H., QRMP. selaku Plt. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
5. Semua pihak yang membantu penulis dalam pembelajaran pelatihan dasar serta penulisan Laporan Aktualisasi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga arahan, bimbingan dan dukungan dari Bapak/Ibu semua sangat bermanfaat bagi penulis dalam pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi, serta merupakan amal ibadah, dan mendapatkan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dalam penyusunan Laporan Aktualisasi ini tentunya masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunannya, karena itu penulis sangat berterima kasih atas saran dan

masukan untuk perbaikan Laporan Aktualisasi ini, dan semoga Laporan Aktualisasi ini bisa memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya unit kerja dan masyarakat.

Gresik, 5 Desember 2022

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rintan'.

Rintan Aprilia Pratiwi. A.Md.Kom.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi	4
C. Tugas dan Fungsi	7
D. Struktur Organisasi.....	9
E. Program dan Kegiatan saat ini	11
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	13
A. Identifikasi Isu.....	13
B. Pemilihan Isu.....	22
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu	24
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	28
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	45
F. Potensi Kendala dan Strategi Mengatasi.....	46
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	47
A. <i>Role Model</i>	47
B. Realisasi Aktualisasi	48
1. Realisasi Kegiatan	48
2. Aktualisasi Nilai – Nilai Agenda II	65
3. Waktu Pelaksanaan Aktualisasi.....	88
4. Capaian Penyelesaian Core Isu.....	90
5. Manfaat Aktualisasi	91
C. Faktor Pendukung, Penghambat, Strategi Mengatasinya.....	91
D. Rencana Tindak Lanjut	95

BAB IV PENUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	104
BIODATA PENULIS.....	300

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah SDM pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	9
Tabel 2.1 Jumlah Pelayanan Periode 1 Juli 2022 – 16 Oktober 2022.....	18
Tabel 2.2 Jumlah Pelayanan PELATARAN Periode 1 Juli 2022 – 16 Oktober 2022.....	19
Tabel 2.3 Keterkaitan Isu dengan Mata Pelatihan Agenda III	21
Tabel 2.4 Score Urgency (U), Seriousness (S), Growth (G).....	23
Tabel 2.5 Pemilihan Isu Prioritas menggunakan Teknik Tapisan USG.....	23
Tabel 2.6 Penyebab Isu dan Alternatif Gagasan Penyelesaian Isu	25
Tabel 2.7 <i>Score</i> Keterangan 3 Kriteria Tapisan Mc Namara	26
Tabel 2.8 Pemilihan Gagasan Pemecahan Isu dengan Teknik Tapisan Mc Namara	26
Tabel 2. 9 Matriks Rancangan Aktualisasi.....	28
Tabel 2.10 Matriks Rekapitulasi Rencana Habitiasi MP. Agenda II	44
Tabel 2.11 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	45
Tabel 2.12 Potensi Kendala dan Strategi Mengatasi.....	46
Tabel 3.1 Peserta Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan	64
Tabel 3. 2 Aktualisasi Nilai - Nilai Agenda II	66
Tabel 3.3 Rekapitulasi Aktualisasi Nilai-Nilai BerAKHLAK.....	88
Tabel 3.4 Waktu Pelaksanaan Aktualisasi	89
Tabel 3.5 Analisis Pengelolaan Pengaduan Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Aktualisasi..	90
Tabel 3.6 Faktor Pendukung, Penghambat, dan Strategi Mengatasinya dalam Pelaksanaan Aktualisasi.....	92
Tabel 3.7 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar PNS, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya Smart Governance.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rekapitulasi Pengaduan Yang Masuk melalui Telepon Kantor.....	14
Gambar 2.2 Rekapitulasi Pengaduan Yang Masuk melalui Hotline Pengaduan	14
Gambar 2.3 Rekapitulasi Surat Masuk melalui Loker Persuratan	14
Gambar 2.4 Publikasi di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	16
Gambar 3.1 Role Model, Bapak Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M.	47
Gambar 3.2 Penulis Mempelajari PERMEN ATR/BPN No. 4 Tahun 2022 dan Membuat Resume	52
Gambar 3.3 Koordinasi dengan Mentor terkait Teknis Pengelolaan Pengaduan.....	53
Gambar 3.4 Koordinasi dengan Staff di unit – unit teknis terkait Teknis Pengelolaan Pengaduan melalui zoom meeting.....	54
Gambar 3.5 Rancangan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan.....	56
Gambar 3.6 Google Sheets Database Sistem Pengelolaan Pengaduan	57
Gambar 3.7 Link Hak Akses Database Sistem Pengelolaan Pengaduan	59
Gambar 3. 8 Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan.....	60
Gambar 3. 9 Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan yang terintegrasi dengan database Google Sheets.....	62
Gambar 3. 10 Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan yang menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime	63
Gambar 3.11 Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.....	10
Bagan 2.1 Diagram Fishbone Penyebab Terjadinya Isu	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuisisioner Pemilihan Isu dengan Teknik Tapisan USG	104
Lampiran 2 Hasil dari Kuisisioner Pemiliha Isu	109
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Rancangan Aktualisasi Coach	110
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Rancangan Aktualisasi Mentor	117
Lampiran 5 Materi Bahan Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan	123
Lampiran 6 Undangan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan	127
Lampiran 7 <i>Form</i> Presensi Peserta Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan.....	127
Lampiran 8 Presensi Peserta Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan	128
Lampiran 9 Form Kuisisioner Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan	128
Lampiran 10 Hasil Kuisisioner Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan	132
Lampiran 11 Data Pengaduan Dari Berbagai Kanal Yang Terintegrasi Dalam Database	132
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach	271
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor.....	283
Lampiran 14 Lembar Komitmen.....	299

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, khususnya dalam Pasal 63 ayat (3) dan ayat (4) mengatur bahwa Calon Pegawai Negeri Sipil diwajibkan untuk menjalani masa percobaan yang dilaksanakan melalui proses pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, CPNS wajib mengikuti dan lulus dalam kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) selama masa prajabatan yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dengan kurikulum yang ditetapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN). Sehingga diperlukan sebuah penyelenggaraan pelatihan yang inovatif dan terintegrasi, yaitu penyelenggaraan pelatihan dasar yang memadukan pembelajaran klasikal dan non klasikal di tempat pelatihan dan di tempat kerja, atau yang dikenal dengan istilah *blended learning*, yang memungkinkan peserta pelatihan dasar mampu menginternalisasi, menerapkan, dan mengaktualisasikan serta membuatnya menjadi kebiasaan (*habitiasi*) konsep dasar wawasan kebangsaan dan nilai dasar bela negara, serta nilai – nilai dasar ASN yang telah diajarkan, dalam hal ini adalah Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Selain itu CPNS juga diharapkan dapat memahami kedudukan dan perannya sebagai ASN dan mampu mengaktualisasikan kemampuan kecakapan digital dalam perspektif literasi digital SMART ASN. Sehingga tertanam dan membentuk diri peserta sebagai ASN yang profesional dan berintegritas tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Lebih lanjut sebagai sarana implementasi segala nilai-nilai dasar dan konsep yang sudah menjadi bekal para Calon Pegawai Negeri Sipil, setiap Calon Pegawai Negeri Sipil sebagai peserta pelatihan dituntut untuk mampu mengaktualisasikan substansi materi pembelajaran yang telah dipelajari melalui proses pembiasaan diri yang difasilitasi dalam pembelajaran agenda Habitiasi. Pembelajaran agenda Habitiasi memfasilitasi peserta

melakukan kegiatan pembelajaran aktualisasi mata-mata pelatihan yang sebelumnya telah dibekali pada para peserta pelatihan tersebut. Pengalaman belajar pada agenda habituasi dirancang agar peserta dapat mengimplementasikan substansi mata pelatihan dalam proses aktualisasi di tempat kerja. Aktualisasi terdiri dari kegiatan-kegiatan seperti penyusunan rancangan aktualisasi, pembimbingan pembelajaran aktualisasi, pelaksanaan seminar rancangan aktualisasi, pelaksanaan aktualisasi di tempat kerja, penyusunan laporan aktualisasi, penyiapan rencana presentasi laporan pelaksanaan aktualisasi, serta pelaksanaan seminar aktualisasi.

Pengelolaan pengaduan pada Kementerian ATR/BPN pada dasarnya sudah disediakan berbagai sarana, diantaranya SP4N Lapor, TUNTAS, Hotline Layanan Pertanahan, dan juga media sosial dari Kementerian ATR/BPN. Namun disamping itu, pengaduan juga masuk dari berbagai sarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, misalnya Hotline Pengaduan, telepon kantor, loket persuratan, dan juga media sosial Kantah. Namun pengelolaan pengaduan yang belum optimal di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mengakibatkan kurangnya monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk. Hal tersebut disebabkan oleh belum adanya sistem pengadministrasian dan pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana pengaduan. Sehingga, hal tersebut menyebabkan tidak adanya tindak lanjut dan sulitnya melakukan monitoring terhadap pengaduan yang masuk. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Dampak yang terjadi bila permasalahan mengenai tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan yang masuk tidak segera diselesaikan adalah tidak puasny masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Hal ini berdampak pada usaha mempertahankan status predikat Zona Integritas yaitu WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang didapatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Selain itu, hal ini juga berdampak pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan Gresik dalam nenindaklanjuti pengaduan yang masuk. Dan bila pengaduan yang masuk terkait layanan rutin, memungkinkan menimbulkan adanya tunggakan layanan rutin PNPB (TPDM).

Dampak apabila isu ini diselesaikan adalah meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Selain itu, juga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat pada pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dan juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian Zona Integritas guna mempertahankan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bebas dan Melayani). Penyelesaian isu ini juga sebagai bentuk antisipasi untuk mencegah adanya tunggakan layanan rutin PNB (TPDM) apabila pengaduan terkait layanan rutin.

Pihak - pihak yang terkait dengan adanya isu ini sebagai berikut dari pihak internal Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu PPID, PPID Pelaksana, Unit – unit teknis dimana pengaduan tersebut didisposisikan, dan dari pihak eksternal yaitu masyarakat sebagai pihak yang melakukan pengaduan.

Pengaduan yang masuk seharusnya ditindaklanjuti segera setelah pengaduan itu masuk. Faktor yang menyebabkan tidak segera terselesaikannya pengaduan yang masuk dikarenakan SDM yang kurang memadai, beban kerja yang tinggi, dan tidak adanya komitmen bersama dalam penyelesaian pengaduan yang masuk. Hal ini menunjukkan kurangnya penerapan Manajemen ASN. Belum adanya suatu sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana merupakan salah satu faktor yang menyebabkan sulitnya melakukan monitoring terhadap pengaduan yang masuk. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kurang adaptif terhadap adanya percepatan transformasi digital dalam pengelolaan pengaduan yang berkaitan dengan Smart ASN.

Dari data kondisi di unit kerja yang telah diperoleh serta isu yang dapat ditarik daripadanya tersebut, maka aktualisasi ini dibuat untuk dapat lebih lanjut untuk menjabarkan isu-isu tersebut, memilih isu prioritas di antaranya, yang dalam tulisan ini mengangkat isu mengenai belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, serta memunculkan gagasan yang dapat membantu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, yaitu “Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”.

B. Tujuan Organisasi

Dalam mendukung tugas dan fungsi yang menjadi mandat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, disusun perencanaan sebagai pedoman kinerja dan penganggaran dokumen perencanaan strategis. Perencanaan strategis dalam Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional merupakan dasar utama penyelenggaraan Kementerian selama 5 (lima) tahun ke depan. Rencana Strategis (Renstra) berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020 – 2024, akan dijabarkan dalam Rencana Kerja (Renja) yang disertai dengan penganggaran dan penetapan kinerjanya setiap tahun, sehingga Rencana Strategis menjadi dokumen penting yang disusun secara komprehensif, holistik dan integratif melalui pendekatan teknokratik, politik, partisipatif serta *bottom up* dan *top down*.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menetapkan Visi dan Misi untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Presiden yang tertuang dalam RPJMN. Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama lima tahun ke depan adalah :

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

Visi ini secara langsung sangat relevan dengan 7 Agenda RPJMN 2020 – 2024. Untuk mencapai visi tersebut, kemampuan lembaga dalam melaksanakan pelayanan publik bidang pertanahan dan ruang difokuskan melalui dua misi. Dua misi tersebut adalah :

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

Tujuan disusun sebagai implementasi atau penjabaran Misi, dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Tujuan dan Sasaran menjadi penting untuk dirumuskan dengan memperhatikan berbagai aspek secara komprehensif. Misi pertama

yaitu : “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan” dijabarkan ke dalam 2 tujuan, yaitu :

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

Misi kedua : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia” diimplementasikan dalam Tujuan ke 3 yaitu : “ Menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik”.

Salah satu tujuan strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya adalah Tercapainya Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, dengan sasaran strategis “Terwujudnya Tata Kelola Kelembagaan yang Komprehensif dan Berstandar Kepemerintahan yang Baik”. Salah satu aspek dalam sasaran strategis tersebut berkaitan dengan aspek kelembagaan diupayakan untuk dapat tercapai adanya kebijakan dan strategi pelaksanaannya berupa:

- Aspek regulasi : Penyempurnaan regulasi untuk mengisi kekosongan hukum, pemutakhiran ketentuan sesuai tantangan terkini, sinkronisasi dan harmonisasi antar peraturan perundang-undangan.
 - Pemetaan kebutuhan perubahan peraturan perundang-undangan yang ada, dan percepatan penyusunan peraturan perundang-undangan dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak.
- Aspek organisasi : relevan dengan pelaksanaan prinsip LMP.
 - Re-organisasi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, serta Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Aspek sumber daya manusia : mewujudkan sumber daya manusia yang profesional.
 - Penerapan prinsip *Talent Pool Management*.

- Aspek Proses Bisnis : Penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan pertanahan dan penataan ruang berbasis elektronik, serta percepatan dan modernisasi layanan administrasi pertanahan.
 - Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), termasuk konversi dan validasi dokumen pertanahan ke dalam format elektronik dan penyusunan dan penerapan standar layanan pertanahan digital.
 - Peningkatan kualitas proses dan *output*/keluaran administrasi pertanahan.
 - Kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk penerapan Kerja Sama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU)
- Aspek Akuntabilitas Aset dan Anggaran : mempertahankan predikat opini BPK RI “Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)” dan meningkatkan nilai Reformasi Birokrasi, termasuk didalamnya nilai Penguatan Akuntabilitas.
 - Optimalisasi pelaksanaan agenda Reformasi Birokrasi ke dalam kegiatan rutin dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang agraria, tata ruang dan pertanahan.
- Aspek Penjaminan Kualitas dan Ketaatan Peraturan Perundangan: Optimalisasi penyelenggaraan fungsi aparat pengawasan internal pemerintah dalam pendampingan (*consulting*) dan pengawasan (*auditing*).
 - Penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal pemerintah secara efektif, efektivitas pelaksanaan audit secara rutin maupun khusus (investigasi).

Mengingat layanan pengaduan merupakan bagian dari tujuan organisasi Kementerian ATR/BPN, yang tercantum dalam tujuan ke-3 yaitu : “ Menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik”, sehingga isu mengenai belum optimalnya pengelolaan pengaduan khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ini menjadi bagian penting dalam mewujudkan tujuan tersebut. Diperlukannya komitmen bersama dari PPID, PPID Pelaksana, dan staff di masing – masing unit teknis, monitoring, dan sistem yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk guna memudahkan dan mempercepat penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, penulis dalam laporan aktualisasi ini tertarik mengangkat suatu gagasan terkait dengan membuat Sistem Pengelolaan Pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal, dengan harapan dapat membantu menyelesaikan permasalahan terkait dengan adanya kesulitan dalam memonitoring pengaduan yang masuk dari berbagai kanal.

C. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, dalam pasal 20 dan 21, Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi, antara lain :

- a. Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan survei dan pemetaan;
- c. Pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. Pelaksanaan penataan dan pemberdayaan;
- e. Pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. Pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan;
- g. Pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik;
- h. Pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan; dan
- i. Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Terkait dengan unit kerja penempatan penulis, yaitu di Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sebagaimana diatur dalam pasal 5 Bagian Ketiga Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020, yang mengatur bahwa Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitas reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan.

Berkaitan dengan tugas dan fungsi jabatan penulis sebagai Pengelolaan Informasi Pertanahan di Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Non

Struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, tugas seorang 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 pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
7. Mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
8. Memberikan penjelasan kepada pelapor/pengadu apabila materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Dan menyarankan untuk menyampaikan pengaduannya kepada instansi yang berwenang;
9. Mewawancarai/menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor/pengadu, apakah pengaduan tersebut pernah dilaporkan atau belum;
10. Melakukan konsultasi dengan pejabat berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
11. Mengarahkan dan membantu agar pengaduan disampaikan secara tertulis;
12. Membuat tanda terima/bukti pengaduan;
13. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
14. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register

Namun dalam hal ini, tugas dan fungsi yang dikerjakan penulis sebagai Pengelola Informasi Pertanahan adalah melakukan pencatatan pengaduan, menerima data/bukti – bukti kepemilikan pengadu, 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, melakukan konsultasi dengan pejabat

berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti, dan meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan.

D. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, dalam pasal 19, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor pertanahan terdiri atas :

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Survei dan Pemetaan;
- c. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
- d. Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
- e. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
- f. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

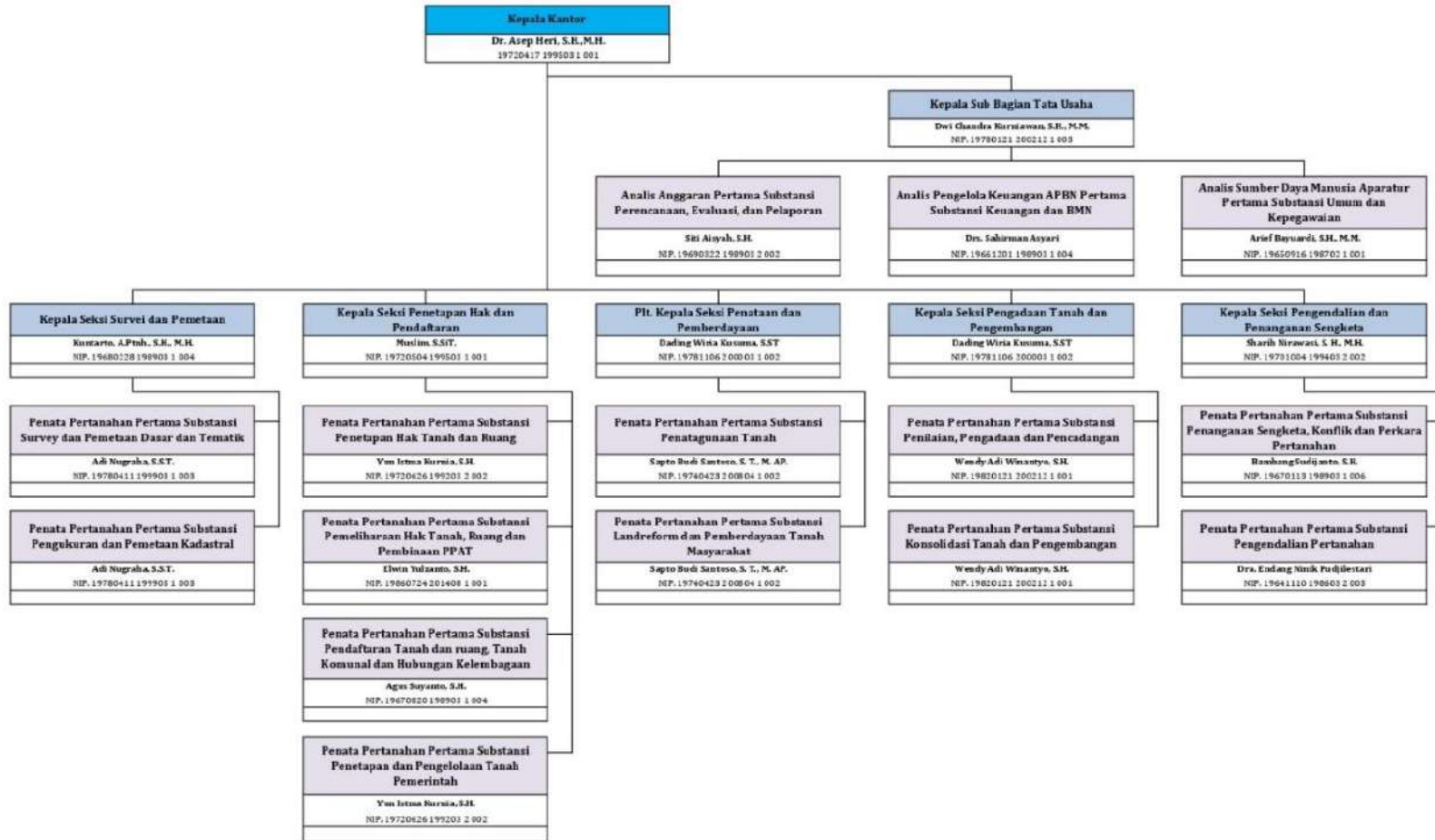
Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN) dan lain-lain dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah SDM pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

No.	Kualifikasi Pegawai	Jumlah (Orang)
1	ASN	55
2	PPNPN	72
3	Pramubhakti	26
4	Petugas Kebersihan	4
5	Pengemudi	3
6	Petugas Keamanan	8
Total		168

Bagan struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, adalah sebagai berikut :

**SUSUNAN ORGANISASI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GRESIK
TAHUN 2022**



Bagan 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

E. Program dan Kegiatan saat ini

Berdasarkan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Tahun 2022 Nomor : SP DIPA – 056.01.2.430210/2022 untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur, Subbagian Tata Usaha menjalankan beberapa kegiatan sebagai berikut :

1. Layanan BMN.
2. Layanan Hubungan Masyarakat.
3. Layanan Umum.
4. Layanan Data dan Informasi.
5. Layanan Bantuan Hukum.
6. Layanan Perkantoran.
7. Layanan Manajemen SDM.
8. Layanan Perencanaan dan Penganggaran.
9. Layanan Pemantauan dan Evaluasi.
10. Layanan Manajemen Keuangan.
11. Layanan Reformasi Kinerja.

Dari beberapa kegiatan yang tercantum dalam DIPA/POK Tahun Anggaran berjalan, yang menyangkut rujukan kegiatan dalam Laporan Aktualisasi adalah Layanan Data dan Informasi.

Terkait dengan pelaksanaan kegiatan Pelayanan Pertanahan, Pelayanan Pertanahan diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan. Kelompok dan Jenis Pelayanan Pertanahan terdiri dari pelayanan :

- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
 - Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak
 - Pemberian Hak (Hak Milik, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, Hak Pengelolaan)
 - Wakaf dari Tanah belum bersertifikat / Wakaf dari Tanah Negara
 - P3MB/Prk. 5

- Pendaftaran Hak Milik atas Satuan Rumah Susun
 - Pemberian Hak Guna Usaha (Perseorangan/Badan Hukum)
- b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- Peralihan Hak Atas Tanah dan Satuan Rumah Susun
 - Ganti Nama Sertipikat Hak Atas Tanah dan Hak Milik Atas Rumah Susun
 - Perpanjangan Jangka Waktu Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangunan/Hak Pakai
 - Perpanjangan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun
 - Pembaruan Hak Guna Bangunan/Hak Pakai dan Pemberian Hak Guna Bangunan/Hak Pakai di atas Hak Pengelolaan.
 - Pembaruan Hak Guna Usaha
 - Wakaf dari Tanah yang sudah bersertifikat
 - Perubahan Hak Atas Tanah
 - Pemecahan/ Penggabungan/ Pemisahan Hak
 - Sertipikat Pengganti Hak Atas Tanah, Hak Milik atas Rumah Susun, dan Hak Tanggungan (Blanko lama/ Hilang/ Rusak)
 - Hak Tanggungan
- c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
- Pencatatan Blokir/ Sita/ Pengangkatan Sita
 - Informasi Pertanahan
- d. Pengukuran Bidang Tanah;
- Pengembalian Batas
 - Pengukuran dalam rangka Kegiatan Inventarisasi/ Pengadaan Tanah
 - Pengukuran atas Permintaan Instansi / Masyarakat untuk mengetahui Luas Tanah
 - Pengukuran dalam rangka Pembuatan Peta Situasi Lengkap
- e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan
- Konsolidasi Tanah Swadaya
 - Pertimbangan Teknis
- f. Pengelolaan Pengaduan.

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Berdasarkan dari pengamatan selama beberapa bulan di unit kerja Subbbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, khususnya yang berkaitan dengan tugas penulis sebagai Pengelola Informasi Pertanahan, terdapat isu yang mendesak sebagai berikut :

1. Belum Optimalnya Sistem Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

Pengelolaan pengaduan pada Kementerian ATR/BPN pada dasarnya sudah disediakan berbagai sarana, diantaranya SP4N Lapor, TUNTAS, Hotline Layanan Pertanahan, dan juga media sosial dari Kementerian ATR/BPN. Namun disamping itu, pengaduan juga masuk dari berbagai sarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, misalnya Hotline Pengaduan, telepon kantor, loket persuratan, dan juga media sosial Kantah. Namun pengelolaan pengaduan yang belum optimal di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mengakibatkan kurangnya monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk. Hal tersebut disebabkan oleh belum adanya sistem pengadministrasian dan pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana pengaduan. Sehingga, hal tersebut menyebabkan tidak adanya tindak lanjut dan sulitnya melakukan monitoring terhadap pengaduan yang masuk. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Data Faktual terkait kurang optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik :

Dampak yang terjadi bila permasalahan mengenai tidak adanya tindak lanjut dari pengaduan yang masuk tidak segera diselesaikan adalah tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Hal ini berdampak pada usaha mempertahankan status predikat Zona Integritas yaitu WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang didapatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Selain itu, hal ini juga berdampak pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan Gresik dalam nenindaklanjuti pengaduan yang masuk. Dan bila pengaduan yang masuk terkait layanan rutin, memungkinkan menimbulkan adanya tunggakan layanan rutin PNPB (TPDM).

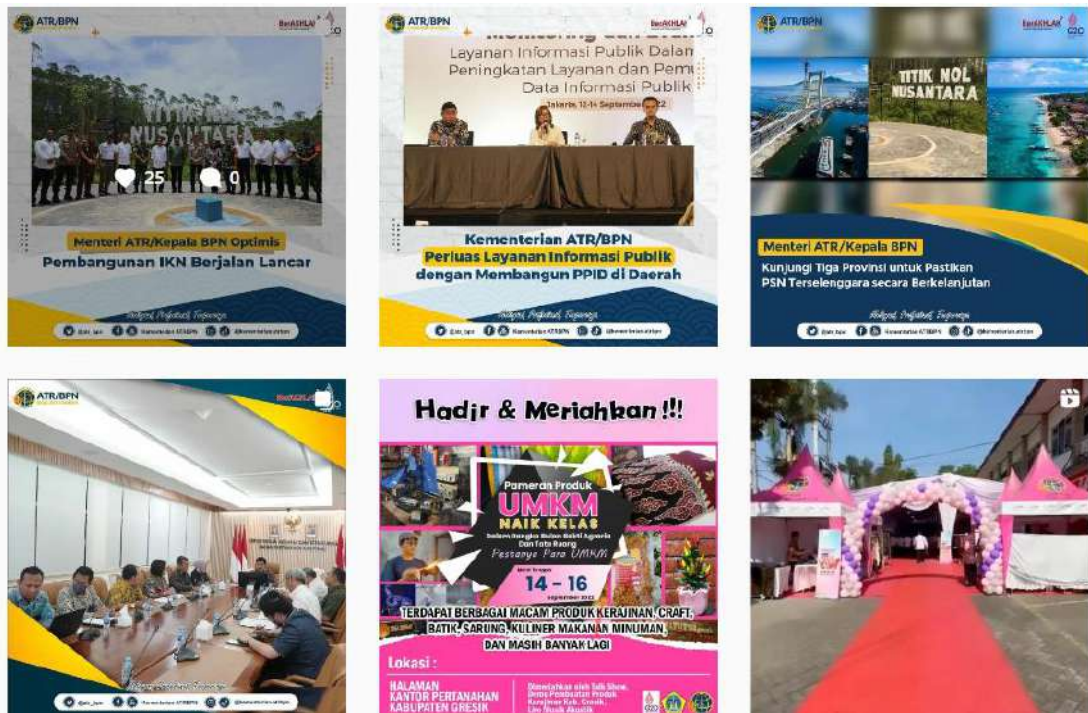
Dampak apabila isu ini diselesaikan adalah meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Selain itu, juga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat pada pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dan juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian Zona Integritas guna mempertahankan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bebas dan Melayani). Penyelesaian isu ini juga sebagai bentuk antisipasi untuk mencegah adanya tunggakan layanan rutin PNPB (TPDM) apabila pengaduan terkait layanan rutin.

Pihak - pihak yang terkait dengan adanya isu ini sebagai berikut dari pihak internal Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu PPID, PPID Pelaksana, Unit – unit teknis dimana pengaduan tersebut didisposisikan, dan dari pihak eksternal yaitu masyarakat sebagai pihak yang melakukan pengaduan.

2. Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

Pada era revolusi industri 4.0 ini keterbukaan dan kemudahan terkait informasi layanan instansi merupakan hal yang penting bagi seluruh instansi. Hal tersebut juga disampaikan Menteri ATR/BPN Hadi Tjahjanto bahwa “Dengan transformasi digital, harapan Presiden Joko Widodo terkait layanan masyarakat yang transparan, murah, cepat, efektif, dan efisien akan terwujud.”, yang disampaikan pada pembukaan Rakernas pada Selasa 26 Juli 2022. Terlebih di lingkungan Kementerian ATR/BPN

terkait predikat keterbukaan informasi publik yang pada tahun 2021 sudah ditetapkan menjadi Informatif. Namun pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik masih banyak dari masyarakat yang menanyakan melalui telepon kantor dan loket pelayanan terkait persyaratan pelayanan pertanahan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi terkait pelayanan yang dipublikasikan di media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Di era digital ini, media sosial seharusnya memiliki peran yang optimal dalam penyampaian layanan informasi pertanahan kepada masyarakat. Berdasarkan riset dari DataReportal yang menunjukkan jumlah pengguna sosial media di Indonesia mencapai 191,4 juta pada Januari 2022. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi melalui media sosial akan menjangkau masyarakat dan lebih efektif dalam penyampaian informasi.



Gambar 2.4 Publikasi di Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Dampak yang terjadi bila permasalahan ini tidak segera diselesaikan adalah kurang efektif dan efisien dalam penyampaian informasi layanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kurang mengoptimalkan media sosial dalam penyampaian informasi layanan pertanahan. Kemudian, hal tersebut juga berdampak pada tidak puasnya masyarakat terhadap informasi layanan

pertanahan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dikarenakan kemudahan informasi layanan pertanahan yang diberikan.

Dampak yang terjadi bila isu ini diselesaikan adalah lebih efektif dan efisien dalam penyampaian informasi layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan transformasi digital dalam memberikan informasi layanan yang cepat, mudah, dan tepat. Dan tentunya juga memberikan efisiensi waktu kepada masyarakat dikarenakan tidak perlu bolak – balik ke Kantor Pertanahan informasi terkait layanan pertanahan.

Pihak - pihak yang terkait dengan adanya isu ini sebagai berikut dari pihak internal Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu PPID Pelaksana dan dari pihak eksternal yaitu masyarakat sebagai pemohon yang akan melakukan permohonan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

3. Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan).

PELATARAN merupakan program baru Kementerian ATR/BPN yang diinstruksikan oleh Menteri ATR/BPN Hadi Tjahjanto guna memberikan layanan loket prioritas kepada masyarakat yang mengajukan permohonan tanpa kuasa. Program ini resmi diluncurkan oleh Menteri ATR/BPN pada momentum Rakernas pada 26 Juli 2022. Tujuan dari program PELATARAN ini adalah masyarakat yang memiliki kebutuhan dalam mengurus berkas pertanahan dan terkendala oleh pekerjaan, bisa mengurus sendiri permohonannya pada akhir pekan. Akan tetapi, di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik jumlah pemohon pada program PELATARAN ini masih relatif sedikit. Hal ini dapat disimpulkan dari tabel 2.1 dan tabel 2.2 bila jumlah permohonan pada program PELATARAN hanya 1,47% bila dibandingkan jumlah keseluruhan permohonan yang masuk pada periode 1 Juli 2022 – 16 oktober 2022. Salah satu, penyebab dari perbedaan jumlah pengunjung yang signifikan ini adalah kurangnya publikasi di media sosial terhadap adanya program PELATARAN. Pada era digital ini, publikasi terkait adanya program pelayanan baru di media sosial sangatlah penting dikarenakan jangkauan pada pengguna sosial media dan jumlah pengguna sosial media di Indonesia yang mencapai 191,4 juta pada Januari 2022 berdasarkan riset oleh DataReportal.

Tabel 2.1 Jumlah Pelayanan Periode 1 Juli 2022 – 16 Oktober 2022

No	Jenis Permohonan	Jumlah
1	Blokir	5
2	Cessie	7
3	Ganti Nadzir	11
4	Ganti Nama	191
5	Ganti Nama Pemegang Hak Tanggungan	272
6	Hak Tanggungan	2327
7	Hapusnya Hak	4
8	Merger + Ganti Nama Pemegang Hak Tanggungan	244
9	Merger Hak Tanggungan	46
10	Pelepasan Sebagian Hak	7
11	Pemecahan Bidang	182
12	Pemisahan Bidang	183
13	Pencabutan Blokir	6
14	Pencatatan Perubahan Penggunaan Tanah	46
15	Pendaftaran SK Hak	182
16	Pendaftaran SK Perpanjangan/Pembaruan Hak	155
17	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Konversi/Pengakuan/Penegasan Hak	50745
18	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pemberian Hak	1099
19	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Penegasan Hak	66
20	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Wakaf untuk Tanah Yang Belum Sertipikat (Tanah Adat)	125
21	Pengangkatan Sita	3
22	Pengecekan Sertipikat	7709
23	Pengembalian Batas	26
24	Penggabungan Bidang	48
25	Pengukuran - ASN	38725
26	Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	366
27	Pengukuran Ulang Dan Pemetaan Kadastral	159
28	Pengukuran Untuk Mengetahui Luas	2
29	Penyelenggaraan Kebijakan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	51
30	Peralihan Hak - Hibah	104
31	Peralihan Hak - Jual Beli	2338
32	Peralihan Hak - Lelang	9
33	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama	61
34	Peralihan Hak - Pewarisan	272
35	Peralihan Hak - Tukar Menukar	3
36	Permohonan SK Pembaruan Hak Guna Bangunan Badan Hukum	9
37	Permohonan SK Pembaruan Hak Guna Bangunan Perorangan	5
38	Permohonan SK Pembaruan Hak Guna Usaha Badan Hukum	1

39	Permohonan SK Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum	76
40	Permohonan SK Pemberian Hak Guna Bangunan Instansi/Badan Usaha Pemerintah	17
41	Permohonan SK Pemberian Hak Guna Bangunan Perorangan	3
42	Permohonan SK Pemberian Hak Milik Badan Hukum	1
43	Permohonan SK Pemberian Hak Milik Perorangan	4
44	Permohonan SK Pemberian Hak Pakai Instansi/Badan Usaha Pemerintah	153
45	Permohonan SK Pemberian Hak Pengelolaan Instansi/Badan Usaha Pemerintah	1
46	Permohonan SK Pemberian HGB Badan Hukum Untuk Pembangunan Rumah MBR	1
47	Permohonan SK Pemberian HGB/HP di atas HPL	1
48	Permohonan SK Pemberian HM/HGB dari HPL Perumnas/Transmigrasi	10
49	Permohonan SK Perpanjangan Hak Guna Bangunan Badan Hukum	270
50	Permohonan SK Perpanjangan Hak Guna Bangunan Perorangan	59
51	Perubahan Data Hak Tanggungan Online	3
52	Perubahan Hak Atas Tanah	1445
53	Peta Analisis Penatagunaan Tanah	6
54	PKKPR atau RKKPR Untuk Kegiatan Yang Bersifat Strategis Nasional	4
55	PKKPR Untuk Kegiatan Berusaha	30
56	PKKPR Untuk Kegiatan Non Berusaha	48
57	Roya	1576
58	Sertipikat Pengganti Karena Blanko Lama	17
59	Sertipikat Pengganti Karena Hilang	73
60	Sertipikat Pengganti Karena Rusak	29
61	Sita	1
62	Subrogasi	1
63	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah	1055
64	Wakaf dari Tanah Yang Sudah Bersertipikat	74
Total		110.752

Tabel 2.2 Jumlah Pelayanan PELATARAN Periode 1 Juli 2022 – 16 Oktober 2022

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Peralihan Hak- Hibah	10
2	Peralihan Hak-Lelang	2
3	Peralihan Hak-Waris	19
4	Peralihan Hak-Jual Beli	77
5	Peralihan Hak-Pembagian Hak Bersama	9
6	Peralihan Hak-Tukar menukar	2

7	Ganti Nama Pemegang Hak	4
8	Wakaf dari Tanah yang sudah Bersertipikat	3
9	Pencatatan Perubahan Penggunaan Tanah	2
10	Peningkatan Hak	270
11	Penurunan Hak	1
12	Sertipkat Pengganti Karena Hilang	3
13	Sertipkat Pengganti Karena Rusak	3
14	Sertipkat Pengganti Karena Blanko lama	1
15	Pendaftaran SK	3
16	Pendaftaran Tanah Pertama Kali / Pengakuan	1
17	Permohonan SK Perpanjangan	5
18	Roya	322
19	Cessie	2
20	Merger Bank	7
21	Ganti Nama Pemegang Hak Tanggungan	30
22	Subrograsi	1
23	Pencatatan Blokir	4
24	Pengukuran Ulang	41
25	Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	5
26	Pemecahan Bidang	13
27	Pemisahan Bidang	5
28	Pengembalian Batas	3
29	PKKPR	5
30	Konsultasi	225
31	Pengambilan Sertipikat	551
Total		1629

Dampak yang terjadi bila permasalahan terkait kurang optimalnya publikasi program PELATARAN tidak segera diselesaikan adalah program PELATARAN kurang diketahui oleh masyarakat sehingga tujuan dari program ini yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tidak tercapai.

Dampak bila isu ini diselesaikan adalah masyarakat mendapatkan informasi terkait adanya program PELATARAN sehingga meningkatkan jumlah pengunjung/pemohon pada PELATARAN dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan tanpa harus mengantre dengan pemohon yang dengan kuasa. Hal tersebut menjadikan upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terealisasi.

Pihak - pihak yang terkait dengan adanya isu ini sebagai berikut dari pihak internal Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu PPID Pelaksana sebagai pejabat pelaksana yang memberikan informasi dan dari pihak eksternal yaitu masyarakat

sebagai pemohon yang akan melakukan permohonan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

Masing – masing isu tersebut memiliki keterkaitan dengan mata pelatihan agenda 3 pada pembelajaran pelatihan dasar CPNS. Keterkaitan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.3 Keterkaitan Isu dengan Mata Pelatihan Agenda III

No	Isu	Keterkaitan Mata Pelatiha Agenda III
1.	Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	<p>Manajemen ASN</p> <p>Pengaduan yang masuk seharusnya segera ditindaklanjuti di waktu penhaduan itu masuk. Faktor yang menyebabkan tidak segera terselesaikannya pengelolaan pengaduan yang masuk dikarenakan SDM yang kurang memadai, beban kerja yang tinggi, dan tidak adanya komitmen bersama dalam penyelesaian pengaduan yang masuk. Hal ini menunjukkan kurangnya penerapan manajemen asn.</p> <hr/> <p>Smart ASN</p> <p>Belum adanya suatu sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana merupakan salah satu faktor yang menyebabkan sulitnya melakukan monitoring terhadap pengaduan yang masuk. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kurang adaptif terhadap adanya percepatan transformasi digital dalam pengelolaan pengaduan.</p>
2.	Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi	<p>Manajemen ASN</p> <p>Menyampaikan informasi secara rutin melalui media sosial seharusnya dilakukan oleh oleh</p>

	Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	<p>pejabat pengelola informasi di setiap Kantor Pertanahan. Namun kurangnya publikasi di sosial media merupakan bentuk kurangnya profesionalitas dan akuntabilitas pegawai yang bertugas. Sehingga penyampaian informasi yang efektif dan efisien tidak terealisasi.</p> <p>Smart ASN Kurangnya pemanfaatan media sosial dalam penyampaian informasi layanan pertanahan merupakan bentuk kurangnya digital skill dan literasi digital seperti tanggung jawab dalam penyampain informasi layanan pertanahan.</p>
3.	Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)	<p>Manajemen ASN Kurang optimalnya publikasi pada media sosial terhadap adanya program PELATARAN ini yang berdampak pada kurang optimalnya program ini merupakan bentuk kurangnya profesionalitas dan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan prima.</p>
		<p>Smart ASN Publikasi media sosial yang masih rendah terhadap adanya program PELTARAN ini merupakan bentuk kurangnya digital skills dan literasi digital dalam hal tanggung jawab penyampaian informasi.</p>

B. Pemilihan Isu

Dari ketiga isu yang sudah dideskripsikan akan dilakukan pemilihan isu prioritas untuk menjabarkan lebih lanjut akar penyebab isu tersebut dan saran yang akan diberikan untuk menyelesaikan isu yang ada. Penulis sendiri memilih teknik tapisan isu USG, dimana metode ini merupakan cara yang digunakan untuk menetapkan urutan isu USG, dimana metode ini merupakan cara yang digunakan untuk menetapkan isu strategis

dengan teknik scoring. Adapun rincian penjelasan dan kriteria skorna adalah sebagai berikut :

- a. Urgency (urgensi), artinya seberapa medesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia;
- b. Seriousness (tingkat keseriusan masalah), artinya seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan;
- c. Growth (tingkat perkembangan masalah), artinya seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut tersebut jika tidak ditangani segera.

Tabel 2.4 Score Urgency (U), Seriousness (S), Growth (G)

Skor	Urgency	Seriousness	Growth
5	Sangat Mendesak	Sangat Mendesak	Sangat Mendesak
4	Mendesak	Mendesak	Mendesak
3	Cukup Mendesak	Cukup Mendesak	Cukup Mendesak
2	Kurang Mendesak	Kurang Mendesak	Kurang Mendesak
1	Tidak Mendesak	Tidak Mendesak	Tidak Mendesak

Berdasarkan hasil analisis penulis yang didasari dengan penyebaran kuisioner ke staff di masing – masing seksi dengan jumlah responden diambil sample 3 orang dari setiap seksi sehingga keseluruhan responden berjumlah 18 orang dan menggunakan pendekatan teknik USG dengan hasil perhitungan nilai tapisan sebagai berikut :

Tabel 2.5 Pemilihan Isu Prioritas menggunakan Teknik Tapisan USG

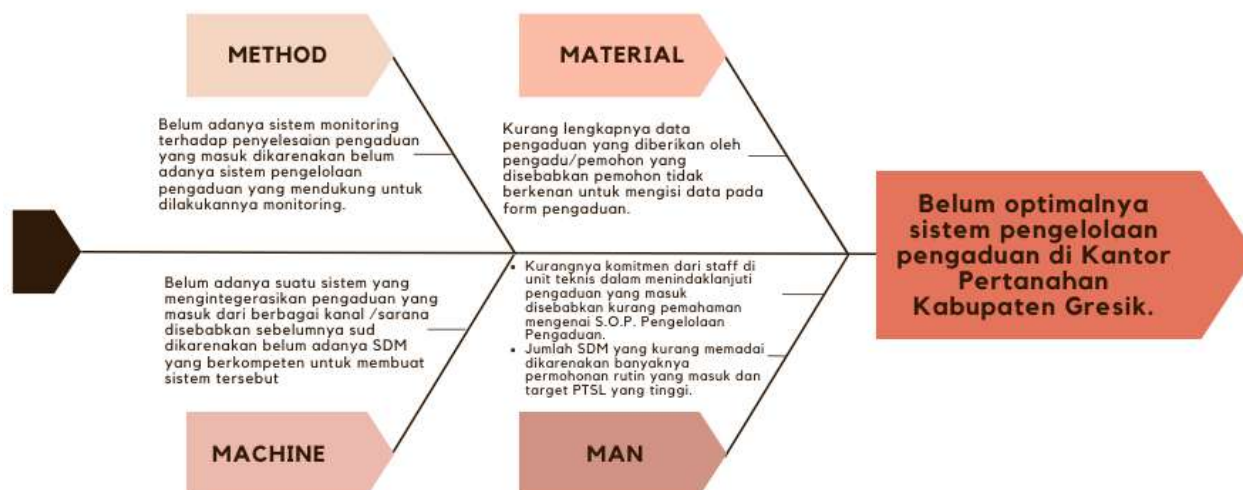
No	Isu Strategis / Masalah	Nilai			Total	Rangking
		U	S	G		
1.	Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	5	5	5	15	I
2.	Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di	3	3	3	9	III

	Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik					
3.	Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)	4	4	3	11	II

Berdasarkan pendekatan teknik USG di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi isu prioritas dari ketiga isu tersebut yaitu Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Pemberian nilai Urgency, Seriousnes, dan Growth yang paling tinggi pada isu tersebut dikarenakan bila isu tersebut tidak segera diselesaikan maka akan menyebabkan jumlah pengaduan yang tidak terselesaikan bertambah semakin banyak dan bila pengaduan tersebut terkait layanan rutin maka memungkinkan menimbulkan tunggakan layanan rutin PNPB (TPDM).

C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Berdasarkan pemiliha isu dengan Teknik Tapisan USG didapatkan core isu yaitu “Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”. Untuk menganalisis gagasan alternatif yang tepat untuk penyelesaian isu tersebut dilakukan analisa menggunakan diagram fishbone untuk mengetahui akar penyebab terjadinya isu.



Bagan 2.1 Diagram Fishbone Penyebab Terjadinya Isu

Dari hasil analisa dengan menggunakan teknik diagram fishbone di atas dapat diketahui bahwa penyebab belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sebagai berikut :

Tabel 2.6 Penyebab Isu dan Alternatif Gagasan Penyelesaian Isu

No.	Penyebab	Alternatif Gagasan
1.	Material	
	Kurang lengkapnya data pengaduan yang diberikan oleh pengadu/pemohon yang disebabkan pemohon tidak berkenan untuk mengisi data pada form pengaduan..	Menekankan kepada pengadu/pemohon guna melengkapi data pengaduan agar memudahkan dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk.
2.	Man	
	a. Kurangnya komitmen dari staff di unit teknis dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk disebabkan kurang pemahaman mengenai S.O.P. Pengelolaan Pengaduan.	Membuat komitmen bersama dari masing – masing unit teknis untuk menindaklanjuti pengaduan yang masuk.
b. Jumlah SDM yang kurang memadai dikarenakan banyaknya permohonan rutin yang masuk dan target PTSL yang tinggi.	Melakukan Analisis beban kerja dari SDM yang ada guna mengetahui efektifitas kinerja dari masing – masing pegawai.	
3.	Machine	
	Belum adanya suatu sistem yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal /sarana disebabkan sebelumnya sud dikarenakan belum adanya SDM yang berkompeten untuk membuat sistem tersebut.	Membuat suatu sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana.
4.	Method	

Belum adanya sistem monitoring terhadap penyelesaian pengaduan yang masuk dikarenakan belum adanya sistem pengelolaan pengaduan yang mendukung untuk dilakukannya monitoring.	Melakukan monitoring setiap 1 bulan terhadap penyelesaian pengaduan yang masuk.
---	---

Dari kelima gagasan tersebut, akan dipilih satu gagasan prioritas guna memecahkan isu tersebut. Untuk memilih salah satu gagasan alternatif tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis “Tapisan Mc Namara”. Teknik tapisan ini menentukan 3 kriteria yang dinilai dari setiap alternatif gagasan yakni Efektif, Efisiensi, dan Kemudahan. Efektif, yaitu mengukur apakah gagasan alternatif dapat berperan efektif dalam pemecahan isu. Efisiensi, yaitu mengukur seberapa lama waktu dan besar biaya yang akan dihabiskan oleh gagasan alternatif untuk digunakan dalam pemecahan isu. Kemudahan, yaitu mengukur seberapa mudah gagasan dilaksanakan atau diaktualisasikan sebagai pemecahan masalah.

Tabel 2.7 Score Keterangan 3 Kriteria Tapisan Mc Namara

No.	Score	Keterangan
1	5	Sangat Efektif / Efisien / Mudah direalisasikan
2	4	Efektif / Efisien / Mudah direalisasikan
3	3	Cukup Efektif / Efisien / Mudah direalisasikan
4	2	Kurang Efektif / Efisien / Mudah direalisasikan
5	1	Tidak Efektif / Efisien / Mudah direalisasikan

Tabel 2.8 Pemilihan Gagasan Pemecahan Isu dengan Teknik Tapisan Mc Namara

No.	Alternatif Gagasan	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Total	Peringkat
1	Menekankan kepada pengadu/pemohon guna melengkapi data pengaduan agar memudahkan dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk.	2	3	3	7	V
2	Membuat komitmen bersama dari masing – masing unit teknis untuk	3	4	3	10	III

	menindaklanjuti pengaduan yang masuk					
3	Melakukan Analisis beban kerja dari SDM yang ada guna mengetahui efektifitas kinerja dari masing – masing pegawai.	3	3	3	9	IV
4	Membuat suatu sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana.	5	5	5	15	I
5	Melakukan monitoring setiap 1 bulan terhadap penyelesaian pengaduan yang masuk.	5	4	4	13	II

Berdasarkan hasil analisis alternatif dengan menggunakan teknik Tapisan Mc Namara, dapat disimpulkan bahwa alternatif gagasan “Membuat suatu sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal/sarana” mendapatkan skor yang tertinggi dibanding alternatif gagasan lainnya. Sehingga alternatif gagasan **“Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”** terpilih sebagai alternatif gagasan yang akan ditindaklanjuti dalam Rancangan Aktualisasi ini.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi, A.Md.Kom.
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Unit Kerja : Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Identifikasi Isu : 1. Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 2. Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 3. Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)
 Isu yang diangkat : Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan Pemecahan Isu : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Tabel 2. 9 Matriks Rancangan Aktualisasi

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi/Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan	1.1) Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan	- Knowledge terkait aturan, ketentuan, sistem monitoring pengelolaan pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri/Kepala	- Akuntabel Upaya tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. - Kompeten Upaya dalam menambah ilmu pengetahuan terkait pengelolaan	Dengan kegiatan persiapan dan pengumpulan informasi pengelolaan pengaduan, penulis mengetahui dan memahami	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini adalah upaya untuk memperbaiki kualitas layanan pengaduan sesuai prosedur

		<p>Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.</p>	<p>BPN Nomor 4 Tahun 2022.</p>	<p>pengaduan dengan mempelajari peraturan perundang – undangan yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loyal Mengutamakan kepentingan negara dan instansi dengan membuat sistem pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundangan yang berlaku. - Adaptif Adaptif dalam pengelolaan pengaduan mengikuti peraturan perundang – undang terbaru yang berlaku. 	<p>peraturan dan S.O.P dalam pengelolaan pengaduan. Hal tersebut berkontribusi dalam percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>penyelesaian pengaduan dan ketepatan waktu.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan persiapan dan pengumpulan informasi pengelolaan pengaduan ini dibutuhkan kerja sama dan profesionalitas untuk senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini</p>
		<p>1.2) Koordinasi dan konsultasi dengan Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan mentor terkait teknis pengelolaan pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil diskusi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Berkonsultasi dengan mentor sebagai upaya melakukan perbaikan secara terus menerus guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. - Akuntabel Transparansi antara penulis dengan mentor dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan. - Kompeten 		

			<p>Adanya kemauan penulis untuk belajar dan mengembangkan ilmu terkait teknis pengelolaan pengaduan kepada mentor selaku PPID.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harmonis Saling menghargai perbedaan pendapat antara penulis dengan mentor ketika berkonsultasi. - Adaptif Bertindak proaktif dalam berinovasi mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan. - Kolaboratif Mampu berkoordinasi dengan mentor untuk menghasilkan nilai tambah dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan. 		<p>diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan berdasarkan dasar hukum yang berlaku.</p>
	1.3) Koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis terkait teknis pengelolaan	- Hasil koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Bersikap ramah dan sopan ketika berkoordinasi dengan staff di masing – masing seksi. - Akuntabel 		

		pengaduan.		<p>Komitmen tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan yang terdisposisi ke unit – unit teknis terkait.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harmonis Menghargai pendapat dari setiap staff yang turut berkoordinasi dalam pengelolaan pengaduan. - Kolaboratif Kerja sama dalam pengelolaan pengaduan antara PPID Pelaksana dengan unit – unit teknis. - Adaptif Proaktif berkoordinasi dengan unit – unit teknis dalam pengelolaan pengaduan. 		
2	Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan	2.1) Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Laporan, TUNTAS, Hotline Layanan	- Sekumpulan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Laporan, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan dan konsisten dalam pengumpulan data. - Kompeten Kompeten dalam melaksanakan tugas pengumpulan data. 	Dengan kegiatan pengumpulan dan pengklasifikasian data pengaduan dapat memudahkan dalam monitoring dan percepatan	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur

		<p>Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Locket Persuratan, dan Media Sosial Kantah).</p>	<p>Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Locket Persuratan, dan Media Sosial Kantah).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptif Berinovasi mengumpulkan dan menghimpun data pengaduan dari berbagai kanal. - Kolaboratif Kerja sama dengan rekan kerja yang bertugas mengelola media sosial dan loket persuratan guna mengumpulkan data pengaduan yang masuk. 	<p>penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam pengumpulan dan pengklasifikasian data.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p>
		<p>2.2) Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis</p>	<p>- Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan disposisi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Adanya upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat percepatan penyelesaian pengaduan. - Akuntabel Transparansi dalam pendisposisian pengaduan yang masuk. - Kompeten Melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik. - Adaptif Berinovasi dalam pengelolaan 		

				pengaduan dengan pengklasifikasian data pengaduan.		
		2.3) Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses	- Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan status penyelesaian.	- Akuntabel Tanggung jawab dan berintegritas dalam mengklasifikasikan pengaduan yang masih dalam proses dan selesai. - Kompeten Melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik. - Harmonis Menghargai masyarakat sebagai pengadu dengan percepatan penyelesaian pengaduan. - Loyal Mementingkan kepentingan masyarakat sebagai pengadu dengan mengklasifikasikan data guna memudahkan penyelesaian pengaduan. - Adaptif Berinovasi dalam pengelolaan pengaduan dengan pengklasifikasian		Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.

				data pengaduan.		
3	Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan	3.1) Membuat rancangan database sistem pengelolaan pengaduan	- Rancangan <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan.	- Berorientasi Pelayanan Membuat rancangan database pengelolaan pengaduan sebelum pembuatan database sebagai upaya melakukan perbaikan terus - menerus. - Akuntabel Bertanggung jawab dengan menjaga integritas dalam pembuatan rancangan database pengelolaan pengaduan. - Kompeten Membuat rancangan database pengelolaan pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan rancangan database yang berkualitas. - Adaptif Membuat rancangan database sebagai bentuk tindakan proaktif sebelum pembuatan database.	Dengan pembuatan <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan, dapat mempercepat penyelesaian pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam pembuatan <i>database</i> . Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan

		<p>3.2) Membuat database dengan <i>Google Sheets</i> yang dapat diakses realtime oleh pihak yang berkepentingan</p>	<p>- <i>Google Sheets</i> sebagai <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<p>- Berorientasi Pelayanan Membuat database baru sebagai upaya melakukan perbaikan terus – menerus terhadap pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Akuntabel Bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas dalam pembuatan database pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Kompeten Membuat database pengelolaan pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan database yang berkualitas.</p> <p>- Adaptif Membuat database baru yang mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal sebagai bentuk inovasi menyesuaikan dengan transformasi digital.</p>	<p>berstandar dunia.</p>	<p>bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
--	--	---	---	---	--------------------------	---

		<p>3.3) Menginput data pengaduan yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam database</p>	<p>- Data pengaduan yang masuk dari berbagai kanal yang telah terinput pada <i>database</i>.</p>	<p>- Akuntabel Bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas dalam memasukkan data pengaduan ke database pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Kompeten Kompeten dalam proses penginputan data pengelolaan pengaduan sehingga hasil data yang terinput benar dan tepat.</p> <p>- Adaptif Adaptif dalam proses penginputan data sehingga keseluruhan data terinput ke database dengan cepat dan tepat.</p> <p>- Kolaboratif Meminta bantuan dan bekerja sama dengan pejabat pengaduan yang lain guna mempercepat proses penginputan data pengaduan ke database.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>3.4) Memberikan hak akses database pada pihak – pihak yang berkepentingan</p>	<p>- <i>Link</i> hak akses yang dibagikan pada pihak – pihak yang berkepentingan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas dalam membatasi hak akses ke database. - Kompeten Kompeten dalam menentukan pihak – pihak mana saja yang diberikan akses ke database. - Harmonis Menghargai pihak – pihak yang berkepentingan dengan memberikan akses. - Loyal Menjaga kerahasiaan data instansi dengan hanya memberikan hak akses pada pihak – pihak yang berkepentingan. - Adaptif Memberikan hak akses pada pihak yang berkepentingan saja sebagai bentuk menghadapi transformasi digital dengan menjaga keamanan data. 		
--	--	--	---	---	--	--

4	Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan	4.1) Membuat <i>dashboard</i> menggunakan <i>Google Studio</i>	- <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan pada <i>Google Studio</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Melakukan perbaikan tiada henti dengan pembuatan dashboard baru pengelolaan pengaduan. - Akuntabel Bertanggung jawab dalam pembuatan dashboard pengelolaan pengaduan, konsisten, dan berintegritas. - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik dalam pembuatan dashboard sistem pengelolaan pengaduan. - Loyal Melakukan perbaikan terhadap sistem pengelolaan pengaduan sebagai bentuk menjaga nama baik instansi. - Adaptif Bentuk inovasi terhadap adanya transformasi digital dengan pemanfaatan <i>google studio</i>. 	Dengan pembuatan <i>dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan, dapat mempercepat penyelesaian pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.	<p>Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam pembuatan <i>dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan</p>
---	--	--	---	---	--	--

		<p>4.2) Mengintegrasikan data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p>	<p>- <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dengan <i>database</i>.</p>	<p>- Berorientasi Pelayanan Cekatan dalam melakukan pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>- Akuntabel Bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas tinggi dalam pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>- Kompeten Melaksanakan tugas terbaik pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>- Adaptif Bentuk tindakan proaktif dengan pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p>		<p>bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
		<p>4.3) Menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis,</p>	<p>- <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang menyajikan informasi</p>	<p>- Akuntabel Bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas tinggi dalam penyajian informasi pengelolaan pengaduan sesuai dengan pengklasifikasian data.</p>		

		dalam proses, dan selesai secara realtime	pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime.	<ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik dalam penyajian informasi pengelolaan pengaduan sesuai dengan pengklasifikasian data. - Harmonis Menyajikan informasi pengelolaan pengaduan secara realtime yang dapat diakses pihak yang berkepentingan sebagai bentuk menghargai rekan kerja. - Adaptif Bentuk inovasi dalam penyajian informasi pengelolaan pengaduan dengan pengklasifikasian data. - Kolaboratif Penyajian informasi pengelolaan pengaduan dengan tujuan memberi kesempatan pada berbagai pihak untuk berkontribusi. 		
5.	Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada	5.1) Mempersiapkan bahan paparan	- Materi bahan paparan sosialisasi.	- Berorientasi Pelayanan Cekatan dalam pelaksanaan sosialisasi dengan mempersiapkan bahan paparan	Dengan melakukan monitoring dan evaluasi, dapat	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya

	unit – unit teknis	sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan		<p>sosialisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab pada pelaksanaan sosialisasi dengan persiapan yang matang sebelum pelaksanaan sosialisasi. - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi dengan persiapan bahan paparan sosialisasi. - Adaptif Bertindak proaktif dalam pelaksanaan sosialisasi dengan mempersiapkan bahan paparan sosialisasi. 	<p>mempercepat penyelesaian pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk</p>
		5.2) Menentukan peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan	- Daftar peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab pada pelaksanaan sosialisasi dengan menentukan daftar peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan ikut dalam sosialisasi. - Kompeten - Melaksanakan tugas terbaik dalam 		

				<p>pelaksanaan sosialisasi dengan menentukan daftar peserta sosialisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harmonis Bentuk saling menghargai dengan penentuan peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan ikut dalam sosialisasi. - Adaptif Menentukan peserta sosialisasi merupakan bentuk tindakan proaktif dalam pelaksanaan sosialisasi. - Kolaboratif Memberi kesempatan berbagai pihak untuk ikut serta dalam sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan . 		<p>peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
		5.3) Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Knowlegde</i> peserta sosialisasi terhadap sistem pengelolaan pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Melaksanakan sosialisasi agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan sebagai upaya melakukan perbaikan secara terus – menerus. - Akuntabel 		

				<p>Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan dengan penuh tanggung jawab dan secara transparan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Melaksanakan kerja terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan. - Loyal Melaksanakan sosialisasi agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan dan percepatan penyelesaian pengaduan sebagai upaya menjaga nama baik instansi. - Adaptif Bentuk tindakan proaktif agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan. 		
--	--	--	--	---	--	--

Tabel 2.10 Matriks Rekapitulasi Rencana Habitiasi MP. Agenda II

No
1
2
3
4
5

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2.11 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Tahapan Kegiatan	November																												Desember			
		Minggu-1		Minggu-2					Minggu-3					Minggu-4					Minggu-5			Minggu-1											
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan																																
	1.1) Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN No 4 Tahun 2022.	█																															
	1.2) Koordinasi dan konsultasi dengan mentor.	█	█																														
	1.3) Koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis.			█																													
2	Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan																																
	2.1) Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal			█	█	█	█	█	█	█																							
	2.2) Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi			█	█	█	█	█	█	█																							
	2.3) Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses			█	█	█	█	█	█																								
3	Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan																																
	3.1) Membuat rancangan database															█																	
	3.2) Membuat database dengan <i>Google Sheets</i>															█																	
	3.3) Menginput data pengaduan ke dalam database															█	█	█	█	█	█												
	3.4) Memberikan hak akses database pada pihak - pihak yang berkepentingan																																
4	Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan																																
	4.1) Membuat <i>dashboard</i> menggunakan <i>Google Studio</i>																																
	4.2) Mengintegrasikan data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>																																
	4.3) Menyajikan informasi pengaduan																																
5	Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis																																
	5.1) Mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan																																
	5.2) Menentukan peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan																																
	5.3) Melaksanakan sosialisasi terkait sistem pengelolaan pengaduan																																

F. Potensi Kendala dan Strategi Mengatasi

Tabel 2.12 Potensi Kendala dan Strategi Mengatasi

No.	Potensi Kendala	Strategi Mengatasi
1.	Kendala Teknis	
	1.1 Kesulitan konsultasi dan koordinasi dengan mentor dikarenakan padatnya jadwal dan perjalanan dinas.	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat janji dengan mentor sebelum melakukan konsultasi. - Melaksanakan konsultasi secara daring menggunakan zoom meeting.
	1.2 Kesulitan melakukan koordinasi terkait teknis pengelolaan pengaduan dengan staff di masing – masing unit teknis dikarenakan beban kerja yang tinggi.	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan ke staff di masing – masing unit teknis rentang waktu yang tepat untuk melakukan koordinasi. - Melakukan koordinasi secara daring melalui zoom meeting.
	1.3 Kesulitan menghadirkan staff di masing – masing unit teknis saat sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan dikarenakan beban kerja yang tinggi.	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan ke staff di masing – masing unit teknis rentang waktu yang tepat untuk melakukan koordinasi. - Mempersiapkan bahan sosialisasi dengan baik agar waktu pelaksanaan singkat dan materi sosialisasi mudah diterima oleh peserta. - Melakukan sosialisasi secara daring melalui zoom meeting.
2.	Kendala Substantif	
	2.1 Kesulitan dalam pengumpulan data pengaduan dikarenakan kemungkinan terdapat data pengaduan yang telah terhapus oleh sistem pada kanal.	<ul style="list-style-type: none"> - Berusaha melakukan recovery pada data – data pengaduan yang terhapus. - Menginput data pengaduan yang masih tersimpan pada sistem kanal.
	2.2 Kesulitan dalam penyajian informasi pengaduan menggunakan <i>Google Studio</i> dikarenakan merupakan tools baru bagi penulis.	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari <i>Google Studio</i> secara mandiri, yang tersedia pada platform – platform online.

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. *Role Model*

Role model merupakan seseorang yang dijadikan panutan atau orang yang memberikan contoh yang baik, baik dari segi intelegensi, sikap dan perilaku serta kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Selama proses pelaksanaan Aktualisasi ini, penulis melihat dan mempelajari cara kerja para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Role Model yang penulis jadikan panutan dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi adalah Bapak Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.



Gambar 3.1 *Role Model*, Bapak Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M.

Alasan penulis memilih Bapak Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M. sebagai *role model* selama pelaksanaan kegiatan Aktualisasi dikarenakan beliau memiliki nilai-nilai dasar ASN yang patut untuk dicontoh oleh penulis. Sikap dan perilaku beliau yang menunjukkan nilai – nilai Bela Negara serta nilai-nilai dasar ASN “BerAKHLAK” antara lain :

- Bela Negara : beliau dikenal sebagai seorang yang disiplin dan memiliki etos kerja yang tinggi, yang mana sikap tersebut merupakan salah satu contoh penerapan nilai Bela Negara yakni bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk kemajuan bangsa dan negara.
- Berorientasi Pelayanan : beliau selalu mengingatkan kepada seluruh pegawai, terutama yang di bawah Subbagian Tata Usaha untuk memberikan pelayanan

prima kepada masyarakat. Contoh : Senantiasa mengingatkan unit teknis agar menindaklanjuti pengaduan yang masuk.

- Akuntabel : beliau selalu melaksanakan tugas dengan jujur, tanggung jawab, disiplin, cermat dan berintegritas tinggi, dimana hal ini dibuktikan dengan berhasilnya Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mendapatkan predikat WBK & WBBM.
- Kompeten : beliau merupakan sosok pemimpin yang berkompeten dimana hal ini dibuktikan dengan diraihnya peringkat II dalam hal realisasi penerimaan PNPB melebihi target oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
- Harmonis : beliau selalu menciptakan suasana kekeluargaan di lingkungan pekerjaan.
- Loyal : beliau selalu mengingatkan dan memberikan contoh kepada pegawai untuk selalu berdedikasi tinggi dalam bekerja, dimana hal ini sebagai upaya menjaga nama baik pimpinan dan instansi
- Adaptif : beliau selalu bersikap proaktif dalam memberikan solusi untuk menjawab setiap hambatan, kendala, dan masalah dalam pekerjaan.
- Kolaboratif : beliau selalu terbuka untuk diskusi terkait permasalahan dalam pekerjaan dan memberikan kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Realisasi kegiatan aktualisasi ini berdasarkan Rancangan Kegiatan Aktualisasi yang dilakukan selama 30 (tiga puluh) hari, mulai tanggal 5 November 2022 sampai dengan 4 Desember 2022. Laporan hasil kegiatan aktualisasi ini menjelaskan tentang realisasi dari kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan setiap minggu dengan tahapan kegiatan beserta output dari tahapan kegiatan tersebut maka pada bagian ini diuraikan capaian setiap output kegiatan beserta evidennya. Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, penulis melaksanakan 5 kegiatan yang bertujuan untuk membuat sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal dengan pemanfaatan *google sheets dan google studio*. Pemaparan terkait kegiatan realisasi aktualisasi dijelaskan sebagai berikut :

a. Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan

Dalam melaksanakan kegiatan ini, penulis melakukan 3 tahapan kegiatan antara lain:

1. Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Pada tanggal 7 – 8 November, penulis telah mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Dimana output dari tahapan kegiatan ini adalah Pemahaman penulis terkait pengelolaan pengaduan sesuai dengan aturan ini yang dibuktikan dengan resume aturan ini yang dibuat oleh penulis. *Resume* Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 dibuat oleh oleh penulis sebagai berikut :

<i>Resume PERMEN/KaBPN No. 4 Tahun 2022</i>
<ul style="list-style-type: none">- Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang oleh pengadu atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan.- Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan SP4N-LAPOR! yang dikelola KEMENPAN RB dengan Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman RI.- Whistleblowing System adalah penyampaian pengaduan dufgaan tindak pidana KKN yang melibatkan pegawai dan orang lain di lingkungan kementerian.- Pengaduan dikelompokkan sbb :<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan berkadar pengawasan<ul style="list-style-type: none">- Indikasi penyimpangan wewenang- Indikasi penyimpangan dalam pelayanan public- Kasus- Indikasi pelanggaran Pewanfaatan ruang dan tanah2. Pengaduan tidak berkadar pengawasan<ul style="list-style-type: none">- Saran / kritik yang konstruktif- Penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan di Kantah -> Pejabat

Adminitrator (Kepala Kantor)

- Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di Kantah -> Pejabat Pengawas (Kasubag TU)
- Media Pengaduan :
 - Tatap muka
 - Surat
 - SP4N LAPOR
 - Medsos Kementerian
 - Call center
 - Kolom surat pembaca media massa
 - SI Pengaduan yang dibangun oleh Kementerian
- Data Pengaduan dilengkapi :
 - Identitas pengadu/kuasa : nama orang/institusi, NIK, alamat, no telepon
 - Surat kuasa apabila dikuasakan
 - Kronologis pengaduan
 - Data terkait hub. Hukum antara pengadu & objek yang diadakan
- Data Pengaduan terkait Kasus disertai dengan :
 - Bukti kepemilikan tanah Pengadu
 - Data pendukung lainnya atas tanah objek sengketa
 - Kronologis kasus
- Tahapan Pengaduan :
 1. Penerimaan dan pencatatan Pengaduan
 2. Pemeriksaan
 3. Pendistribusian Pengaduan

Pelaksana
Pengelola
Pengaduan

}

Pendistribusian pengaduan ke unit teknis paling lama 5 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.

 4. Tindak Lanjut →

Unit Teknis

 - Verif lanjutan kelengkapan berkas
 - Meminta informasi tambahan
 - Meminta pengadu melengkapi berkas
 - Meneruskan pengaduan ke unit teknis lain bila bukan

kewenangannya

- Penelaahan Pengaduan
- Penyelesaian Tindak Lanjut pengaduan
 - a. Substansi bukan wewenang dari Kementerian
 - b. Substansi menjadi objek pemeriksaan di pengadilan
 - c. Secara substatif telah diterbitkan jawaban
 - d. Pengadu mencabut pengaduan
- Dalam hal pengadu tidak melengkapi berkas, pengadu harus melengkapi berkas paling lama 20 hari sejak pemberitahuan untuk melengkapi berkas
- Unit teknis menyampaikan perkembangan tindak lanjut kepada pengadu & pelaksana pengelolaan pengaduan paling lama 5 hari kerja
- Penyelesaian pengaduan berkadar pengawasan paling lama 150 hari kerja
- Penyelesaian pengaduan berkadar pengawasan paling lama 10 hari kerja

5. Monitoring dan Pelaporan →

**Pelaksana
Pengelolaan
Pengaduan**

- Meminta informasi perkembangan tindak lanjut kepada unit teknis



Gambar 3.2 Penulis Mempelajari PERMEN ATR/BPN No. 4 Tahun 2022 dan Membuat Resume

2. Koordinasi dan konsultasi dengan Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan mentor terkait teknis pengelolaan pengaduan.

Pada tanggal 9 November 2022, penulis berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan mentor terkait teknis pengelolaan pengaduan. Dari konsultasi dan koordinasi tersebut menghasilkan output hasil koordinasi dengan mentor sebagai berikut :

1. Persepsi terhadap penyelesaian pengaduan :
 - a. Ditanggapi = selesai (bila pengadu menanyakan terkait progress berkas permohonan).
 - b. Siselesaikan permohonan = selesai (bila status berkas permohonan pengadu selesai).
2. Kategori pengaduan berdasarkan PERMEN ATR/BPN No. 4 Tahun 2022 Pasal 2 ayat 1 yaitu pengaduan yang berkadar pengawasan dan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
3. Apabila pengaduan terkait tunggakan/layanan rutin sesuai PERMEN ATR/BPN No. 4 Tahun 2022 Pasal 2 ayat 2 poin b termasuk **Pengaduan Berkadar Pengawasan**.
4. Pengadu wajib melengkapi data pengaduan sebagai berikut :

- a. Identitas Pengadu (NIK khusus kanal pengaduan Kementerian).
 - b. Bukti hubungan hukum (khusus kanal pengaduan kementerian, untuk pengaduan melalui kanal Kantor Pertanahan cukup melampirkan No. Berkas agar dapat ditindaklanjuti).
5. Penerimaan dan pencatatan pengaduan koordinasi dengan dengan PPID Pelaksana yang lain.
 6. Pendistribusian pengaduan ke unit teknis maksimal 5 hari kerja sejak pengaduan diterima.
 7. Pengaduan berkadar pengawasan diselesaikan paling lambat 150 hari sejak disposisi.
 8. Pengaduan tidak berkadar pengawasan diselesaikan paling lama diselesaikan 10 hari sejak pengaduan diterima.
 9. Kolom pada database menyesuaikan dengan format laporan pengaduan pada lampiran 1 PERMEN ATR/BPN No. 4 Tahun 2022.



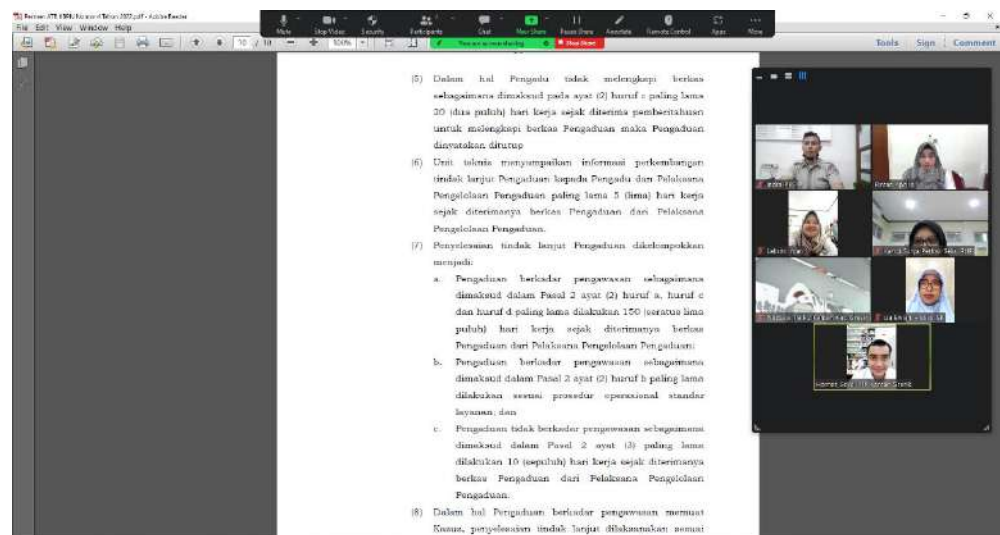
Gambar 3.3 Koordinasi dengan Mentor terkait Teknis Pengelolaan Pengaduan

3. Koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis terkait teknis pengelolaan pengaduan.

Pada tanggal 9 November 2022, penulis melakukan koordinasi dengan staff dari unit – unit teknis melalui zoom meeting terkait teknis

pengelolaan pengaduan berdasarkan PERMEN ATR/BPN No. 4 Tahun 2022 dan hasil diskusi dengan mentor. Dari koordinasi tersebut menghasilkan output hasil diskusi sebagai berikut :

- Pengaduan berkadar pengawasan diselesaikan paling lambat 150 hari sejak disposisi.
- Pengaduan tidak berkadar pengawasan diselesaikan paling lama diselesaikan 10 hari sejak pengaduan diterima.
- Unit teknis bertanggung jawab atas penyelesaian pengaduan yang sudah didisposisikan ke unit teknis dan wajib menyelesaikan sesuai batas waktu maksimal penyelesaian pengaduan.
- Unit teknis wajib memberikan informasi terkait perkembangan penyelesaian pengaduan yang sudah didisposisikan ke unit teknis tersebut pada PPID dan PPID Pelaksana.



Gambar 3.4 Koordinasi dengan Staff di unit – unit teknis terkait Teknis Pengelolaan Pengaduan melalui zoom meeting

b. Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan

1. Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Lapor, TUNTAS, *Call Center* Kantah, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Loker Persuratan, dan Media Sosial Kantah).

Dalam tahapan ini penulis mengumpulkan pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Lapor, TUNTAS, *Call Center* Kantah, Hotline

Layanan Pengaduan Kantah, Loker Persuratan, dan Media Sosial Kantah) yang diinput ke dalam *Google Sheets* lama, dimana pengaduan belum terintegrasi ke dalam satu database. Dari tahapan ini menghasilkan sekumpulan data pengaduan dari keseluruhan kanal pengaduan yang sudah terinput di *Google Sheets* lama, yang penulis lampirkan pada laporan aktualisasi ini.

2. Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis.

Dari tahapan 2.1 penulis kemudian mengklasifikasikan keseluruhan data pengaduan yang sudah dikumpulkan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis. Data pengaduan tersebut diklasifikasikan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis dengan tujuan agar diketahui unit teknis yang menindaklanjuti pengaduan tersebut dan apabila pengaduan tersebut belum diselesaikan melebihi jangka waktu mekanisme penyelesaian pengaduan PPID dan PPID Pelaksana dapat menindaklanjuti ke unit teknis terkait. Dari tahapan ini menghasilkan data pengaduan dari keseluruhan kanal pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis yang penulis lampirkan pada laporan aktualisasi ini.

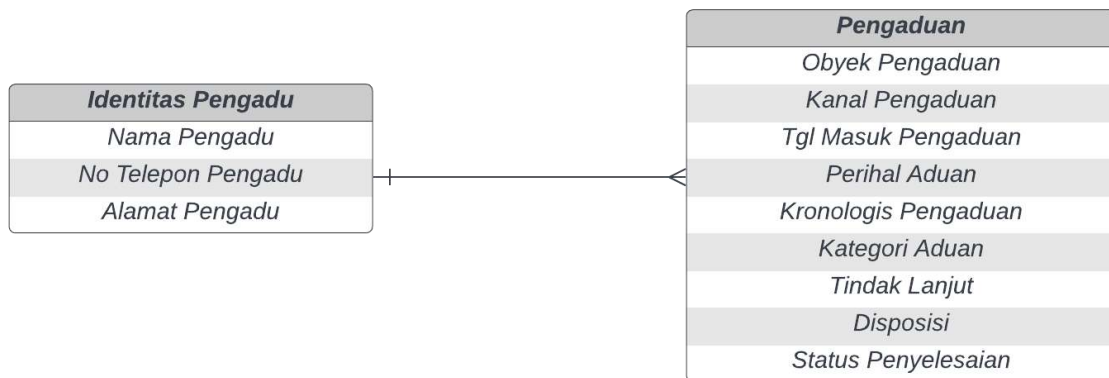
3. Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses

Selanjutnya dari tahapan 2.2 keseluruhan data pengaduan yang sudah diklasifikasikan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis kemudian diklasifikasikan lagi berdasarkan status penyelesaian. Pengklasifikasian data pengaduan yang didasarkan status penyelesaian ini agar dapat diketahui pengaduan yang belum terselesaikan melebihi jangka waktu mekanisme penyelesaian pengaduan sehingga PPID dan PPID Pelaksana dapat menindaklanjuti ke unit teknis terkait. Dari tahapan ini menghasilkan data pengaduan dari keseluruhan kanal pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan status penyelesaian yang penulis lampirkan pada laporan aktualisasi ini.

c. Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan

1. Membuat rancangan database sistem pengelolaan pengaduan

Setelah mengumpulkan dan mengklasifikasikan data pengaduan, penulis membuat rancangan database sistem pengelolaan pengaduan guna menentukan entitas dan attribute yang dibutuhkan dalam pembuatan database. Sesuai dengan Lampiran 1 PERMEN ATR/KaBPN No. 4 Tahun 2022 dan hasil diskusi dengan mentor bahwa entitas yang dibutuhkan yaitu Identitas Pengadu dan Pengaduan. Entitas Identitas Pengadu terdiri dari attribute Nama Pengadu, No. Telepon Pengadu, dan Alamat Pengadu. Sedangkan entitas Pengaduan terdiri dari attribute Obyek Pengaduan, Kanal Pengaduan, Tanggal Masuk Pengaduan, Perihal Aduan, Kronologis Pengaduan, Tindak Lanjut, Disposisi, dan Status Penyelesaian. Kedua entitas ini memiliki relasi one to many, dimana setiap pengadu bisa berhubungan dengan lebih dari satu obyek pengaduan dan setiap obyek pengaduan hanya bisa berhubunga dengan satu pengadu. Hasil dari tahapan kegiatan ini rancangan database sistem pengelolaan pengaduan sebagai berikut pada gambar 3.5.



Gambar 3.5 Rancangan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan

2. Membuat database dengan *Google Sheets* yang dapat diakses realtime oleh pihak yang berkepentingan

Selanjutnya dalam tahapan kegiatan ini dari rancangan database sebelumnya dijadikan acuan dalam pembuatan database pengelolaan

pengaduan menggunakan *Google Sheets*. Database terdiri dari kolom – kolom sebagai berikut Nama Pengadu, No. Telepon Pengadu, Alamat Pengadu, Obyek Pengaduan, Kanal Pengaduan, Tanggal Masuk Pengaduan, Perihal Aduan, Kronologi Penaduan, Kategori Aduan, Tindak Lanjut, Disposisi, dan Status Penyelesaian. Output dari tahapan kegiatan ini database sistem pengelolaan pengaduan pada *Google Sheets* sebagai berikut pada gambar 3.6.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
1	Jumlah Masuk Pengaduan	Tgl Masuk Pengaduan	SP4N LAPOR	TUNTAS	LOKET PERSURATAN	Hotline Layanan Pengaduan Kantah	Call Center Kantor	Instagram	Facebook	Nama Pengadu	No. Telepon Pengadu	Alamat Pengadu	Obyek Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologi Pengaduan	Kategori Pengaduan	Disposisi	Tindak Lanjut	Status Penyelesaian								
2																Berkas Pengaduan	Tidak Berkas Pengaduan	Loket/Informasi	SP	PHP	P2	PTP	PPS		Proses	Selesai	
3																											
4																											
5																											
6																											
7																											
8																											
9																											
10																											
11																											
12																											
13																											
14																											
15																											
16																											
17																											
18																											
19																											
20																											
21																											
22																											
23																											
24																											
25																											
26																											
27																											
28																											
29																											
30																											
31																											
32																											
33																											
34																											

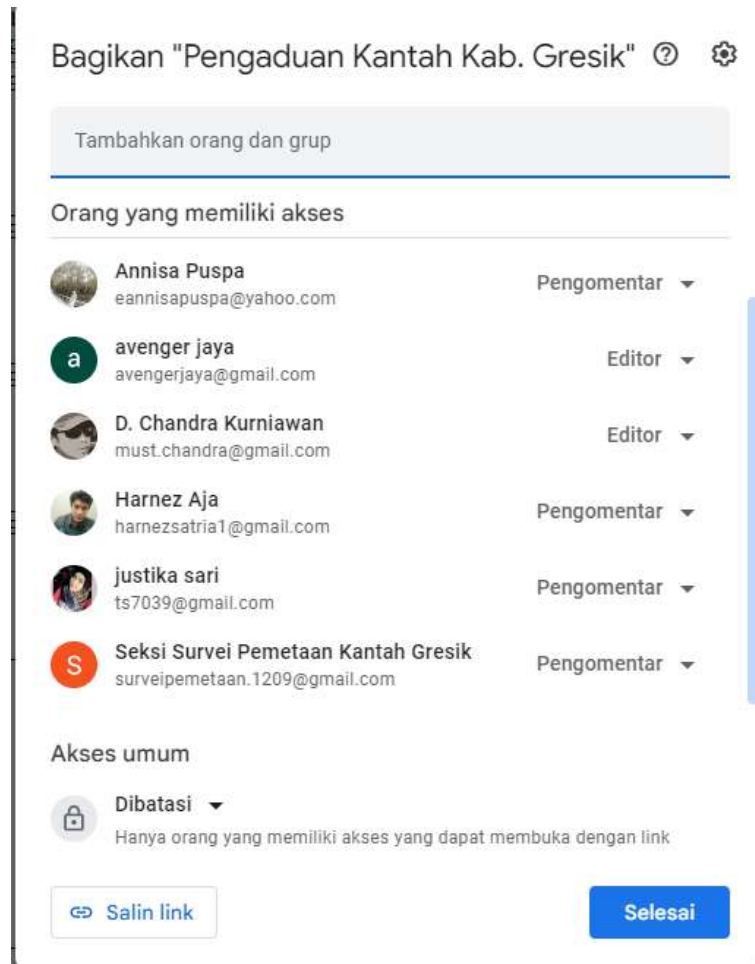
Gambar 3.6 Google Sheets Database Sistem Pengelolaan Pengaduan

3. Menginput data pengaduan yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam database

Dalam tahapan ini, data pengaduan yang sebelumnya sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan pada kegiatan 2, selanjutnya diinput ke dalam *database* sistem pengelolaan pengaduan yang sudah dibuat pada tahapan kegiatan 3.2. Pada tahapan ini keseluruhan data pengaduan telah terinput ke dalam database dan keseluruhan jumlah input data pengaduan sebanyak 694 data pengaduan yang berasal dari tujuh kanal pengaduan yaitu SP4N Lapor, TUNTAS, Loket Persuratan, Instagram, Facebook, *Call Center* Kantah, dan Hotline Layanan Pengaduan Kantah. Hasil dari tahapan kegiatan ini adalah keseluruhan data pengaduan yang masuk dari

tujuh kanal telah terinput pada *database* sebagai berikut penulis lampirkan pada laporan aktualisasi ini.

4. Memberikan hak akses database pada pihak – pihak yang berkepentingan
Selanjutnya setelah keseluruhan data pengaduan terinput ke dalam *database*, kemudian penulis memmberikan hak akses *database* kepada pihak – pihak yang berkepentingan agar dapat berkolaborasi bersama dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Penulis memberikan hak akses kepada Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan pejabat pengaduan yang lain sebagai *editor* sehingga dapat melakukan *update* data pengaduan dan menentukan disposisi pada unit teknis terkait pengaduan yang masuk, serta hak akses sebagai pengomentar agar memudahkan dalam menindaknjudi pengaduan yang masuk ke unit teknis dan memberikan catatan apabila pengaduan telah ditindaklanjuti. Hasil dari tahapan kegiatan ini adalah *link* hak akses yang dibagikan melalui email pada pihak – pihak yang berkepentingan sebagai berikut pada gambar 3.7.

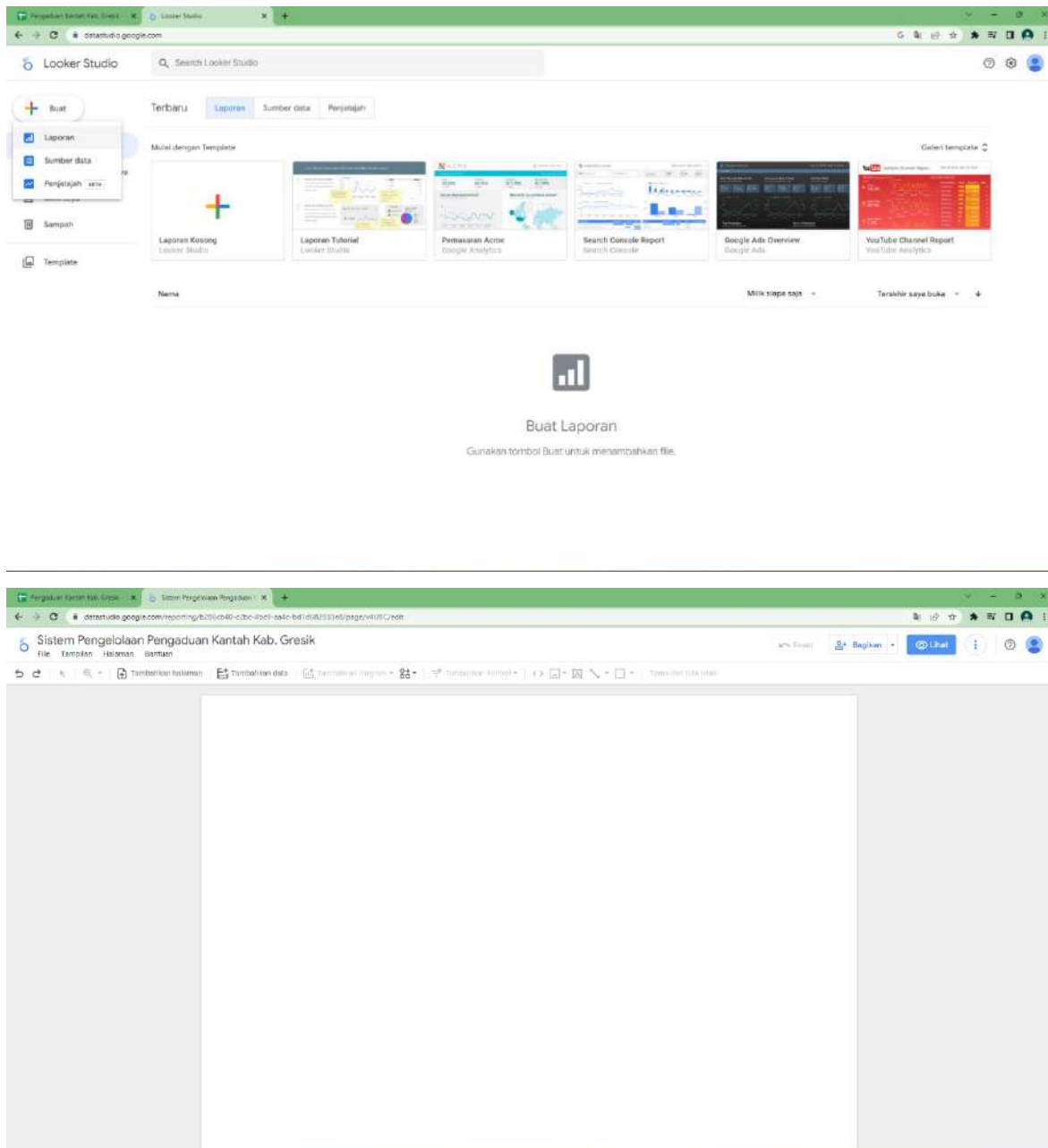


Gambar 3.7 Link Hak Akses Database Sistem Pengelolaan Pengaduan

d. Pembuatan *Dashboard* Sistem Pengelolaan Pengaduan

1. Membuat *dashboard* menggunakan *Google Studio*

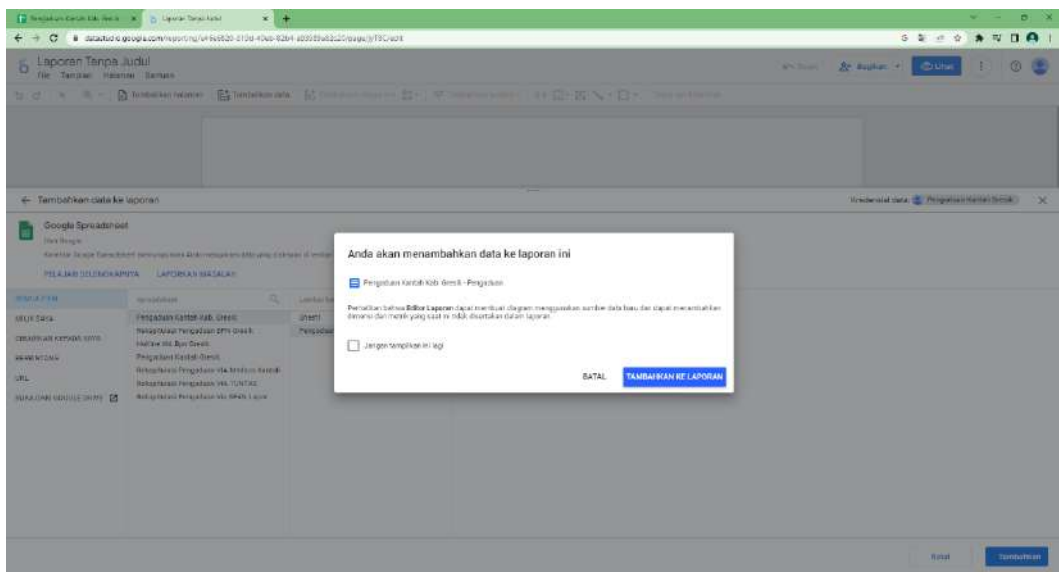
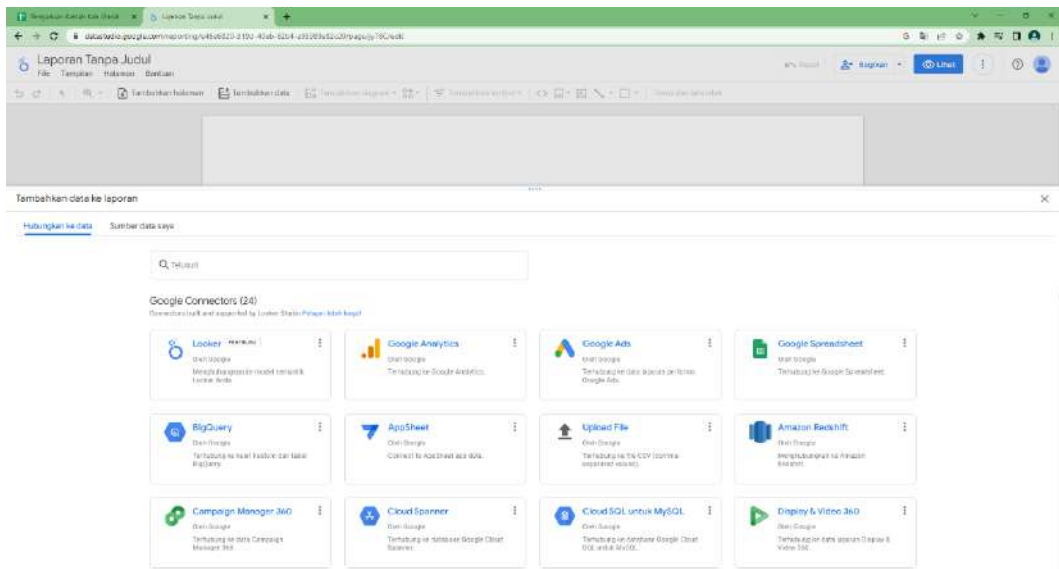
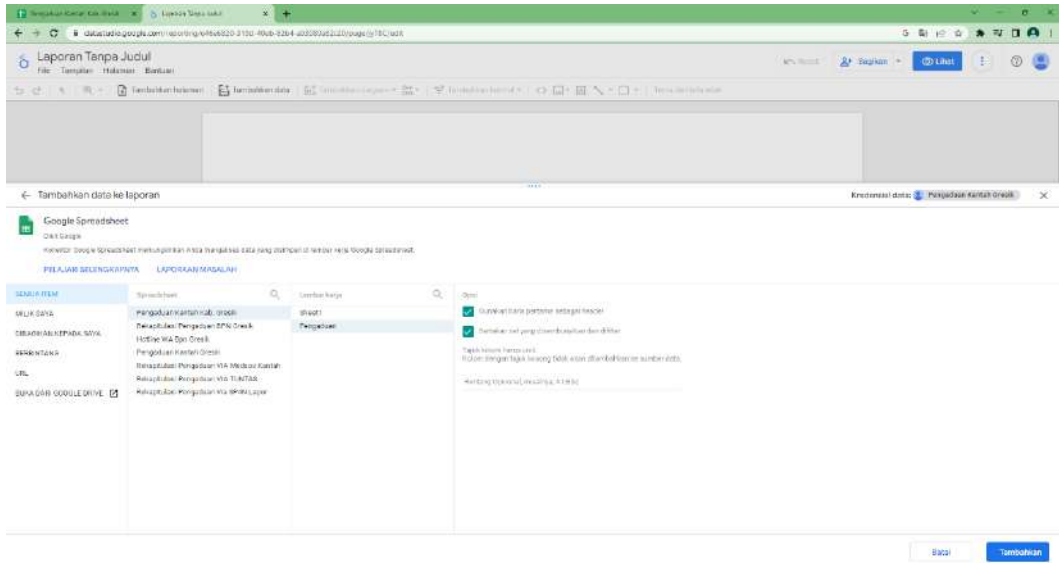
Dalam tahapan kegiatan ini penulis membuat *dashboard* sistem pengelolaan pengaduan menggunakan *Google Studio* guna memudahkan dalam membuat *report* dan melakukan evaluasi pengaduan. Hasil dari tahapan kegiatan ini adalah *dashboard* sistem pengelolaan pengaduan pada *Google Studio* sebagai berikut pada gambar 3.8.



Gambar 3. 8 Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan

2. Mengintegrasikan data *Google Sheets* dengan *Google Studio*

Selanjutnya dari tahapan kegiatan 4.1, *dashboard* yang telah dibuat pada *Google Studio* diintegrasikan dengan *database* pada *Google Sheets* agar informasi pada *database* dapat disajikan pada *dashboard* dan dilakukan analisa terhadap pengaduan yang masuk. Dalam tahapan kegiatan ini menghasilkan output *dashboard* sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan *database* sebagai berikut pada gambar 3.9.



Gambar 3. 9 Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan yang terintegrasi dengan *database Google Sheets*

- Menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara *realtime*

Kemudian dari tahapan kegiatan 4.2 informasi pengaduan pada *database* yang telah terintegrasi disajikan pada *dashboard* sistem pengelolaan pengaduan agar memudahkan dalam melakukan *reporting* data pengaduan dan melakukan analisa terhadap data pengaduan. Pada *dashboard* sistem pengelolaan pengaduan ini disajikan informasi jumlah dan persentase pengaduan yang masuk dari setiap kanal, jumlah dan persentase pengaduan yang berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan, jumlah pengaduan yang masuk setiap tahun, jumlah pengaduan yang terdisposisi ke masing – masing unit teknis, jumlah dan persentase pengaduan yang masih dalam tahap proses dan selesai. Hasil dari tahapan kegiatan ini adalah menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara *realtime* sebagai berikut pada gambar 3.10.



The dashboard includes several filter boxes at the top: 'Pilih rentang tanggal', 'Kategori Pengaduan', 'Status Penyelesaian', 'Kanal Pengaduan', and 'Disposisi'. Below these are input fields for 'Nama Pengadu' and 'Obyek Pengaduan'. The main part of the dashboard is a table with the following columns: Tgl Masuk, Kanal, Nama Pen., Obyek Pengad., Perihal Aduan, Kategori Pengaduan, Disposisi, and Status Penyelesaian. The table contains 16 rows of data representing individual complaint records.

Tgl Masuk ...	Kanal...	Nama Pen...	Obyek Pengad...	Perihal Aduan	Kategori Pengaduan	Disposisi	Status Penyelesaian
1. 27 Nov 2022	Instag...	@pastelabu...	No Berkas : 200...	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	PHP	Selesai
2. 15 Nov 2022	Call C...	Tiar	-	Informasi Layanan	Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
3. 15 Nov 2022	Call C...	SUHARTOYO	206458/2022	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	SP	Proses
4. 15 Nov 2022	Call C...	Rida	224915/2022	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	P2	Proses
5. 9 Nov 2022	Hotlin...	Titik Dyah ...	JL Ikan baronan...	Informasi Lainnya	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
6. 9 Nov 2022	Hotlin...	Roby Anton...	Swan Mengant...	Informasi Layanan	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
7. 8 Nov 2022	Hotlin...	Khasan Ass...	Desa sumbera...	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	PHP	Selesai
8. 8 Nov 2022	Hotlin...	Arry Kriswa...	No berkas : 657...	Informasi Berkas	Tidak Berkadar Pengawasan	PHP	Selesai
9. 8 Nov 2022	Hotlin...	Yuli	-	Informasi Lainnya	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
10. 7 Nov 2022	Hotlin...	Faris Bastian	Kelurahan sekar...	Informasi Layanan	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
11. 7 Nov 2022	Hotlin...	Slamet	kalipadang RT1 ...	Informasi Layanan	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
12. 4 Nov 2022	Hotlin...	Laksi Tari	No Berkas : 235...	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	PHP	Selesai
13. 4 Nov 2022	Hotlin...	Rewin Hanr...	No Berkas : 224L...	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	PHP	Proses
14. 4 Nov 2022	Hotlin...	Nur Jannah	Ds Cerme Lor K...	Informasi Lainnya	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
15. 4 Nov 2022	Hotlin...	Richard Ca...	Ds. Cangkir, Kec...	Informasi Layanan	Tidak Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Selesai
16. 1 Nov 2022	Hotlin...	Setyo Susilo	No Berkas : 1757...	Penyelesaian Berkas Permoh...	Berkadar Pengawasan	PHP	Proses

Gambar 3. 10 Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan yang menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara *realtime*

e. Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis

1. Mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.

Kegiatan lima yaitu Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis sebagai kegiatan terakhir dari pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini. Kegiatan sosialisasi ini diawali dengan mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan. Bahan paparan sosialisasi ini dalam bentuk powerpoint, yang berisi dasar hukum pengelolaan, proses pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme pengelolaan pengaduan, kanal pengaduan, pembuatan sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, tujuan pembuatan sistem pengelolaan pengaduan, manfaat sistem pengelolaan pengaduan, demo sistem pengelolaan pengaduan, serta harapan pengelolaan pengaduan ke depannya. Hasil dari tahapan kegiatan ini adalah powerpoint bahan paparan sosialisasi sebagai berikut terlampir pada laporan aktualisasi ini.

2. Mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.

Selanjutnya dari tahapan kegiatan 5.1, penulis menentukan peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan yang merupakan staff dari masing – masing unit teknis. Penulis menentukan peserta sosialisasi sebagai perwakilan dari masing – masing unit teknis adalah staff yang dalam menjalankan tugas memahami mengenai perjalanan berkas di unit teknis tersebut. Dari tahapan kegiatan ini didapatkan output daftar peserta sosialisasi sebagai berikut pada tabel 3.1:

Tabel 3.1 Peserta Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

No.	Nama	Asal Seksi
1.	Kemas Abdul Fatah	Survei dan Pengukuran
2.	Kandi Surya Pertiwi	Pendaftaran Hak dan Peralihan
3.	Nazzala Tia Kumala Sari	Penataan dan Pemberdayaan
4.	Harnez Satria Prabadi	Pengadaan Tanah dan Pengembangan
5.	Amri Nur Azizah	Penanganan Sengketa dan Pengendalian
6.	Indra Jaya Susanto	Penanganan Sengketa dan Pengendalian

3. Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.

Kemudian sebagai tahapan akhir dari pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini adalah sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan dengan materi paparan sesuai dengan output pada tahapan kegiatan 5.1 dan peserta sesuai dengan daftar peserta yang ditentukan pada tahapan 5.2. Sosialisasi pengelolaan pengaduan dilakukan melalui *zoom meeting* dengan tujuan agar menyesuaikan dengan waktu luang peserta sosialisasi dan dapat dilakukan dimanapun. Hasil dari tahapan kegiatan aktualisasi ini adalah pemahaman peserta sosialisasi terkait mekanisme pengelolaan pengaduan dan pemahaman peserta terkait sistem pengelolaan pengaduan. Oleh sebab itu, maka penulis memberikan peserta sosialisasi kuisioner dalam bentuk *link google form* kepada peserta sosialisasi sebagai tolok ukur keberhasilan secara kualitas dan tindak lanjut atas pelaksanaan sosialisasi ini. Form Kuisioner dan hasil kuisioner terlampir dalam laporan

aktualisasi ini. Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan kepada staff di unit – unit teknis terlampir pada gambar 3.11 sebagai berikut :



Gambar 3.11 Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

2. Aktualisasi Nilai – Nilai Agenda II

Aktualisasi dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN yang telah dipelajari pada materi Agenda II dan dilakukan sejalan dengan visi misi serta nilai organisasi Kementerian ATR/BPN.

Tabel 3. 2 Aktualisasi Nilai - Nilai Agenda II

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi/Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan	1.1) Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.	- Knowledge terkait aturan, ketentuan, sistem monitoring pengelolaan pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022.	- Berorientasi Pelayanan Saya telah mengumpulkan dan mempelajari peraturan perundang – undangan terkait mekanisme pengelolaan pengaduan untuk memberikan pelayanan pengaduan yang prima kepada masyarakat. - Akuntabel Saya telah bertanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. - Kompeten Saya telah menambah ilmu	Dengan kegiatan persiapan dan pengumpulan informasi pengelolaan pengaduan, penulis mengetahui dan memahami peraturan dan S.O.P dalam pengelolaan pengaduan. Hal tersebut berkontribusi dalam percepatan	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini adalah upaya untuk memperbaiki kualitas layanan pengaduan sesuai prosedur penyelesaian pengaduan dan ketepatan waktu. Profesional : Dalam kegiatan persiapan dan

			<p>pengetahuan terkait pengelolaan pengaduan dengan mempelajari peraturan perundang – undangan yang berlaku.</p> <p>- Loyal Saya telah mengutamakan kepentingan negara dan instansi dengan membuat sistem pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.</p> <p>- Adaptif Saya telah adaptif dalam pengelolaan pengaduan mengikuti peraturan perundang – undang terbaru yang berlaku.</p>	<p>penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>pengumpulan informasi pengelolaan pengaduan ini dibutuhkan kerja sama dan profesionalitas untuk senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan</p>
	1.2) Koordinasi dan konsultasi dengan Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan mentor terkait teknis pengelolaan	- Hasil diskusi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan	<p>- Berorientasi Pelayanan Saya telah berkonsultasi dengan mentor sebagai upaya melakukan perbaikan secara terus menerus guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.</p> <p>- Akuntabel Saya telah melakukan upaya</p>		

		pengaduan.	<p>transparansi antara penulis dengan mentor dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Saya telah belajar dan mengembangkan ilmu terkait teknis pengelolaan pengaduan kepada mentor selaku PPID. - Harmonis Saya menghargai perbedaan pendapat antara penulis dengan mentor ketika berkonsultasi. - Adaptif Saya bertindak proaktif dalam berinovasi mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan. - Kolaboratif Saya berkoordinasi dengan mentor untuk menghasilkan nilai tambah dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan. 		berdasarkan dasar hukum yang berlaku.
--	--	------------	---	--	---------------------------------------

		<p>1.3) Koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis terkait teknis pengelolaan pengaduan.</p>	<p>- Hasil koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis</p>	<p>- Akuntabel Saya berkomitmen tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan yang terdisposisi ke unit – unit teknis terkait.</p> <p>- Kompeten Saya melaksanakan tugas terbaik dalam pengelolaan pengaduan dengan berdiskusi dengan berkoordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis.</p> <p>- Harmonis Saya menghargai pendapat dari setiap staff yang turut berkoordinasi dalam pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Loyal Saya telah berkoordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis terkait teknis pengelolaan pengaduan sebagai upaya menjaga nama baik ASN, pimpinan, dan instansi.</p> <p>- Adaptif</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>Saya proaktif berkoordinasi dengan staff di unit – unit teknis dalam pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Kolaboratif</p> <p>Saya telah bekerjasama dalam pengelolaan pengaduan antara PPID Pelaksana dengan unit – unit teknis.</p>		
2	Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan	2.1) Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Lapor, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah,	- Sekumpulan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Lapor, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Locket	<p>- Akuntabel</p> <p>Saya bertanggungjawab dalam pelaksanaan pekerjaan dan konsisten dalam pengumpulan data.</p> <p>- Kompeten</p> <p>Saya kompeten dalam melaksanakan tugas pengumpulan data.</p> <p>- Harmonis</p> <p>Saya telah mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal sebagai bentuk menghargai pengadu apapun latar belakangnya.</p>	Dengan kegiatan pengumpulan dan pengklasifikasian data pengaduan dapat memudahkan dalam monitoring dan percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam pengumpulan dan pengklasifikasian

	Loket Persuratan, dan Media Sosial Kantah).	Persuratan, dan Media Sosial Kantah).	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptif Saya telah berinovasi mengumpulkan dan menghimpun data pengaduan dari berbagai kanal. - Kolaboratif Saya bekerjasama dengan rekan kerja yang bertugas mengelola media sosial dan loket persuratan guna mengumpulkan data pengaduan yang masuk. 	misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.	data.
	2.2) Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis	- Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan disposisi.	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Saya telah mengklasifikasikan data pengaduan sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan percepatan penyelesaian pengaduan. - Akuntabel Saya telah melakukan transparansi dalam pendisposisian pengaduan yang masuk. 		<p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya</p>

				<ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Saya telah melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik. - Adaptif Saya berinovasi dalam pengelolaan pengaduan dengan pengklasifikasian data pengaduan. - Kolaboratif Saya bekerjasama dengan berbagai pihak dalam proses pengklasifikasian data pengaduan. 		dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.
		2.3) Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses	<ul style="list-style-type: none"> - Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan status penyelesaian. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Saya telah mengklasifikasikan data pengaduan sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan percepatan penyelesaian pengaduan. - Akuntabel Saya bertanggung jawab dan berintegritas dalam mengklasifikasikan 		

				<p>pengaduan yang masih dalam proses dan selesai.</p> <p>- Kompeten Saya melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik.</p> <p>- Harmonis Saya menghargai masyarakat sebagai pengadu dengan percepatan penyelesaian pengaduan.</p> <p>- Loyal Saya menjaga nama baik ASN, pimpinan, dan instansi dengan mengklasifikasikan data guna memudahkan penyelesaian pengaduan.</p> <p>- Adaptif Berinovasi dalam pengelolaan pengaduan dengan pengklasifikasian data pengaduan.</p> <p>- Kolaboratif Saya bekerjasama dengan berbagai</p>	
--	--	--	--	---	--

				pihak dalam proses pengklasifikasian data pengaduan.		
3	Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan	3.1) Membuat rancangan database sistem pengelolaan pengaduan	- Rancangan <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan.	<p>- Berorientasi Pelayanan Saya telah membuat rancangan database pengelolaan pengaduan sebelum pembuatan database sebagai upaya melakukan perbaikan terus - menerus.</p> <p>- Akuntabel Saya Bertanggung jawab dengan menjaga integritas dalam pembuatan rancangan database pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Kompeten Saya membuat rancangan database pengelolaan pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan rancangan database yang berkualitas.</p> <p>- Loyal Saya menjaga rahasia jabatan dan</p>	Dengan pembuatan <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan, dapat mempercepat penyelesaian pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang	<p>Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam pembuatan <i>database</i>.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan</p>

				<p>negara dalam perancangan database sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Adaptif Saya membuat rancangan database sebagai bentuk tindakan proaktif sebelum pembuatan database.</p> <p>- Kolaboratif Saya terbuka menerima saran dalam perancangan database sistem pengelolaan pengaduan.</p>	berstandar dunia.	<p>bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
		<p>3.2) Membuat database dengan <i>Google Sheets</i> yang dapat diakses realtime oleh pihak yang berkepentingan</p>	<p>- <i>Google Sheets</i> sebagai <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<p>- Berorientasi Pelayanan Saya membuat database baru sebagai upaya melakukan perbaikan terus – menerus terhadap pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Akuntabel Saya bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas dalam pembuatan database pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Kompeten Saya membuat database pengelolaan</p>		

				<p>pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan database yang berkualitas.</p> <p>- Loyal</p> <p>Saya menjaga rahasia jabatan dalam membuat database baru yang mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal.</p> <p>- Adaptif</p> <p>Saya membuat database baru yang mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal sebagai bentuk inovasi menyesuaikan dengan transformasi digital.</p>		
		3.3) Menginput data pengaduan yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam database	- Data pengaduan yang masuk dari berbagai kanal yang telah terinput pada <i>database</i> .	<p>- Akuntabel</p> <p>Saya bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas dalam memasukkan data pengaduan ke database pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Kompeten</p> <p>Kompeten dalam proses penginputan</p>		

				<p>data pengelolaan pengaduan sehingga hasil data yang terinput benar dan tepat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harmonis Menghargai berbagai pihak yang berupaya membantu dalam proses penginputan data pengaduan ke dalam <i>database</i>. - Loyal Menjaga rahasia jabatan dan negara dengan menjaga kerahasiaan data pengaduan dalam proses penginputan data pengaduan ke dalam <i>database</i>. - Adaptif Adaptif dalam proses penginputan data sehingga keseluruhan data terinput ke database dengan cepat dan tepat. - Kolaboratif Meminta bantuan dan bekerja sama dengan pejabat pengaduan yang lain guna mempercepat proses penginputan data pengaduan ke database. 		
--	--	--	--	---	--	--

		<p>3.4) Memberikan hak akses database pada pihak – pihak yang berkepentingan</p>	<p>- <i>Link</i> hak akses yang dibagikan pada pihak – pihak yang berkepentingan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas dalam membatasi hak akses ke database. - Kompeten Kompeten dalam menentukan pihak – pihak mana saja yang diberikan akses ke database. - Harmonis Saya menghargai pihak – pihak yang berkepentingan dengan memberikan akses. - Loyal Saya menjaga kerahasiaan data instansi dengan hanya memberikan hak akses pada pihak – pihak yang berkepentingan. - Adaptif Memberikan hak akses pada pihak yang berkepentingan saja sebagai bentuk menghadapi transformasi digital dengan 		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>menjaga keamanan data.</p> <p>- Kolaboratif</p> <p>Saya memberikan kesempatan berbagai pihak yang berkepentingan untuk berkontribusi dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk dengan memberikan link hak akses.</p>		
4	Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan	4.1) Membuat <i>dashboard</i> menggunakan <i>Google Studio</i>	- <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan pada <i>Google Studio</i> .	<p>- Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya melakukan perbaikan tiada henti dengan pembuatan dashboard baru pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Akuntabel</p> <p>Saya bertanggung jawab dalam pembuatan dashboard pengelolaan pengaduan, konsisten, dan berintegritas.</p> <p>- Kompeten</p> <p>Saya melaksanakan tugas terbaik dalam pembuatan dashboard sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Loyal</p> <p>Melakukan perbaikan terhadap sistem</p>	Dengan pembuatan <i>dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan, dapat mempercepat penyelesaian pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam	Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam pembuatan <i>dashboard</i> sistem pengelolaan

			<p>pengelolaan pengaduan sebagai bentuk menjaga nama baik instansi.</p> <p>- Adaptif Saya berinovasi terhadap adanya transformasi digital dengan pemanfaatan <i>google studio</i>.</p> <p>- Kolaboratif Saya terbuka bekerjasama dengan berbagai pihak dalam pembuatan <i>dashboard</i> pengelolaan pengaduan ini.</p>	menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.	<p>pengaduan.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan bekerja cerdas, profesionalitas, dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya</p>
	4.2) Mengintegrasikan data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i> .	- <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dengan <i>database</i> .	<p>- Berorientasi Pelayanan Cekatan dalam melakukan pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>- Akuntabel Saya bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas tinggi dalam pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>- Kompeten Saya melaksanakan tugas terbaik</p>		

				<p>pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>- Loyal</p> <p>Saya menjaga rahasia jabatan dengan menjaga kerahasiaan data pengadu selama proses pengintegrasian data.</p> <p>- Adaptif</p> <p>Saya bertindak proaktif dengan pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p>		<p>dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
		<p>4.3) Menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime</p>	<p>- <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara</p>	<p>- Berorientasi Pelayanan</p> <p>Saya menyajikan informasi pengaduan secara realtime pada <i>dashboard google studio</i> sebagai upaya memberikan pelayanan pengaduan terbaik kepada masyarakat.</p> <p>- Akuntabel</p> <p>Saya bertanggung jawab, konsisten, dan berintegritas tinggi dalam penyajian informasi pengelolaan pengaduan sesuai dengan pengklasifikasian data.</p>		

			<p>realtime.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Saya melaksanakan tugas terbaik dalam dalam penyajian informasi pengelolaan pengaduan sesuai dengan pengklasifikasian data. - Harmonis Saya menyajikan informasi pengelolaan pengaduan secara realtime yang dapat diakses pihak yang berkepentingan sebagai bentuk menghargai rekan kerja. - Adaptif Saya berinovasi dalam penyajian informasi pengelolaan pengaduan dengan pengklasifikasian data. - Kolaboratif Saya menyajikan informasi pengelolaan pengaduan dengan tujuan memberi kesempatan pada berbagai pihak untuk berkontribusi. 		
--	--	--	------------------	---	--	--

5.	<p>Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis</p>	<p>5.1) Mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan</p>	<p>- Materi bahan paparan sosialisasi.</p>	<p>- Berorientasi Pelayanan Saya cekatan dalam pelaksanaan sosialisasi dengan mempersiapkan bahan paparan sosialisasi</p> <p>- Akuntabel Saya bertanggung jawab pada pelaksanaan sosialisasi dengan persiapan yang matang sebelum pelaksanaan sosialisasi.</p> <p>- Kompeten Melaksanakan tugas terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi dengan persiapan bahan paparan sosialisasi.</p> <p>- Harmonis Saya mempersiapkan bahan paparan aktualisasi sebagai materi sosialisasi untuk menghargai peserta sosialisasi.</p> <p>- Adaptif Saya bertindak proaktif dalam pelaksanaan sosialisasi dengan mempersiapkan bahan paparan</p>	<p>Dengan melakukan monitoring dan evaluasi, dapat mempercepat penyelesaian pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>	<p>Melayani : Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya memperbaiki kualitas layanan pengaduan agar sesuai prosedur dan ketepatan waktu, serta diperlukan sikap cermat dan teliti dalam sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>Profesional : Dalam kegiatan ini dibutuhkan kemampuan bekerja cerdas, profesionalitas,</p>
----	---	--	--	--	---	--

				<p>sosialisasi.</p> <p>- Kolaboratif</p> <p>Saya terbuka menerima saran dan pendapat dalam pembuatan materi paparan sosialisasi ini.</p>		<p>dan tuntas serta senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan</p> <p>Terpercaya : Dalam kegiatan ini diperlukan integritas tinggi, dapat dipercaya dan diandalkan, serta patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan.</p>
		5.2) Menentukan peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan	<p>- Daftar peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<p>- Akuntabel</p> <p>Saya bertanggung jawab pada pelaksanaan sosialisasi dengan menentukan daftar peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan ikut dalam sosialisasi.</p> <p>- Kompeten</p> <p>Saya melaksanakan tugas terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi dengan menentukan daftar peserta sosialisasi.</p> <p>- Harmonis</p> <p>Saya menghargai staf di masing – masing unit teknis dengan penentuan peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan ikut dalam sosialisasi.</p>		

				<ul style="list-style-type: none"> - Loyal Saya menentukan daftar peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan dapat menjaga nama baik ASN, pimpinan, dan instansi dalam hal pengelolaan pengaduan. - Adaptif Saya menentukan peserta sosialisasi merupakan bentuk tindakan proaktif dalam pelaksanaan sosialisasi. - Kolaboratif Saya memberi kesempatan berbagai pihak untuk ikut serta dalam sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan . 		
		5.3) Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.	- <i>Knowlegde</i> peserta sosialisasi terhadap sistem pengelolaan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Saya melaksanakan sosialisasi agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan sebagai upaya melakukan perbaikan secara terus – menerus. - Akuntabel 		

				<p>Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan dengan penuh tanggung jawab dan secara transparan.</p> <p>- Kompeten</p> <p>Melaksanakan kerja terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Harmonis</p> <p>Saya menghargai kesibukan setiap peserta sosialisasi dengan menggunakan <i>zoom meeting</i> dalam pelaksanaan sosialisasi agar dapat diakses dimanapun dan menyesuaikan dengan waktu luang peserta.</p> <p>- Loyal</p> <p>Saya melaksanakan sosialisasi agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan dan percepatan penyelesaian pengaduan sebagai upaya menjaga nama baik instansi.</p>	
--	--	--	--	---	--

				<ul style="list-style-type: none">- Adaptif Saya bertindak proaktif agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan.- Kolaboratif Saya terbuka untuk bekerja sama dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan aktualisasi ini.		
--	--	--	--	---	--	--

Berdasarkan tabel 3.2, maka diperoleh rekapitulasi aktualisasi nilai-nilai BerAKHLAK yang dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 3.3 Rekapitulasi Aktualisasi Nilai-Nilai BerAKHLAK

No.	Mata Pelatihan	Rancangan Kegiatan					Jumlah Aktualisasi Per MP	Realisasi Kegiatan					Jumlah Aktualisasi Per MP
		Ke - 1	Ke - 2	Ke - 3	Ke - 4	Ke-5		Ke - 1	Ke - 2	Ke - 3	Ke - 4	Ke-5	
1	Berorientasi Pelayanan	2	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12
2	Akuntabel	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16
3	Kompeten	2	3	4	3	3	15	3	3	4	3	3	16
4	Harmonis	2	1	1	1	1	6	2	2	2	1	3	10
5	Loyal	1	1	1	1	1	5	2	1	4	3	2	12
6	Adaptif	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16
7	Kolaboratif	2	1	1	1	1	6	2	3	3	2	3	13
Jumlah Aktualisasi Per Kegiatan		15	13	17	14	14	73	17	18	23	18	19	95

Berdasarkan table 3.3 terkait Rekapitulasi Aktualisasi nilai – nilai BerAKHLAK bahwa terdapat kenaikan jumlah aktualisasi nilai – nilai BerAKHLAK dimana pada rancangan kegiatan aktualisasi berjumlah 73 (tujuh puluh tiga) kemudian pada realisasi kegiatan aktualisasi berjumlah 95 (sembilan puluh lima).

3. Waktu Pelaksanaan Aktualisasi

Aktualisasi dilaksanakan berdasarkan jadwal kegiatan yang telah ditentukan pada rancangan aktualisasi, namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hal yang menyebabkan pelaksanaan beberapa tidak sesuai dengan jadwal kegiatan pada rancangan aktualisasi, baik dijalankan lebih cepat maupun lebih lambat dari jadwal kegiatan. Berikut waktu pelaksanaan aktualisasi ini disajikan penulis dalam tabel 3.4.

4. Capaian Penyelesaian Core Isu

Output dari Pelaksanaan aktualisasi ini memberikan capaian pada pengelolaan pengaduan, berikut perbedaan pengelolaan pengaduan sebelum dan sesudah pelaksanaan aktualisasi pada tabel 3.5.

Tabel 3.5 Analisis Pengelolaan Pengaduan Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Aktualisasi

No.	Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
1.	Pencatatan pengaduan tidak terintegrasi di suatu sistem pencatatan pengaduan yang sama, sehingga pengaduan yang masuk di setiap kanal dicatat di <i>google sheets</i> yang berbeda.	Pencatatan dan pengelolaan pengaduan terintegrasi di suatu sistem pengelolaan pengaduan, sehingga keseluruhan pengaduan yang masuk dicatat dalam satu <i>database</i> .
2.	Belum adanya proses monitoring dan evaluasi pengaduan, karena tidak adanya sistem pengelolaan pengaduan yang mendukung dilakukannya proses monev.	Dilakukannya monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan per 1 bulan, yang didukung karena adanya sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi.
3.	Belum adanya klasifikasi pengaduan berkadat pengawasan dan pengaduan tidak berkadat pengawasan sesuai dengan PERMEN ATR/KaBPN No. 4 Tahun 2022.	Terdapat klasifikasi pengaduan berkadat pengawasan dan pengaduan tidak berkadat pengawasan sesuai dengan PERMEN ATR/KaBPN No. 4 Tahun 2022.
4.	Penghitungan jumlah data pengaduan yang masuk berdasarkan klasifikasi dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pelaporan dan analisis data pengaduan.	Penghitungan jumlah data pengaduan yang masuk berdasarkan klasifikasi dilakukan oleh sistem <i>dashboard google studio</i> secara realtime, sehingga memudahkan dalam melakukan pelaporan dan analisis data pengaduan.

5. Manfaat Aktualisasi

Kegiatan Aktualisasi yang telah dilaksanakan memiliki beberapa manfaat kepada berbagai pihak, antara lain :

- a. Manfaat bagi penulis
 1. Penulis dapat belajar dan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.
 2. Penulis memahami terkait Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di Kementerian ATR/BPN, khususnya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Kementerian ATR/BPN.
 3. Penulis mengetahui kendala – kendala dalam proses pengelolaan pengadua, sehingga dapat memberikan solusi atas kendala – kendala tersebut.beserta solusi atas kendal terebut.
 4. Penulis juga mendapatkan ilmu baru tentang penggunaan *Google Sheets* dan *Google Studio*, terutama dalam hal penyajian data dalam *Google Studio* dan pengintegrasian data antara *Google Sheets* dan *Google Studio*.
- b. Manfaat bagi satuan kerja
 1. Membantu mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan upaya pembuatan sistem pengelolaan pengaduan yang membantu dalam proses pencatatan, pendistribusian, serta monitoring dan evaluasi pengaduan.
 2. Proses monitoring dan evaluasi pengaduan menjadi lebih mudah sehingga dapat membantu dalam pengoptimalan layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
- c. Manfaat bagi masyarakat

Masyarakat memperoleh respon dan penyelesaian terhadap aduan yang disampaikan tidak melebihi batas waktu penyelesaian pengaduan dikarenakan adanya kemudahan proses monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan.

C. Faktor Pendukung, Penghambat, Strategi Mengatasinya

Realisasi aktualisasi merupakan implementasi dari rancangan aktualisasi yang telah dibuat dan diseminarkan sebelumnya. Realisasi aktualisasi ini dilakukan pada

masa habituasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil di satuan kerjanya masing-masing, dimana pada masa ini diaktualisasikan juga nilai-nilai BerAKHLAK selama proses pelaksanaan aktualisasi ini. Dalam menjalankan suatu kegiatan, tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berikut merupakan faktor pendukung dan faktor penghambat realisasi aktualisasi antara lain:

Tabel 3.6 Faktor Pendukung, Penghambat, dan Strategi Mengatasinya dalam Pelaksanaan Aktualisasi

No	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Strategi Mengatasi
1.	<p>Adanya dukungan dari mentor, coach, dan staff dari unit – unit teknis.</p> <p>Dalam pelaksanaan aktualisasi ini, tidak lepas dari dukungan mentor yang senantiasa terbuka untuk diskusi dengan penulis dan konsultasi memberikan saran – saran serta arahan yang menjadi masukan dan perbaikan bagi penulis dalam pelaksanaan aktualisasi ini.</p> <p><i>Coach</i> juga memberi dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan memberikan catatan pada laporan mingguan melalui <i>website</i> kolabjar</p> <p>Staff dari unit – unit teknis yang merupakan penindak lanjut pengaduan juga terbuka untuk diskusi dan koordinasi dalam pelaksanaan aktualisasi ini,</p>	<p><i>Google Studio</i> yang merupakan tools baru bagi penulis sehingga terdapat kendala dalam penyajian data pengaduan pada <i>dashboard</i>.</p> <p>Dalam tahapan kegiatan penyajian informasi data pengaduan pada <i>dashboard google studio</i> penulis menemui kendala, yaitu struktur data pada <i>google sheets</i> yang tidak sesuai dengan struktur data yang dapat ditampilkan pada <i>google studio</i>. Hal ini disebabkan tools <i>google studio</i> yang masih baru bagi penulis, sehingga penulis perlu mempelajari lebih lanjut. Sebagai berikut pada gambar 3.14 merupakan struktur data pada <i>google</i></p>	<p>Membuat <i>database</i> baru yang sesuai dengan struktur data pada <i>google studio</i> sehingga informasi pengaduan pada <i>database</i> dapat disajikan pada <i>google sheets</i>.</p>

	<p>sehingga dapat dilakukan keselarasan mekanisme pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.</p>	<p><i>sheets.</i></p>	
2.	<p>Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan aktualisasi.</p> <p>Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pengaduan. Ruang <i>command center</i> yang merupakan ruang kendali pengaduan yang terdapat sembilan monitor untuk memantau pengaduan dari berbagai macam kanal dan dilengkapi dengan komputer dengan spesifikasi yang mumpuni dan telepon yang berfungsi sebagai <i>call center</i> Kantah dan <i>handphone</i> untuk mengelola WhatsApp Business Hotline Layanan Pengaduan Kantah. Serta tersedianya juga jaringan internet yang stabil sehingga memudahkan proses pembuatan <i>google sheets</i> dan <i>google studio</i>.</p>	<p>Terdapat sebagian data pengaduan yang telah terhapus oleh sistem pada kanal</p> <p>Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pengaduan. Ruang <i>command center</i> yang merupakan ruang kendali pengaduan yang terdapat sembilan monitor untuk memantau pengaduan dari berbagai macam kanal dan dilengkapi dengan komputer dengan spesifikasi yang mumpuni dan telepon yang berfungsi sebagai <i>call center</i> Kantah dan <i>handphone</i> untuk mengelola WhatsApp Business Hotline Layanan Pengaduan Kantah. Serta tersedianya juga jaringan internet yang stabil sehingga memudahkan proses pembuatan <i>google sheets</i> dan</p>	<p>Melakukan recovery pada data pengaduan yang telah terhapus oleh sistem kanal, sehingga dapat diinput ke dalam sistem dan dilakukan monitoring atas penyelesaian pengaduan tersebut. Dan apabila tidak dapat dilakukan recovery data, maka penulis hanya menginput data pengaduan yang masih tersimpan pada sistem kanal.</p>

		<i>google studio.</i>	
--	--	-----------------------	--

D. Rencana Tindak Lanjut

Dalam upaya Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan *Google Sheets* dan *Google Studio* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kedepannya, terdapat tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi yang dapat dilakukan, yaitu integrasi *database* sistem pengelolaan pengaduan yang dengan *google drive* agar dapat menyimpan data pengaduan yang masyarakat lampirkan. Serta tindak lanjut lainnya dengan Pengembangan *Dashboard* Sistem Pengelolaan Pengaduan agar dapat diakses oleh masyarakat guna pengecekan progress pengaduan. Berikut di bawah ini pada tabel 3.7 adalah rencana tindak lanjut aktualisasi Nilai-Nilai Dasar PNS, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya Smart Governance.

Tabel 3.7 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar PNS, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*

No.	Kegiatan / Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	<p>Integrasi <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan yang dengan <i>google drive</i> agar dapat menyimpan data pengaduan yang masyarakat lampirkan.</p> <p>1.1 Berdiskusi dengan Kasubag Tata Usaha selaku atasan mengenai rencana tindak lanjut integrasi <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan dengan <i>google drive</i>.</p> <p>1.2 Membuat folder guna menyimpan lampiran data pengaduan pada <i>google drive</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal - Adaptif - Kolaboratif 	<p>1.1 Tetap menjaga integritas dan selalu bertanggung jawab serta menerapkan nilai dasar PNS BerAKHLAK dalam kehidupan sehari-hari (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif)</p> <p>1.2 Tetap konsisten melaksanakan pengelolaan pengaduan untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan yang prima (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif)</p> <p>1.3 Selalu mengikuti</p>

	<p>1.3 Mengupload lampiran data pengaduan pada <i>google drive</i></p> <p>1.4 Mengintegrasikan <i>database</i> pada <i>google sheets</i> dengan <i>google drive</i>.</p>		<p>perkembangan teknologi pengelolaan pengaduan khususnya di lingkungan Kementerian ATR/BPN (Kompeten, Adaptif)</p> <p>1.4 Selalu berdiskusi dengan atasan dan selalu mengingatkan unit teknis terkait penyelesaian pengaduan (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif)</p> <p>1.5 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan setiap 1 bulan sekali dan melaporkan hasilnya kepada atasan. (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Harmonis, Loyal, Kolaboratif)</p> <p>1.6 Merealisasikan tindak lanjut integrasi <i>google sheets</i> dengan <i>google drive</i> sesuai tahapan kegiatan (Akuntabel, Kompeten).</p>
2.	<p>Pengembangan <i>Dashboard</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan agar dapat diakses oleh masyarakat guna pengecekan progress</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan - Akuntabel - Kompeten - Harmonis - Loyal 	<p>2.1 Tetap menjaga integritas dan selalu bertanggung jawab serta menerapkan nilai dasar PNS BerAKHLAK dalam kehidupan sehari-hari</p>

	<p>pengaduan</p> <p>2.1 Berdiskusi dengan Kasubag Tata Usaha selaku atasan mengenai rencana tindak lanjut Pengembangan <i>Dashboard</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat.</p> <p>2.2 Menentukan menu – menu yang disediakan untuk diakses oleh masyarakat.</p> <p>2.3 Membuat halaman baru pada <i>google studio</i> yang dibuat untuk diakses oleh masyarakat.</p> <p>2.4 Membagikan <i>link dashboard</i> melalui media sosial Kantah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptif - Kolaboratif 	<p>(Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif)</p> <p>2.2 Selalu berdiskusi dengan atasan terkait informasi pengaduan yang dapat diakses masyarakat dan pengembangan <i>dashboard</i> (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Kolaboratif)</p> <p>2.3 Akan melakukan <i>user testing</i> terhadap tampilan <i>dashboard</i>, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat sebelum dibagikan <i>linknya</i> ke masyarakat (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Kolaboratif)</p> <p>2.4 Akan melakukan perbaikan pada <i>dashboard</i> berdasarkan hasil dari <i>user testing</i> sebagai upaya memberikan pelayanan prima. (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Adaptif)</p> <p>2.5 Merealisasikan tindak lanjut Pengembangan <i>Dashboard</i> Sistem Pengelolaan</p>
--	---	--	--

			<p>Pengaduan agar dapat diakses oleh masyarakat.</p> <p>(Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, HarmonisAdaptif)</p>
--	--	--	---

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan aktualisasi yang berjudul “Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan *Google Sheets* dan *Google Studio* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik” telah terlaksanan dan diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Isu yang terpilih dalam kegiatan aktualisasi ini adalah Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
2. Dalam menyelesaikan isu terpilih, maka dilaksanakan kegiatan aktualisasi dengan gagasan pemecah isu “Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan *Google Sheets* dan *Google Studio* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”
3. Pelaksanaan aktualisasi terdiri dari 5 (lima) kegiatan, yaitu:
 - a. Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan
 - b. Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan
 - c. Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan
 - d. Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan
 - e. Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis
4. Kegiatan aktualisasi ini memiliki beberapa manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:
5. Dalam pengerjaan aktualisasi ini penulis menemui beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan aktualisasi, sebagai berikut :
 - a. Manfaat bagi penulis
 - Penulis dapat belajar dan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.
 - Penulis memahami terkait Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di Kementerian ATR/BPN, khususnya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Kementerian ATR/BPN.

- Penulis mengetahui kendala – kendala dalam proses pengelolaan pengaduan, sehingga dapat memberikan solusi atas kendala – kendala tersebut. beserta solusi atas kendal terebut.
 - Penulis juga mendapatkan ilmu baru tentang penggunaan *Google Sheets* dan *Google Studio*, terutama dalam hal penyajian data dalam *Google Studio* dan pengintegrasian data antara *Google Sheets* dan *Google Studio*.
- b. Manfaat bagi satuan kerja
- Membantu mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan upaya pembuatan sistem pengelolaan pengaduan yang membantu dalam proses pencatatan, pendistribusian, serta monitoring dan evaluasi pengaduan.
 - Proses monitoring dan evaluasi pengaduan menjadi lebih mudah sehingga dapat membantu dalam pengoptimalan layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik..
- c. Manfaat bagi masyarakat
- Masyarakat memperoleh respon dan penyelesaian terhadap aduan yang disampaikan tidak melebihi batas waktu penyelesaian pengaduan dikarenakan adanya kemudahan proses monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan.
6. Output dari Pelaksanaan aktualisasi ini memberikan capaian pada pengelolaan pengaduan, berikut perbedaan pengelolaan pengaduan sebelum dan sesudah aktualisasi, yaitu:
- a. Sebelum Aktualisasi
- Pencatatan pengaduan tidak terintegrasi di suatu sistem pencatatan pengaduan yang sama, sehingga pengaduan yang masuk di setiap kanal dicatat di *google sheets* yang berbeda.
 - Belum adanya proses monitoring dan evaluasi pengaduan, karena tidak adanya sistem pengelolaan pengaduan yang mendukung dilakukannya proses monev.

- Belum adanya klasifikasi pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan tidak beradar pengawasan sesuai dengan PERMEN ATR/KaBPN No. 4 Tahun 2022.
 - Penghitungan jumlah data pengaduan yang masuk berdasarkan klasifikasi dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pelaporan dan analisis data pengaduan.
- b. Sesudah Aktualisasi
- Pencatatan dan pengelolaan pengaduan terintegrasi di suatu sistem pengelolaan pengaduan, sehingga keseluruhan pengaduan yang masuk dicatat dalam suatu *database*.
 - Dilakukannya monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan per 1 bulan, yang didukung karena adanya sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi.
 - Terdapat klasifikasi pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan tidak beradar pengawasan sesuai dengan PERMEN ATR/KaBPN No. 4 Tahun 2022.
 - Penghitungan jumlah data pengaduan yang masuk berdasarkan klasifikasi dilakukan oleh sistem *dashboard google studio* secara realtime, sehingga memudahkan dalam melakukan pelaporan dan analisis data pengaduan.

B. Saran

Beberapa rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan, yaitu dengan Integrasi *database* sistem pengelolaan pengaduan dengan *google drive* agar dapat menyimpan data pengaduan yang masyarakat lampirkan. Serta diharapkan pimpinan dapat mendukung tindak lanjut kegiatan aktualisasi yaitu Pengembangan *Dashboard* Sistem Pengelolaan Pengaduan agar dapat diakses oleh masyarakat guna pengecekan progress pengaduan. Dalam pelaksanaannya, penulis mengharapkan melalui kegiatan aktualisasi ini dapat menjadi kontrol perbaikan pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sehingga pada waktu mendatang tidak ada penyelesaian pengaduan yang masuk melebihi jangka waktu penyelesaian.

Selain itu penulis akan terus melakukan dan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK di Lingkungan kerja dan mengajak seluruh pegawai dapat menerapkan nilai BerAKHLAK dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung visi misi Kementerian ATR/BPN. Harapan kedepannya, semoga seluruh pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dapat menjadikan nilai-nilai BerAKHLAK sebagai pedoman untuk menjadi seorang ASN yang menjunjung tinggi harkat dan martabat sebagai ASN.

DAFTAR PUSTAKA

- Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2010). *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*. Jakarta: Badan Pertanahan Nasional.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2017). *"AKTUALISASI" MODUL PELATIHAN DASAR CALON PNS*. JAKARTA: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2019). *"ANALISIS ISU KONTEMPORER" MODUL PELATIHAN DASAR CALON PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan*. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional*. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 63 ayat (3) dan ayat (4) tentang Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Presiden. (2020). *Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Presiden.

LAMPIRAN



Lampiran 1 Form Kuisisioner Pemilihan Isu dengan Teknik Tapisan USG

Form Pemilihan Isu

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Saya Rintan Aprilia Pratiwi dari Subbagian Tata Usaha
Saya meminta bantuan anda untuk mengisi kuisisioner terkait kendala layanan yang ada pada kantor kita ini agar dapat menjadi kantor yang lebih baik lagi.
Kuisisioner ini juga digunakan sebagai penunjang kegiatan rencana aktualisasi yang akan saya lakukan pada kegiatan latihan dasar CPNS 2022 ini.
Isu yang saya angkat antara lain :

1. Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
2. Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
3. Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)

Terimakasih

 rintanaprilia43@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Nama *

Jawaban Anda _____

Asal Seksi

Jawaban Anda _____

Pada isu "**Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik**", Menurut anda nilai *Urgency* sebesar *

Urgency adalah Seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti

- 1=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu lebih dari 12 bulan
- 2=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6-12 bulan
- 3=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3-6 bulan
- 4=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1-3 bulan
- 5=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan

1

2

3

4

5

Pada isu "**Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik**", Menurut anda nilai *Seriousness* sebesar *

Seriousness (keseriusan) adalah melihat dampak masalah tersebut terhadap produktivitas

kerja, seberapa serius suatu isu harus dikaitkan dengan akibat yang timbul

1=Tidak serius

2=Kurang serius

3=Cukup serius

4=Serius

5=Sangat serius

1

2

3

4

5

Pada isu "**Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik**", Menurut anda nilai *Growht* sebesar *

Growth adalah menilai isu dari seberapa mungkin isu tersebut akan berkembang dan kemungkinan masalah penyebab isu akan memburuk apabila dibiarkan

1=Tidak berkembang

2=Kurang berkembang

3=Cukup berkembang

4=Berkembang

5=Sangat berkembang

1

2

3

4

5

Pada isu "**Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik**", Menurut anda nilai *Urgency* sebesar *

Urgency adalah Seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti

1=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu lebih dari 12 bulan

2=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6-12 bulan

3=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3-6 bulan

4=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1-3 bulan

5=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan

1

2

3

4

5

Pada isu "**Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik**", Menurut anda nilai *Seriousness* sebesar *

Seriousness (keseriusan) adalah melihat dampak masalah tersebut terhadap produktivitas

kerja, seberapa serius suatu isu harus dikaitkan dengan akibat yang timbul

1=Tidak serius

2=Kurang serius

3=Cukup serius

4=Serius

5=Sangat serius

1

2

3

4

5

Pada isu "**Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik**", Menurut anda nilai *Growth* sebesar *

Growth adalah menilai isu dari seberapa mungkin isu tersebut akan berkembang dan kemungkinan masalah penyebab isu akan memburuk apabila dibiarkan

- 1=Tidak berkembang
- 2=Kurang berkembang
- 3=Cukup berkembang
- 4=Berkembang
- 5=Sangat berkembang

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pada isu "**Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)**", Menurut anda nilai *Urgency* sebesar *

Urgency adalah Seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti

- 1=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu lebih dari 12 bulan
- 2=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6-12 bulan
- 3=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3-6 bulan
- 4=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1-3 bulan
- 5=Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pada isu "**Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)**", Menurut anda nilai *Seriousness* sebesar *

Seriousness (keseriusan) adalah melihat dampak masalah tersebut terhadap produktivitas

kerja, seberapa serius suatu isu harus dikaitkan dengan akibat yang timbul

- 1=Tidak serius
- 2=Kurang serius
- 3=Cukup serius
- 4=Serius
- 5=Sangat serius

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pada isu "**Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)**", Menurut anda nilai *Growht* sebesar *

Growth adalah menilai isu dari seberapa mungkin isu tersebut akan berkembang dan kemungkinan masalah penyebab isu akan memburuk apabila dibiarkan

- 1=Tidak berkembang
- 2=Kurang berkembang
- 3=Cukup berkembang
- 4=Berkembang
- 5=Sangat berkembang

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Lampiran 2 Hasil dari Kuisioner Pemiliha Isu

Nama	Asal Seksi	Urgensitas isu "Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik"	Keseriusan isu "Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik"	Tingkat Berkembangnya Isu "Belum optimalnya sistem pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik"	Urgensitas isu "Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik"	Keseriusan isu "Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik"	Tingkat berkembangnya isu "Belum Optimalnya Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Layanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik"	Urgensitas isu "Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)"	Keseriusan isu "Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)"	Tingkat Berkembangnya isu "Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan)"
Indra Jaya Susanto	Pengendalian dan Penanganan Sengketa	5	5	5	3	4	2	3	4	4
Anggun Neila Zakiyah	Survei dan pemetaan	5	5	5	4	4	4	3	3	3
Nazzala Tia	Penataan dan Pemberdayaan	5	5	5	4	4	4	3	3	3
Agus Ali	Pengendalian dan Penanganan Sengketa	5	4	5	4	3	2	4	4	3
Kemas	Survei dan Pemetaan	5	5	5	4	3	3	3	4	4
Alam	Pengadaan Tanah dan Pengembangan	5	5	5	3	3	2	3	4	4
Lia Eka Elviani	Survei dan Pemetaan	5	5	5	3	3	2	3	4	4
Titah Hanif	Penataan dan Pemberdayaan	5	5	5	4	3	2	4	3	4
Amri Nur A.	Pengendalian dan Penanganan Sengketa	5	5	5	4	3	2	3	4	3
Listiya	Pengadaan Tanah dan Pengembangan	5	5	5	3	3	2	4	4	3
Endang Nur Annisa	Penetapan Hak dan Pendaftaran	5	5	5	3	3	2	4	4	3
Kandi Pertiwi	Penetapan Hak dan Peralihan	5	5	5	3	2	3	4	3	3
Tunik	Subbagian Tata Usaha	5	5	3	3	2	4	4	3	4
Rudi	Penetapan Hak dan Pendaftaran	5	5	5	4	3	3	4	3	4
Laksmi Intan	Subbagian Tata Usaha	5	5	5	4	3	2	4	3	4
Lia Dwi Fajarini	Subbagian Tata Usaha	5	5	5	3	3	2	4	4	3
Fita	Penataan dan Pemberdayaan	5	5	5	3	4	2	4	3	4
Harnez Satria Prabadi	Pengadaan Tanah dan Pengembangan	5	4	4	3	2	2	3	3	2
Rata - Rata Penilaian USG		5	4,88888889	4,83333333	3,44444444	3,05555556	2,5	3,55555556	3,5	3,44444444

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Rancangan Aktualisasi Coach

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Synchronus Coaching Ke-1 : Pemaparan oleh coach terkait Sistematika Rancangan Aktualisasi

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
Pemaparan oleh coach terkait Sistematika Rancangan Aktualisasi, terkait : ✓ Menetapkan Isu ✓ Teknik tapisan isu ✓ Merumuskan isu ✓ Alur pikir proses penyusunan Rancangan Aktualisasi Latsar CPNS ✓ Hubungan Antara Core Isu, Penyebab, Gagasan, dan Kegiatan	✓ Harus sudah sampai bagan yang kuning selesai ✓ Dampak ada 2 yaitu Bila diselesaikan & Tidak segera diselesaikan ✓ Tapisan isu harus berdasarkan diskusi dengan mentor/kuisisioner ke rekan kerja	14 Oktober 2022 Media zoom meeting

✓ Matriks Rancangan Aktualisasi Latsar CPNS 2022	✓ Gagasan kreatif memuat Outcome dan	
✓ Matriks Rekapitulasi Habituasi MP. Agenda II	Output	

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Sincronus Coaching Ke-2 : Identifikasi Isu, Deskripsi Isu, Menetapkan Core Isu, Rumusan Isu, Menemukan Penyebab Isu, Gagasan Kreatif

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media Coaching
✓ Identifikasi Isu : - Belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. - Belum optimalnya media sosial dalam pemanfaatan dalam penyampaian informasi layanan pertanahan. - Belum optimalnya program PELATARAN	- Bila memakai kuisisioner maka jumlah responden harus jelas, per seksi berapa kemudian jumlah keseluruhan berapa - Terkait judul harus menyertakan kalimat mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal sehingga judul Rancangan Aktualisasi sebaiknya : “Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai	21 Oktober 2022 Media zoom meeting

<p>(Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Deskripsi Isu : <ul style="list-style-type: none"> - Fakta kondisi isu di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik - Data faktual isu - Dampak bila isu tidak segera diselesaikan - Dampak bila isu diselesaikan - Para pihak yang berkaitan - Keterkaitan Isu dengan Manajemen ASN dan Smart ASN ✓ Menetapkan Core Isu : Menggunakan teknik tapisan USG dengan pemberian nilai didasarkan pada kuisisioner yang disebarakan ke setiap seksi. Didapatkan core isu : “Belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik” ✓ Membuat Rumusan Isu : Belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. ✓ Menemukan Penyebab Isu : 	<p>Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minggu depan harus sudah selesai keseluruhan dari Rancangan Aktualisasi. 	
---	---	--

<p>Menggunakan Fishbone Diagram untuk mengetahui penyebab terjadinya isu dengan 4 faktor penyebab : <i>Man, Machine, Method, dan Materials.</i></p> <p>✓ Gagasan Kreatif :</p> <p>Dari setiap penyebab didapatkan alternatif gagasan yang berjumlah 5 gagasan. Kemudian ditapis menggunakan Teknik Tapisan Mc Namara, didapatkan gagasan kreatif yang paling efektif, efisien, dan mudah untuk penyelesaian isu yaitu “Optimalisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik”</p>		
---	--	--

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Synchronus Coaching Ke-3 : Rancangan Kegiatan Aktualisasi, Matriks Rekapitulasi Habitiasi MP. Agenda II, Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media Coaching
✓ Rancangan Kegiatan Aktualisasi Terdapat 5 kegiatan aktualisasi : 1. Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan 2. Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan 3. Pembuatan Database Sistem Pengelolaan	✓ Bila ada kegiatan monev maka sebelum kegiatan monev harus ada kegiatan Sosialisasi dan Penggunaan, namun karena keterbatasan waktu dalam pelaksanaan sosialisasi, maka kegiatan sampai pada tahap Sosialisasi. ✓ Seharusnya tahapan pertama dalam kegiatan 1 adalah Mengumpulkan peraturan dan informasi	28 Oktober 2022 Media Zoom Meeting

<p>Pengaduan</p> <p>4. Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan</p> <p>5. Monitoring dan evaluasi Sistem Pengelolaan Pengaduan</p> <p>✓ Matriks Rekapitulasi Habitiasi MP. Agenda II Penerapan Nilai BerAKHLAK dari masing – masing tahapan kegiatan berjumlah 73.</p> <p>✓ Jadwal Kegiatan Aktualisasi Jadwal kegiatan aktualisasi dari Minggu Ke-1 November hingga Minggu Ke-1 Desember.</p>	<p>yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan, kemudian selanjutnya untuk tahapan kedua adalah koordinasi dan konsultasi dengan mentor.</p> <p>✓ Output dibuat per tahapan kegiatan</p> <p>✓ Kemudian disertakan potensi kendala (baik substansif maupun teknis) dan strategi mengatasinya</p> <p>✓ Karena masih dalam tahap Rancangan Aktualisasi maka jadwal kegiatan dibuat per minggu</p>	
--	--	--

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Rancangan Aktualisasi Mentor

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Bimbingan Ke-1 : Pemaparan oleh penulis kepada mentor terkait isu yang diangkat pada Rancangan Aktualisasi

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan Mentoring	Waktu dan Media Mentoring
Pemaparan oleh penulis kepada mentor terkait isu yang diangkat pada Rancangan Aktualisasi, terkait dengan jabatan penulis sebagai Pengelola Informasi Pertanahan di unit kerja Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, yaitu : 1. Belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. 2. Belum optimalnya media sosial dalam pemanfaatan dalam	✓ Isu yang diambil sudah bagus dan apabila isu – isu tersebut diselesaikan akan sangat memberikan manfaat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. ✓ Isu yang diangkat berhubungan dengan tugas penulis sebagai Pengelola Informasi Pertanahan.	17 Oktober 2022 Media tatap muka.

penyampaian informasi layanan pertanahan.		
3. Belum optimalnya program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan).		

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Bimbingan Ke-2 : Pemaparan oleh penulis terkait Identifikasi Isu, Deskripsi Isu, Menetapkan Core Isu, Rumusan Isu, Menemukan Penyebab Isu, Gagasan Kreatif

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan Mentoring	Waktu dan Media Mentoring
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Penulis memaparkan terkait Deskripsi Isu dari isu – isu yang sebelumnya dipaparkan penulis kepada mentor. ✓ Memaparkan bahwa core isu dari hasil kuisisioner yang diberikan ke rekan kerja dan menggunakan teknik tapisan usg ditetapkan isu yang terpilih adalah Belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ✓ Memaparkan alternatif gagasan dari penyebab isu yang didapatkan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Isu yang terpilih membantu dalam mempertahankan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) karena termasuk dalam penilaian Zona Inttegritas pada pokja penguatan layanan. 	<p>20 Oktober 2022</p> <p>Media tatap muka.</p>

<p>dari Diagram Fishbone.</p>	<p>✓ Dipilih alternatif gagasan untuk penyelesaian isu yaitu membuat sistem pengelolaan pengaduan yang mengintegrasikan pengaduan yang masuk dari berbagai kanal dikarenakan dapat membantu penyelesaian isu, tidak membutuhkan biaya yang tinggi, dan mudah diaplikasikan.</p>	
-------------------------------	---	--

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Bimbingan Ke-3 : Pemaparan oleh penulis terkait Rancangan Kegiatan Aktualisasi, Matriks Rekapitulasi Habitiasi MP. Agenda II, Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan Mentoring	Waktu dan Media Mentoring
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pemaparan oleh penulis terkait kegiatan aktualisasi ✓ Matriks Rekapitulasi Habitiasi MP. Agenda II <p>Penerapan Nilai BerAKHLAK dari masing – masing tahapan kegiatan berjumlah 73.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jadwal Kegiatan Aktualisasi <p>Jadwal kegiatan aktualisasi dari Minggu Ke-1 November hingga Minggu Ke-1 Desember</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kegiatan aktualisasi dengan tahapan sudah sesuai. ✓ Implementasi nilai BerAKHLAK sudah cukup banyak. ✓ Jadwal kegiatan sudah efektif dalam pelaksanaan aktualisasi. 	<p>27 Oktober 2022</p> <p>Media tatap muka.</p>

KARTU BIMBINGAN RANCANGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Bimbingan Ke-4 : Pemaparan oleh penulis terkait Rancangan Aktualisasi setelah perbaikan Coaching Ke-3 dan powerpoint Seminar Rancangan Aktualisasi

Tahapan Rancangan Aktualisasi	Catatan Mentoring	Waktu dan Media Mentoring
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pemaparan oleh penulis terkait kegiatan ke-5 diubah menjadi Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan kepada unit – unit teknis yang sebelumnya Monitoring dan Evaluasi Sistem Pengelolaan Pengaduan. ✓ Pemaparan oleh penulis terkait powerpoint Seminar Rancangan Aktualisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Laporan Rancangan Aktualisasi sudah rapi dan sistematis. ✓ Powerpoint Seminar Rancangan Aktualisasi sudah sangat bagus, singkat, menarik, substansi yang penting tercantum dalam keseluruhan slide. 	<p>1 November 2022</p> <p>Media tatap muka.</p>

Lampiran 5 Materi Bahan Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan



A. PERATURAN MENTERI/KEPALA BPN NOMOR 4 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL

1. Mencabut Permen ATR/ KA BPN No. 8 Tahun 2018;
2. Terdiri atas 18 Pasal dan 2 Lampiran;
3. Mengklasifikasikan pengaduan menjadi berkeaduan pengawasari dan tidak berkeaduan pengawasari;
4. Pengaturan pengaduan dinyatakan selesai dan singkat waktu pengaduan berdasarkan klasifikasi pengaduan

**MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

UNDUKUNYAN BERKUALITAS DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,
REPUBLIK INDONESIA
KEPUTUSAN MENTERI/KEPALA BPN
NOMOR 4 TAHUN 2022
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL

KEPUTUSAN MENTERI/KEPALA BPN
NOMOR 4 TAHUN 2022
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL

PENGATURAN DALAM PERMEN ATR/KA.BPN NOMOR 4 TAHUN 2022

Sarana Pengaduan

SARANA

- Tatap Muka
- Surat Fisik dan Surel
- SP4N-LAPOR!
- Media Sosial Kementerian
- Call Center
- Kolom Surat Pembaca pada Media Massa
- Whistleblowing System
- Sistem Lainnya yang dibangun oleh Kementerian ATR/BPN

Syarat Pengaduan

1. Identitas Pengadu/kuasa paling sedikit memuat
2. Nama orang atau institusi/lembaga, NIK, alamat dan nomor telepon/ handphone;
3. surat kuasa apabila dikususkan;
4. uraian kronologis Pengaduan secara jelas; dan
5. data terkait hubungan hukum antara Pengadu dengan objek yang diadukan dalam hal Pengaduan mengenai hak atas tanah.

Dalam hal Pengaduan terkait dengan Kasus, dilengkapi juga dengan:

1. Data pendukung atau bukti penguasaan/ kepemilikan tanah Pengadu;
2. Data pendukung lainnya atas tanah objek sengketa atau konflik; dan
3. Uraian singkat kronologis kasus.



PENGATURAN DALAM PERMEN ATR/KA.BPN NOMOR 4 TAHUN 2022

TAHAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN



1. Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan
2. Pemeriksaan
3. Pendistribusian Pengaduan
4. Tindak Lanjut
5. Monitoring dan Pelaporan

Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn

KementerianATRBP

@kementerian_atrbpn

Kementerian ATRBP



PENGATURAN DALAM PERMEN ATR/KA.BPN NOMOR 4 TAHUN 2022



TIPOLOGI PENGADUAN

PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN

1. Informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan aparaturnya sipil Kementerian, jangka waktu 150 hari kerja;
2. Informasi atas indikasi terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik, jangka waktu sesuai standar layanan;
3. Kasus, jangka waktu 150 hari kerja; atau
4. Informasi atau laporan atas indikasi terjadi pelanggaran pemantauan ruang dan tanah, jangka waktu 150 hari kerja.

PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN

Merupakan saran dan/atau kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, jangka waktu 10 hari kerja

KATEGORI PENGADUAN SELESAI

PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN

Pengaduan dinyatakan ditutup apabila telah dinyatakan selesai dan telah diinformasikan kepada Pengadu



1. Substansi yang diajukan ternyata bukan wewenang dari Kementerian;
2. Substansi yang diajukan sedang menjadi objek pemeriksaan di pengadilan;
3. Secara substantif telah diterbitkan jawaban; atau

4. Pengadu mencabut Pengaduan.

Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn

KementerianATRBP

@kementerian_atrbpn

Kementerian ATRBP



B. LAYANAN PENGADUAN



LAYANAN PENGADUAN

Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik



SP4N LAPOR!
(website www.lapor.go.id, SMS ke 1708, dan aplikasi SP4N LAPOR!)



TUNTAS
www.tuntas.atrbpn.go.id



Hotline Layanan Pengaduan Kantah
• Whatsapp 082336769574



Call Center Kantah



Loket Persuratan



Media Sosial Kantah

Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn

KementerianATRBP

@kementerian_atrbpn

Kementerian ATRBP



Integrasi Berbagai Kanal Pengaduan dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Sheets

Tujuan :

- Memudahkan dalam proses monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan.
- Memudahkan dalam melakukan analisis data pengaduan guna peningkatan kualitas layanan pengaduan

Melayani, Profesional, Terpercaya



FUNGSI UTAMA

01

Mencatat pengaduan yang masuk dari berbagai kanal pengaduan

02

Sebagai alat monitoring tindak lanjut pengaduan

03

Sebagai alat integrasi semua kanal pengaduan dalam satu sistem

No	Tgl	Isi	Status
1	12/01/2023
2	12/01/2023
3	12/01/2023
4	12/01/2023

Melayani, Profesional, Terpercaya



Alur Kerja Pengelolaan Pengaduan



Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn @KementerianATRBPB @kementerian.atrbpn



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN



DATABASE SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

No. Urut	No. Berkas Pengaduan	Jenis Pengaduan	Kategori Pengaduan	Status Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Detail Pengaduan	Kelembagaan Pengaduan	Menyusul Pengaduan	Kelembagaan	Tindakan	Status Pengaduan
1	0001001	SIKAD/001	Asuransi	Pengaduan	10/05/2022	Pengaduan terkait asuransi...	PT. Asuransi ABC	Belum	PT. Asuransi ABC	Penyelesaian...	Selesai
2	0001002	SIKAD/002	Asuransi	Pengaduan	10/05/2022	Pengaduan terkait asuransi...	PT. Asuransi ABC	Belum	PT. Asuransi ABC	Penyelesaian...	Selesai
3	0001003	SIKAD/003	Asuransi	Pengaduan	10/05/2022	Pengaduan terkait asuransi...	PT. Asuransi ABC	Belum	PT. Asuransi ABC	Penyelesaian...	Selesai
4	0001004	SIKAD/004	Asuransi	Pengaduan	10/05/2022	Pengaduan terkait asuransi...	PT. Asuransi ABC	Belum	PT. Asuransi ABC	Penyelesaian...	Selesai
5	0001005	SIKAD/005	Asuransi	Pengaduan	10/05/2022	Pengaduan terkait asuransi...	PT. Asuransi ABC	Belum	PT. Asuransi ABC	Penyelesaian...	Selesai
6	0001006	SIKAD/006	Asuransi	Pengaduan	10/05/2022	Pengaduan terkait asuransi...	PT. Asuransi ABC	Belum	PT. Asuransi ABC	Penyelesaian...	Selesai

Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn

KementerianATRBP

@kementerian_atrbpn

Kementerian ATRBP



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN



DASHBOARD SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN



Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn

KementerianATRBP

@kementerian_atrbpn

Kementerian ATRBP



PENGELOLAAN PENGADUAN KE DEPAN



01 Diharapkan ke depannya Sistem Pengelolaan Pengaduan ini terus dikembangkan agar berdayaguna dan berhasilguna

02 Diharapkan dilakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pengelolaan pengaduan

03 Unit teknis diharapkan memperhatikan waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan sesuai dengan PERMEN ATR/KaBPN No.4 Tahun 2022

04 Setiap pengaduan yang masuk segera ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme pengelolaan pengaduan

Melayani, Profesional, Terpercaya

@atr_bpn

KementerianATRBP

@kementerian_atrbpn



Kementerian ATRBP

Lampiran 6 Undangan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan



Lampiran 7 Form Presensi Peserta Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan

Presensi Sosialisasi Sistem Pengelolan Pengaduan

 rintanaprilia43@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Nam Peserta *

Jawaban Anda

Asal Seksi *

Jawaban Anda

Jam Kehadiran *

Waktu



[Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Lampiran 8 Presensi Peserta Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan

Nam Peserta	Asal Seksi	Jam Kehadiran
Nazzala Tia K.	Penataan dan Pemberdayaan	18.24
Amri Nur A.	Penanganan Sengketa dan Pengendalian	18.26
Harnez Satria Prabadi	Pengadaan Tanah & Pengembangan	18.27
Kemas Abdul Fatah	Survei dan Pemetaan	18.33
Kandi Surya Pertiwi	Pendaftaran Hak & Peralihan	18.33
Indra Jaya Susanto	Penanganan Sengketa dan Pengendalian	18.35

Lampiran 9 Form Kuisioner Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

Kuisioner Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

 rintanaprilia43@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Nama *

Jawaban Anda

Asal Seksi *

Pilih

Dari skala 1-5 berapa tingkat pemahaman anda terkait mekanisme pengelolaan pengaduan? *

1 2 3 4 5

Dari skala 1-5, Seberapa mudah dipahami materi yang disampaikan? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa mudah dipahami pemateri Sosialisasi dalam menyampaikan materi sosialisasi? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dari skala 1-5, Berapa tingkat pemahaman anda terkait Kinerja Sistem Pengelolaan Pengaduan? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa efektif pengelolaan pengaduan menggunakan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang terintegrasi? *

- 1 2 3 4 5
-

Dari skala 1-5, Menurut anda Apakah Sistem Pengelolaan Pengaduan ini user friendly? *

- 1 2 3 4 5
-

Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam melakukan proses pencatatan pengaduan? *

- 1 2 3 4 5
-

Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam melakukan proses pendistribusian pengaduan? *

- 1 2 3 4 5
-

Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam melakukan proses monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan? *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam membuat laporan pengelolaan pengaduan? *

- 1 2 3 4 5
-

Lampiran 10 Hasil Kuisisioner Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

Nama	Asal Seksi	Dari skala 1-5 berapa tingkat pemahaman anda terkait mekanisme pengelolaan pengaduan?	Dari skala 1-5, Seberapa mudah dipahami materi yang disampaikan?	Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa mudah dipahami pemateri Sosialisasi dalam menyampaikan materi sosialisasi?	Dari skala 1-5, Berapa tingkat pemahaman anda terkait Kinerja Sistem Pengelolaan Pengaduan?	Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa efektif pengelolaan pengaduan menggunakan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang terintegrasi?	Dari skala 1-5, Menurut anda Apakah Sistem Pengelolaan Pengaduan ini user friendly?	Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam melakukan proses pencatatan pengaduan?	Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam melakukan proses pendistribusian pengaduan?	Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam melakukan proses monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan?	Dari skala 1-5, Menurut Anda seberapa membantu sistem ini dalam membuat laporan pengelolaan pengaduan?
Indra Jaya Susanto	Penanganan Sengketa dan Pengendalian	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4
Nazzala Tia K.	Penataan & Pemberdayaan	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
Kemas Abdul Fatah	Survei dan Pemetaan	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
Harnes Satria Prabadi	Pengadaan Tanah dan Pengembangan	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Amri Nur Azizah	Penanganan Sengketa dan Pengendalian	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4
Kandi Surya P.	Pendaftaran Hak dan Peralihan	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5
Rata - Rata Hasil Kuisisioner		4	4,333333333	3,833333333	4	3,666666667	3,333333333	4,333333333	3,833333333	4,333333333	4,166666667

Lampiran 11 Data Pengaduan Dari Berbagai Kanal Yang Terintegrasi Dalam Database

Jumlah Pengaduan Masuk	Tgl Masuk Pengaduan	Kanal Pengaduan	Nama Pengaduan	No. Telepon Pengaduan	Alamat Pengaduan	Obyek Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Pengaduan	Kategori Pengaduan	Disposisi	Tindak Lanjut	Status Penyelesaian
------------------------	---------------------	-----------------	----------------	-----------------------	------------------	-----------------	---------------	----------------------	--------------------	-----------	---------------	---------------------

1	13/01/2020	SP4N LAPOR	Ainul Yaqin			129569/ 2019	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengurusan pemecahan sertifikat di gresik sudah hampir 1 tahun belum ada tanda2 mau selesi , no nerkas 129569/2019 trimakasih lapor atas bantuannya !!!	Berkadar Pengawasa n	PHP	Terima kasih infonya Bapak/ibu, terkait proses berkas permohona n pemecahan nomor 129569/20 19 proses sudah selesai dan telah diserahkan kepada pemohon tertanggal 12/05/202	Selesai
---	------------	-----------------------	----------------	--	--	-----------------	---------------------------------------	--	----------------------------	-----	--	---------

											0	
2	27/07/2020	SP4N LAPOR	Ainul Yaqin			129569/ 2019	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengurusan pemecahan sertifikat di gresik sudah hampir 1 tahun belum ada tanda2 mau selesi , no nerkas 129569/2019 trimakasih lapor atas bantuanya !!!	Berkadar Pengawasa n	PHP	Terima kasih infonya Bapak/ibu, terkait proses berkas permohona n pemecahan nomor 129569/20 19 proses sudah	Selesai

											selesai dan telah diserahkan kepada pemohon tertanggal 12/05/2021	
3	14/10/2019	SP4N LAPOR	Ainul Yaqin			129569/2019	Penyelesaian Berkas Permohonan	Pengurusan pemecahan sertifikat di gresik sudah hampir 1 tahun belum ada tanda2 mau selesai , no nerkas 129569/2019 trimakasih lapor atas bantuanya !!!	Berkadar Pengawasaan	PHP	Terimakasih infonya Bapak/ibu, terkait proses berkas permohonan pemecahan nomor 129569/2019 proses	Selesai

											sudah selesai dan telah diserahkan kepada pemohon tertanggal 12/05/2022	
4	12/05/2019	SP4N LAPOR	Ainul Yaqin			129569/2019	Penyelesaian Berkas Permohonan	Pengurusan pemecahan sertifikat di gresik sudah hampir 1 tahun belum ada tanda2 mau selesai , no nerkas 129569/2019 trimakasih lapor atas bantuanya !!!	Berkadar Pengawasaan	PHP	Terimakasih infonya Bapak/ibu, terkait proses berkas permohonan pemecahan nomor 129569/20	Selesai

											19 proses sudah selesai dan telah diserahkan kepada pemohon tertanggal 12/05/202 3	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

5	28/07/2020	SP4N LAPOR	Febri Anto			-	Pengaduan Lainnya	Saya ingin tanya pak, jika saya ingin mengetahui luas sebidang tanah di Gresik, lalu saya ke BPN Surabaya, apakah akan dikenakan biaya administrasi di kelurahan pak? Apakah hal tersebut pungli atau tidak? Karena tanggal 19 kemarin saya ke BPN Surabaya saya di tanya, apa sudah siap untuk biaya administrasi untuk di kelurahan juga,	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu, terkait pertanyaan Bapak/ibu tentang biaya administrasi di Kelurahan/desa merupakan kewenangan Kelurahan/desa setempat yang seharusnya	Selesai
---	------------	-----------------------	---------------	--	--	---	----------------------	---	----------------------------	---------------------	---	---------

								orang tersebut berkata kepada saya seperti itu.			diatur oleh PERDA atau PERDES yang berlaku diwilayah tersebut.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

6	17/01/2020	SP4N LAPOR	Nur Khomari				Pengaduan Pembebasan Tol	saya pemilik tanah yang berlokasi di desa putat lor kecamatan menganti kabupaten gresik yang terkena pembebasan tanah untuk proyek tol legundi bunder. saat ini tanah kami telah dilakukan pembebasan sepanjang sekitar 30 meter dari badan tol, namun pagar pembatas jalan tol telah melebihi 5 meter	Berkadar Pengawasa n	PTP	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu, sehubungan dengan pengaduan Bapak/ibu mohon kiranya dapat diberi informasi pada saat pengumuman hasil inventarisasi dan identifikasi atau pemberian	Selesai
---	------------	-----------------------	----------------	--	--	--	--------------------------------	--	----------------------------	-----	--	---------

								dari pembebasan 30 meter. mohon untuk segera di tindak lanjuti dinas terkait untuk dilakukan pembebasan tanah lagi sepanjang 5 meter atau memindahkan pagar tol.			ganti kerugian yang telah dilakukan dahulu terdata atas nama siapa dan desa mana, untuk selanjutnya akan kami lakukan pemeriksaa n dengan data yang ada untuk dapat dikoordinas ikan lebih lanjut dg	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												pihak instansi terkait demikian terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

7	28/04/2020	SP4N LAPOR	mochammad choiri			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Sehubungan dengan proses pemecahan sertifikast dengan nomor berkas 72829/2019 yang diajukan sejak tanggal 18 maret 2019 dan sampai proses terakhir tanggal 03 mei 2019 pada bagian kepala seksi infrastruktur pertanahan yang dilakukan oleh "bapak mohammad choiri" hingga sampai saat ini 12 february 2020	Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu, terkait Laporan proses pemecahan dengan nomor berkas 72829/2019 yang dilaporkan tersebut merupakan kewenangan dari Kantor Pertanahan Kabupaten	Selesai
---	------------	-----------------------	---------------------	--	--	---	--------------------------------	--	---------------------	-----------------	---	---------

								belum ada kejelasan mengenai tindaklanjut dari pengajuan pemecahan sertifikat tersebut, sehingga saya memohon untuk dapat diinformasikan terkait dengan proses atas pengajuan tersebut diatas serta tindak lanjut proses pemecahan sertifikat.			Bojonegoro bukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8	28/07/2020	SP4N LAPOR	Pradigdo			-	Pengaduan Lainnya	Mohon keringanan sertiphikat tanah,sy beli tanah kisaran thn 2010 dngn mencicil dan sdh mendptkan srt jual beli skrng mau ajukan sertiphikat knp sangat mahal hmpir 20jt pdhal kami dikampung sy hanyalah ousorsing buat rmh sj dikit demi sedikit km mengurus sertiphikat di notaris karena	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu, terkait besaran biaya/tarif yang dikenakan dalam permohonan n pengurusan pemecahan sertipikat telah diatur didalam PP No.128 Tahun 2015 tentang "Jenis dan	Selesai
---	------------	-----------------------	----------	--	--	---	----------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								<p> induknya diserahkan notaris tinggal pecah saja kok mahal dan knp di ds sy mengurus sertiphikat susah itu yang sy dengar karena disini mrk tanah kavlingan,mhn dimudahkan.pradi gdo ds peganden kec manyar kab gresik. </p>			<p> tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementeria n Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional". Adapun biaya yang dikeluarkan selain dari ketentuan tersebut diluar </p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

												kewenangan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk mengatur. Untuk besaran biaya yg telah disampaikan oleh pihak notaris, Bapak/ibu dapat meminta penjelasan mengenai rincian	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												biaya tersebut agar lebih jelas. Demikian kiranya penjelasan kami dapat membantu Bapak/ibu, terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

9	28/07/2020	SP4N LAPOR	Pradigdo			-	Pengaduan Lainnya	Mohon keringanan sertiphikat tanah knp sangat mahal dinotaris tnh ukuran 6*15 minta 20jt pdhal kami dikampung dan pemerintah banyak yang gratis sy tdk minta gratis tp kok mahal sekali sy beli tnh secara kredit tp sdh lunas dan mendapat akta jualbeli dan mau pecah sertiphikat tp diminta menyiapkan dana	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu, terkait besaran biaya/tarif yang dikenakan dalam permohonan pengurusan pemecahan sertipikat telah diatur didalam PP No.128 Tahun 2015 tentang "Jenis dan	Selesai
---	------------	-----------------------	----------	--	--	---	----------------------	--	-------------------------	---------------------	---	---------

								<p>skitar 15jt dan sy sudah titip 4jt dan biaya jualbeli 1jt total 20jt an mohon keringanan ds peganden kec manyar kab gresik jatim ini lokasi tanahrmh saya</p>			<p>tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional". Adapun biaya yang dikeluarkan selain dari ketentuan tersebut diluar</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

												kewenangan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk mengatur. Untuk besaran biaya yg telah disampaikan oleh pihak notaris, Bapak/ibu dapat meminta penjelasan mengenai rincian	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												biaya tersebut agar lebih jelas. Demikian kiranya penjelasan kami dapat membantu Bapak/ibu, terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

10	28/04/2020	SP4N LAPOR	Ffebriant o			-	Pengaduan Tanah Sengketa	Saya ingin membuat surat sertifikat tanah di gresik-jawa timur, dan saya mempunyai surat asli girik. Namun saat saya ingin meningkatkan surat girik menjadi sertifikat,saya menemui kejanggalan dan kendala. Pertama di kelurahan setempat,saya tidak di ijinakan atau dibantu oleh bapak ngadimin,selaku	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu. Dalam rangka menjawab permasalahan an bapak/Ibu perlu klarifikasi duduk permasalahan annya dengan memberika n informasi yg jelas mengenai identitas	Selesai
----	------------	-----------------------	----------------	--	--	---	--------------------------------	---	----------------------------	---------------------	--	---------

								<p>lurah daerah setempat.</p> <p>Kedua, pada saat saya di kantor bpn gresik, pegawai kantor bpn gresik berkata bahwa tanah alm kakek saya sudah menjadi milik pt.semen gresik.</p> <p>Saya mohon bantuan bapak. Agar tanah kakek saya bisa kembali kepada keluarga saya.</p>			<p>diri, alas hak/ bukti perolehan, dan hubungan hukum dengan tanah yang Bapak/Ibu adukan, sehingga bisa kami ketahui langkah/ tindaklanju t apa yang dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

												<p>yang berlaku, jika belum menjadi ranah kewenangan kami bisa arahkan ke instansi terkait untuk menyelesaikan kan. Demikian kiranya penjelasan kami bisa membantu menyelesaikan kan</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												persoalan Bapak/Ibu, terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

11	12/09/2019	SP4N LAPOR	Anonim				Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengurusan sertifikat tanah di gresik sangat lambat, ayah saya telah mengurus sertifikat tanah melalui notaris sudah 3 tahun belum jadi, 3 minggu yang lalu pihak / tim pengukur tanah menghubungi saya kalau berkas sudah dinaikan ke ketua BPN, tapi sampai sekarang belum ada pengumuman dari pihak BPN notaris yang saya suruh	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu. Dalam rangka menjawab pengaduan Bapak/Ibu perlu klarifikasi persoalan dengan memberika n informasi yg jelas mengenai identitas diri/ penerima kuasa dan	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	--	---------------------------------------	--	----------------------------	---------------------	--	---------

								<p>mengurus itu saya hubungi sulit, tolong di pantau kinerja dari pihak BPN. Karena bukan cuma saya yang mengeluhkan soal pengurusan sertifikat tanah di gresik tapi seluruh masyarakat gresik sangat mengeluhkan lambatnya kepengurusan sertifikat tanah BPN gresik.</p>			<p>Nomor Berkas permohonan pendaftaran pd Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sehingga dapat kami cek posisi penyelesaian berkas permohonan Bapak/Ibu dan dapat kami lakukan tindaklanju</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

												t penyelesaian sesuai ketentuan yg berlaku. Demikian kiranya penjelasan kami bisa membantu menyelesaikan persoalan Bapak/Ibu, terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

12	31/10/2019	SP4N LAPOR	Margo Wicaksono				Penyelesaian Berkas Permohonan	Mengapa berkas pengajuan sertifikat tanah saya belum selesai juga, padahal sudah saya sertakan dokumen asli Petok D, sebagai persyaratan yang harus dipenuhi. Sebagai pelengkap laporan saya. Disini kami terangkan juga, bahwa pengajuan yang saya lakukan adalah pada bulan Maret 2018. Dan nomor	Berkadar Pengawasan	Loket/Informasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu. Dalam rangka menjawab pengaduan Bapak/Ibu perlu klarifikasi persoalan, dengan memberikan informasi yang jelas mengenai identitas diri/ penerima kuasa dan	Selesai
----	------------	-----------------------	--------------------	--	--	--	--------------------------------	---	---------------------	-----------------	--	---------

								<p>pendaftaran tertera di kantor BPN adalah nomor 154. Itu saya tanyakan langsung ke BPN pada bulan September 2019. Akan tetapi masih dalam bentuk nomor pendaftaran sedangkan berkas belum ada di BPN.</p>			<p>Nomor Berkas permohonan pendaftaran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sehingga dapat kami cek posisi penyelesaian berkas permohonan Bapak/Ibu dan dapat kami lakukan</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

											tindakan lanjut penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian kiranya penjelasan kami bisa membantu menyelesai kan persoalan Bapak/Ibu,	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

13	12/11/2019	SP4N LAPOR	Anh			2561/20 18	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Saya mengajukan sertifikat shm di bpn gresik akan tetapi sampai sekarang belum selesai, surat ukur sudah selesai dan saya cek online juga sudah selesai lalu harus menunggu berapa lama lagi supaya terbit sertifiktnya	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya Bapak/ibu. Dalam rangka menjawab pengaduan Bapak/Ibu perlu klarifikasi persoalan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai identitas diri/ penerima kuasa dan	Selesai
----	------------	-----------------------	-----	--	--	---------------	---------------------------------------	---	----------------------------	---------------------	---	---------

											Nomor Berkas permohonan pendaftaran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sehingga dapat kami cek posisi penyelesaian berkas permohonan Bapak/Ibu dan dapat kami lakukan	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

											tindakan lanjut penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian kiranya penjelasan kami bisa membantu menyelesaikan persoalan Bapak/Ibu, terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

14	08/03/2020	SP4N LAPOR	Anonim				Informasi PTSL	Selamat pagi, saya ingin mengadakan tentang program pembuatan sertifikat tanah gratis di desa watuagung kecamatan bungah kabupaten gresik jawa timur (61152), dimana biaya yang harus di bayarkan oleh warga tidak sesuai dengan skb 3 menteri no. 25/skb/v/2017, nomor: 590-3167a tahun 2017 dan nomor 34	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih Bapak/Ibu, lebih jelasnya dapat dimintakan informasi kepada Kepala Desa bersangkut an mengenai kejelasan pengenaan biaya tersebut, di desa tertentu penetapan	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	--	-------------------	--	----------------------------	---------------------	--	---------

								<p>tahun 2017 dengan biaya untuk persiapan pendaftaran tanah sistematis yakni rp 500.000 tiga kali lipat lebih dari biaya yg sudah di tetapkan oleh skb 3 menteri yakni rp 150 000 untuk wilayah jawa bali</p>			<p>biaya tersebut sudah melalui kesepakatan Kepala Desa dengan warga atau merupakan kebijakan desa. Demikian kiranya dapat memberikan pencerahan, terima kasih.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

15	08/03/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi Lainnya	1. BPN menuntut saya menunjukkan bukti transaksi jual beli 2500m2 antara BAPAK BAS dan BAPAK SEN. 2. Lebih parah lagi, BPN juga meminta saya menunjukkan bukti setoran BPHTB dan PPh oleh BAPAK BAS dan BAPAK SEN.	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya, Bapak/ibu dipersilahn an melakukan permohona n yang dimaksud ke loket kantor kami, bilamana ada kendala di sistem aplikasi tidak mengurang i Standart	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	----------------------	--	----------------------------	---------------------	--	---------

											<p>Operasinal Prosedur pelayanan kami. Selama data yang diberikan Bapak/ibu sudah lengkap dan tidak ada permasalah an prosedural di luar sistem kami siap membantu. Demikian kiranya</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

											yang dapat kami sampaikan, terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

16	09/07/2020	SP4N LAPOR	Anonim			49222/2 013	Pengaduan Tanah Sengketa	pelapor memiliki 2 (dua) bidang tanah yang terletak di desa suci, kec. manyar, kab. gresik. tanah tersebut diajukan permohonan sertipikat ke bpn gresik. proses pendaftaran tanah dilakukan pertama kali pada tanggal 21 november 2013 dengan no. berkas permohonan 49222/2013. namun, pada tanggal 26 februari 2015,	Berkadar Pengawasa n	PPS	Terima kasih atas infonya. Terkait hal tersebut, masih ada perkara di Pengadilan Negeri Gresik No.58/Pdt. G/2020/PN .Gsk sehingga masih menunggu putusan pengadilan yang mempunya i hukum	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	----------------	--------------------------------	---	----------------------------	-----	---	---------

								<p>kementrian pekerjaan umum dan perumahan rakyat (kemenpupera) memberikan surat kepada bpn gresik yang menyatakan bahwa tanah yang dimohonkan sertipikat oleh pelapor merupakan tanah hak kemenpupera dengan sertipikat hak pakai. selanjutnya, bpn gresik mengundang kedua belah pihak, tetapi</p>			<p>tetap/ Inkracht. Demikian kiranya yang dapat kami sampaikan, terima kasih.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								kemenpupera tidak menunjukkan sertipikat hak pakai tersebut. pelapor mengajukan gugatan kepada kemenpupera di pengadilan negeri gresik pada tanggal 30 desember 2015 dengan register no. 75/pdt.g/2015/pn .gsk. dalam persidangan, kemenpupera tidak dapat menunjukkan				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

								bukti kepemilikan hak atas tanah tersebut. pada tanggal 18 agustus 2016, perkara tersebut telah diputus dan berdasarkan putusan dinyatakan bahwa tanah tersebut adalah sah milik pelapor, tetapi pada tanggal 8 september 2016 kemenpupera mengajukan upaya hukum banding. dalam permasalahan ini, pelapor menduga				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

								kemenpupera telah melakukan perbuatan tercela yaitu memberikan keterangan palsu, baik kepada bpn gresik, maupun dalam persidangan.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

17	22/10/2020	SP4N LAPOR	Teguh Winarto			-		Bpk presiden dan bpk menteri agraria yang terhormat saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean kab gresik jawa timur telah mengikuti prona sertifikat di awal tahun 2018 tapi sampai saya tulis laporan ini sertifikat kami belum selesai selesai padahal akhir tahun 2018 yang dulu sebagian sertifikat sudah di bagikan oleh bpk presiden	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk dapat memberika n waktu bertemu petugas yang bersangkut an untuk konfirmasi	Selesai
----	------------	-----------------------	------------------	--	--	---	--	---	----------------------------	---------------------	--	---------

								dan sampai saat masih seratusan lebih sertifikat warga yg belum dibagikan sudah 3 tahun kami warga mojowuku ini berharap agar			dapat melalui No.WA 081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

18	22/10/2020	SP4N LAPOR	Teguh Winarto				Informasi PTSL	Bpk presiden dan bpk menteri agraria yang terhormat saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean kab gresik mengadu kan nasib sertifikat prona yang sudah 3tahun ini belum selesai padahal bpk presiden telah membagikan nya pada akhir tahun 2018 karena pendaftaran prona itu awal tahun 2018 dan	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk dapat memberika n waktu bertemu petugas yang bersangkut an untuk konfirmasi	Selesai
----	------------	-----------------------	------------------	--	--	--	-------------------	---	----------------------------	---------------------	--	---------

								masih seratus lebih orang yg menantikan sertifikat itu dan mohon laporannya ditindak lanjuti terima kasih			dapat melalui No.WA 081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

19	11/09/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Yang terhormat bpk presiden dan bpk kementerian agraria saya bersama masyarakat mojowuku kecamatan kedamean kabupaten gresik jawa timur mengadukan masalah sertifikat prona yang diadakan di desa mojowuku kecamatan kedamean kabupaten gresik pada awal tahun 2018 dan sampai	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								saya menulis pengaduan ini tanggal 6 november 2020 sertifikat itu belum kami terima sudah 3 tahun kami menunggu sertifikat itu kita terima karena itu hak saya dan masyarakat ds mojawuku mohon di tindak lanjuti proses nya			berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan an sehingga jelas permasalahan an yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

											081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

20	11/02/2020	SP4N LAPOR	Anonim				Informasi PTSL	Bpk presiden dan bpk menteri agraria yang terhormat saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean kab gresik jawa timur mengadu bahwa kami mengikuti prona sertifikat di awal tahun 2018 dan sampai saya mengadakan pengaduan ini tgl 24 oktober 2020 ini belum dibagikan kepada masyarakat yang mendaftar dan kami minta hak	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	--	-------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								kami. kami sudah bersabar dengan menunggu selama 3 tahun lamanya. mohon pada bpk presiden dan bpk menteri agraria agar memberikan hak kami warga mojawuku ini kec kedamean kab gresik jawa timur			berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan sehingga jelas permasalahan yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

											081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

21	11/09/2020	SP4N LAPOR	Anonim				Informasi PTSL	Yang terhormat bpk presiden dan bpk kementerian agraria dan ombudsman republik indonesia saya dan masyarakat ds mojowuku kecamatan kedamean kabupaten gresik mengadukan masalah sertifikat prona yang diadakan di desa mojowuku kecamatan kedamean kabupaten gresik pada awal tahun	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	--	-------------------	---	----------------------------	---------------------	---	---------

								2018 dan pada saat ini tanggal 6 november 2020 sertifikat itu belum kami terima padahal sertifikat itu sudah di cetak tanggal 10 januari 2019 karena bukti tanggal di sertifikat itu di tulis pada tanggal 10 januari 201 dan kenapa sampai 2 tahun sertifikat itu belum kami terima mohon di tindak lanjuti proses nya			berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan an sehingga jelas permasalahan an yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--

											081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

22	11/01/2020	SP4N LAPOR	Anonim					Yang terhormat bpk presiden dan bpk menteri agraria saya sebagai warga masyarakat dari desa mojawuku kecamatan kedamean kab gresik jawa timur mengadu bahwa saya dan masyarakat ds mojawuku kecamatan kedamean telah ikut sertifikat prona pada awal tahun 2018 sampai saat ini tgl 27 oktober 2020 kami belum	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjelas atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk dapat memberikan waktu bertemu petugas yang bersangkutan untuk konfirmasi	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	--	--	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								menerima sertifikat itu padahal penyerahan sertifikat oleh bpk presiden jokowi sudah dilakukan pada akhir tahun 2018 maka dari itu saya dan masyarakat ds mojowuku kec kedamean kab gresik jawa timur mengadu ke pihak yg berwenang saya			dapat melalui No.WA 081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

23	11/01/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Bpk presiden dan bpk menteri agraria yang terhormat saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean kab gresik jawa timur mengadu ke pihak yg berwenang saya awal tahun 2018 ikut prona sertifikat di gresik tapi sampai saat ini tgl 26 oktober 2020 sertifikat itu sampai saat ini masih belum saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean belum	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk dapat memberika n waktu bertemu petugas yang bersangkut an untuk konfirmasi	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	--	----------------------------	---------------------	--	---------

								menerima sertifikat itu mohon di bantu dan di tindak lanjuti pengaduan ini terima kasih			dapat melalui No.WA 081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

24	11/02/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Bpk presiden dan bpk menteri agraria saya dan masyarakat ds mojowuku kec kedamean kab gresik mengadukan mengenai prona sertifikat yang kami ikuti pada tahun 2018 awal sampai saat saya menulis pengaduan ini sertifikat belum kami terima masyarakat ds mojowuku kec kedamean kab gresik resah	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	---	----------------------------	---------------------	---	---------

								karena itu adalah hak kami menerima sertifikat dan atas pengaduan ini kami berharap sertifikat itu bisa secepatnya kami terima terima kasih			berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan an sehingga jelas permasalahan an yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--

											081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

25	11/02/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Yang terhormat bpk presiden dan bpk menteri agraria yang terhormat saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean kab gresik jawa timur mengadu ke pihak yg berwenang saya awal tahun 2018 mengikuti prona sertifikat di gresik tapi sampai saat ini tgl 26 oktober 2020 sertifikat itu sampai saat belum kami terima atas	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								laporan pengaduan ini agar di tindak lanjuti dan secepatnya sertifikat itu kita terima.			berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan sehingga jelas permasalahan yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--

											081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

26	11/02/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Bpk presiden dan bpk menteri agraria yang terhormat saya dan masyarakat ds mojawuku kec kedamean kab gresik jawa mengadukan masalah prona sertifikat di gresik yang digaungkan oleh presiden dari pendaftaran awal tahun 2018sampai akhir tahun 2020 saat saya mengajukan permohonan pengaduan ini sertifikat saya dan	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								masyarakat yang lain belum selesai padahal penyerahan sertifikat oleh bpk presiden pada akhir tahun 2018 mohon kebijaksanaanya dari yg berwenang			berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan an sehingga jelas permasalahan an yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

											081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

27	11/09/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Yang terhormat bpk presiden dan bpk kementerian agraria ,dpr ri saya dan masyarakat ds mojowuku kecamatan kedamean kabupaten gresik mengadukan masalah sertifikat prona yang diadakan di desa mojowuku kecamatan kedamean kabupaten gresik pada awal tahun 2018 dan pada saat saya	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas info yang Bapak/ibu berikan, guna memperjel as atas pelaporan Bapak/ibu diharapkan untuk berkoordin asi dengan pihak desa selaku panitia perwakilan warga desa untuk segera	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								<p>mengadakan tanggal 6 november 2020 sertifikat itu belum kami terima padahal sertifikat itu sudah di cetak pada tanggal 10 januari 2019 karena bukti pada sertifikat itu tertanggal 10 januari 2019 dan kenapa sampai sampai saat ini sertifikat itu belum kami terima kami terima mohon di tindak lanjuti</p>			<p>berkoordinasi dan bertemu langsung petugas yang bersangkutan an sehingga jelas permasalahan an yang dirasa kurang berkenaan dengan laporan tersebut dapat melalui No.WA</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

								proses nya			081330681 301, demikian yang dapat kami sampaikan terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	------------	--	--	--	--

28	20/10/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi Lainnya	Permohonan permintaan penjelasan status tanah an. wikan dan petunjuk tentang pembuatan sertifikat tanah hak milik sampai dengan saat ini tidak mendapatkan penjelasan sama sekali dari kantor pertanahan (bpn) yang ada di kabupaten gresik	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya, terkait hal tersebut mohon diberikan data yang lebih detail tentang permohona n yang dilaporkan antara lain Nomor Berkas dan Tanda Terima Dokumen yang telah diterima	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	----------------------	---	----------------------------	---------------------	--	---------

											pelapor saat mengajuka n/ memasuka n permohona nnya kekantor kami sehingga diperoleh kejelasan data dan jawaban yang dapat kami berikan atau dapat langsung menuju	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

											loket kantor kami sehingga tersampai an kejelasan atas permasalah an yang dilaporkan.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

29	30/12/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi PTSL	Sehubungan dengan adanya program pemerintah tentang sertifikat tanah saya ingin menanyakan apakah benar program tersebut gratis?apakah program tersebut masih memerlukan biaya lain yang harus ditanggung masyarakat/penerima?	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya, terkait tentang biaya yang dikenakan dalam program pemerintah mengacu pada SKB 3 Menteri No.25/SKB/V/2017 Nomor 5903167A Tahun 2017 dan Nomor 34 Tahun 2017	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	-------------------	--	----------------------------	---------------------	--	---------

												tentang Pembiayaan Persiapan Pendaftaran Tanah sistematis Lengkap dan Peraturan Daerah (PERDA) setempat (apabila ada). Sedangkan untuk kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

												TIDAK dikenakan biaya. Demikian yang dapat kami sampaikan.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

30	30/11/2020	SP4N LAPOR	Anonim			-	Informasi Layanan	Saya mengurus petok d ke shm tanah saya di gresik,peta bidang sudah keluar,setelah peta bidang keluar,dokumen dimasukkan lagi ke bpn.berapa lama prosesnya hingga shm jadi?karena ketika tanya ke loket,mereka tidak bisa menjawab berapa lama selesainya,tidak ada kepastian waktu.terima	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas infonya, terkait persoalan tersebut dapat kiranya Bapak/ibu untuk melengkapi data yang diterima saat mengajukan berkas permohonan ke loket kantor melalui nomor	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---	----------------------	--	----------------------------	---------------------	---	---------

								kasih atas info nya			hotline khusus Whatsapp (08233676 9574) kami untuk dapat kami ketahui lebih jelas atas obyeknya sehingga dapat kami tindaklanjuti ke petugas terkait. Demikian yang dapat kami sampaikan,	
--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------	--	--	---	--

											terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------	--

31	15/03/2021	SP4N LAPOR	Indah Kurniawat i			-	Pengaduan Lainnya	Surat somasi – ii (terakhir / final) no : 0002/shm34/bpn gresik/sub/2021 surabaya, kamis 04 maret 2021	Berkadar Pengawasa n	PHP	Terima kasih atas infonya, terkait pengaduan Saudara yang disampaika n juga melalui surat, sudah kami sampaikan tanggapan dengan surat kami Nomor 1679/8- 35.25/III/2 021 tanggal 1 April	Selesai
----	------------	-----------------------	-------------------------	--	--	---	----------------------	--	----------------------------	-----	---	---------

											2021 dan terkait saran yang disampaikan oleh petugas agar mengajukan permohonan SKPT sudah sesuai dengan S.O.P (standart operasional prosedur). Demikian atas perhatiann	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

											ya disampaika n terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

32	02/06/2021	SP4N LAPOR	Abidi Islami			60327 / 2021	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Kapan Proses Pemecahan Tanah Selesai (Nomor Berkas Permohonan: 60327 / 2021)	Berkadar Pengawasa n	SP	Bahwa terhadap berkas permohona n dimaksud sudah dilakukan pengukura n dan saat ini dalam proses pengolahan data dan sinkronisasi peta hasil PTSL. Proses pemecahan sertipikat dilaksana n sesuai	Selesai
----	------------	-----------------------	-----------------	--	--	-----------------	---------------------------------------	---	----------------------------	----	---	---------

												ketentuan dan akan kami informasikan bila telah selesai. Demikian untuk menjadi maklum dan terima kasih atasnya.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

33	06/08/2021	SP4N LAPOR	Abidi Islami			60327 / 2021	Penyelesaia n Berkas Permohonan	5 Bulan Lebih Proses Pemecahan Sertipikat Belum Selesai (Nomor Berkas Permohonan: 60327 / 2021) Seperti diketahui bahwa tgl. 8 juli 2021 kekurangan biaya sudah dilunasi, dan dikatakan proses sudah berlanjut, mohon diinfokan kapan sertipikat selesai dan bisa diambil?	Berkadar Pengawasa n	SP	Proses pemecahan sertipikat dilaksana n sesuai ketentuan dan dapat dipantau melalui SENTUH TANAHKU bilamana ada kendala tidak mengurang i Standart Operasiona l Prosedur serta tidak ada	Selesai
----	------------	-----------------------	-----------------	--	--	-----------------	---------------------------------------	--	----------------------------	----	--	---------

												kendala diluar sistem kami. Demikian untuk menjadi maklum dan terima kasih atensinya.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

34	29/07/2021	SP4N LAPOR	Anonim				Penyelesaia n Berkas Permohonan	Penghapusan Hak Tanggung Sudah 3 minggu proses cabut sita jaminan dibpn belum selesai. informasi dari bpn gresik sistem error dari pusat. saya harus menunggu sampai kapan? hari ini saya ke kantor bpn gresik mau menanyakan tapi tidak bisa masuk. karena harus ada hasil test swap dulu. mohon ini saya harus bagaimana?	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terkait hal tersebut akan kami sampaikan ke unit yang bersangkut an dan segera kami tindaklanju ti sesuai batas waktu tindaklanju t di SP4N LAPOR! Sebagai informasi data awal untuk kami	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	--	---------------------------------------	---	----------------------------	---------------------	---	---------

												tindakan lanjutan, mohon menyertakan data berikut : 1. Nama Pemohon Berkas / Kuasa; 2. Nomor Berkas dan File Tanda terima dari kantor kami. atau menghubu ngi Hotline Whatsapp dinomor 082336769	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

											574	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	--

35	09/11/2021	SP4N LAPOR	Heni Sunjaya			184193/ 2021	Penyelesaia n Berkas Permohonan	No berkas : 184193status terakhir berkas diupdate pada 7 oktober 2021, sudah saya coba fu melalui kantor bpn gresik, disarankan fu kembali pada 1 november 2021 ini, saya juga sudah mengubungi hotline bpn by wa namun saya blm mendapatkan info kenapa berkas saya proses nya stuck di tanggal 7 oktober 2021, dari	Berkadar Pengawasa n	PHP	Terima kasih atas atensinya, terkait permohona n Ibu Heni Sunjaya saat ini dalam proses untuk penyelesaia n dan segera akan kami serahkan hasilnya setelah prosesnya selesai.	Selesai
----	------------	-----------------------	-----------------	--	--	-----------------	---------------------------------------	---	----------------------------	-----	--	---------

								<p>wa tersebut saya hanya diberitahukan akan di beri informasi lebh lanjut namun setelah nya saya tidak di fu lagi. saya harap dengan laporan ini saya mendapatkan kejelasan/informasi mengenai proses berkas saya sampai ditahap apa, dan mengapa sangat lama waktu yg dibutuhkan untuk proses</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

								selanjutnya.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--	--	--	--

36	20/12/2021	SP4N LAPOR	Peni Astutik			159927/ 2021	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Saya ingin membantu mengadukan keluhan kakak saya berkenaan tentang pengembalian tanda batas yang tidak kunjung di tindaklanjuti oleh bpn gresik.. sudah menunggu dari bulan agustus hingga sampai saat ini tidak ada kejelasan.. nomor berkas 159927/2021pin berkas : 122515840saya sertakan bukti2	Berkadar Pengawasa n	SP	Terima kasih atas informasinya a Sdri. Peni, terkait hal tersebut mohon untuk lebih bersabar, bahwa telah dijadwalkan oleh Petugas Ukur, hari Kamis tgl.23-12- 2021. Terkait pelaksanaannya dapat	Selesai
----	------------	-----------------------	-----------------	--	--	-----------------	---------------------------------------	--	----------------------------	----	---	---------

								mohon bantuanya			menghubu ngi petugas kami di nomor 085718783 105. Untuk informasi dapat menghubu ngi nomor hotline kami 082336769 574	
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------	--	--	---	--

37	04/02/2022	SP4N LAPOR	Jefri			-	Informasi Layanan	saya jefri, sebelumnya pernah beli tanah di daerah menganti-gresik. waktu pembelian sekalian minta tolong ke pemilik tanah untuk diresmikan menjadi shm, setelah sertifikat tersebut sudah jadi saya belum pernah cek keabsahan sertifikat tersebut. yang ingin saya tanyakan, untuk mengecek sertifikat tanah	Berkadar Pengawasa n	SP	Untuk mengetahu i legalitas haknya dapat dilakukan Pengeceka n atau Surat Keterangan Pendaftara n Tanah (SKPT) atas sertipikat tersebut langsung keloket pendaftara n dikantor kami dengan	Selesai
----	------------	-----------------------	-------	--	--	---	----------------------	--	----------------------------	----	---	---------

								tersebut asli atau tidak bagaimana ya ? dan kemana ya ? mohon informasinya. terima kasih			membawa sertipikat asli/ copy yang diperoleh yang kemudian dapat diajukan proses peningkatan hak dari HGB ke HM langsung sehari selesai TANPA KUASA dengan biaya masing	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

											masing proses dan syarat berdasarkan SOP atau dapat dicek melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Terima kasih.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

38	09/02/2022	SP4N LAPOR	Peni Astutik			155927/ 2021	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Sudah sampai dimana berkas saya ?krn saya cek di aplikasi sentuh tanahku tidak ada update sma sekali dan terakhir update tgl 27 agustus 2021 padahal akhir bulan desember suda dilakukan pengukuran . nomor berkas 159927/2021 dengan pin berkas 122515840	Berkadar Pengawasa n	SP	Terkait permohona n yang diajukan, telah diinfokan oleh Petugas Ukur yang menangani di lapang bahwasann ya utk pengembali an batas perlu kurang lebih 2-3 kali cek lapangan dikarenaka	Selesai
----	------------	-----------------------	-----------------	--	--	-----------------	---------------------------------------	--	----------------------------	----	--	---------

												n ada batas bidang tanah yang perlu dibenahi dan dipastikan dengan tetangga batasnya sebagai Quality Control agar produk layanan yang dihasilkan berkualitas dan, tidak menimbulk	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

												an permasalah an dikemudian hari	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

39	21/03/2022	SP4N LAPOR	Anonim			7937/20 10	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Berkenaan dengan belum terselesaikannya pendaftaran hak yang telah kami ajukan sejak tanggal 12 april 2010 dengan nomor berkas 7937/2010, dan tidak adanya itikad baik dari bpn kab. gresik untuk dengan sungguh sungguh berupaya menyelesaikan persoalan dan memberikan penjelasan disertai data yang	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terkait pelaporan tersebut diatas, Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik akan berupaya memfasilita si penyelesaia n dengan memediasi para pihak untuk mencari jalan tengah terkait permasalahan	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	---------------	---------------------------------------	--	----------------------------	---------------------	--	---------

								<p>se terang terangnya kepada kami selaku perwakilan warga (penerima waqaf) agar fasilitas umum yang secara fungsi telah digunakan sebagai makam islam warga perumahan alam bukit mas desa sekarkurung dan saat ini telah terdapat 12 jenazah yang dikebumikan di lahan tersebut mendapatkan legalitas nya dan</p>			<p>an yang dilaporkan sehingga diharapkan akan diperoleh hasil Win-win Solution berdasarkan kesepakatan bersama. Mengenai waktu akan kami atur jadwal utk mediasi tersebut dengan menyertak</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								tidak diombang ambingkan oleh keterangan keterangan lisan dari bpn kab gresik yang tidak berdasar dan berpotensi konflik horizontal bagi kami sesama warga			an bukti- bukti yang dimiliki para pihak.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

40	09/06/2022	SP4N LAPOR	Peni Astutik			15597/2 021	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengajuan Pengembalian Batas Tidak Ada Update Sudah 6 Bulan Saya mengajukan pengembalian batas pada bpn gresik namun hingga saat ini tidak ada info sampai dimana berkas saya.. saya hanya disuruh menunggu tanpa kejelasan waktu dan cuma diberi harapan palsu oleh petugas. petugas sampaikan	Berkadar Pengawasa n	SP	Terkait pelaporan dan berdasarka n informasi dari petugas tersebut sudah ditindak lanjuti oleh petugas dan sudah berkoordin asi dengan pemohon langsung untuk dapat segera dilakukan	Selesai
----	------------	-----------------------	-----------------	--	--	----------------	---------------------------------------	---	----------------------------	----	--	---------

								sebelum puasa akan diproses dokumen nya krn kantor sedang renovasi dan data yang di cari data lama sehingga butuh waktu. namun hingga saat ini tidak kunjung di proses dan petugas pun ditanya lewat whatsapp sudah tidak merespon lagi.. mohon bantuan agar segera dapat di tindak lanjuti progress dokumen saya .			pengukuran nya.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	-----------------	--

								memang disampaikan akan ada beberapa kali pengukuran tapi sudah sejak pengukuran pertama bulan desember hingga saat ini kenapa tidak ada kejelasan .nama pemohon : astutik handayanino berkas : 159927 / 2021pin berkas : 122515840				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

41	20/06/2022	SP4N LAPOR	Anonim			72999/2 022		Saya mengajukan permohonan sertipikat pengganti no berkas 72999/2022 di bpn kantah gresik dari tanggal 4 april tahun 2022 namun sampai saat ini masih belum selesai, padahal sesuai sop 7-14 hari kerja, dan sekarang sudah 2 bulan, mohon utk ditindaklanjuti	Berkadar Pengawasa n	PHP	Proses No.berkas 72999/202 2 tersebut sudah selesai dan bisa diambil diloket pengambila n dengan menyerahk an Tanda Bukti Asli yang diterima diawal permohona n yang diperoleh dari loket	Selesai
----	------------	-----------------------	--------	--	--	----------------	--	--	----------------------------	-----	---	---------

											dan Identitas diri seperti saat awal pengajuan ya kak.	
42	31/10/2022	SP4N LAPOR	Anonim			203233/ 2022		pengaduan tentang pengurusan ptp nomor berkas permohonan 203233/2022 di kantor pertanahan atr/bpn kab. gresik. pendaftaran bulan juli, surat perintah	Berkadar Pengawasa n	P2	Terima kasih atas atensinya Bapak/ibu, terkait pengaduan tentang pengurusan ptp nomor berkas permohona n	Selesai

								setor untuk pnbp sebesar rp 355.920. sudah dibayar pada tanggal 17 agustus melalui indomaret. tapi sampai sekarang (28/10/2022) belum selesai.			203233/2022 tersebut telah SELESAI dan dapat diambil diloket penyerahan saat jam pelayanan. Terima kasih	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

43	22/06/2022	TUNTAS	Kantor Hukum Fajar Trilaksana			-	Informasi Layanan	Pembetulan SHM No. 01290/Desa Sidomukti atas nama Adilia Dian Anggraini telah terlayani dengan baik dan saat ini masih dalam proses penyelesaian	Berkadar Pengawasa n	Loket/Inf ormasi	Terima kasih atas atensi dan pernyataan atas Tindak Lanjut Pembetula n SHM No. 01290/Des a Sidomukti atas nama Adilia Dian Anggraini telah terlayani dengan baik dan saat ini masih dalam proses	Selesai
----	------------	---------------	--	--	--	---	----------------------	---	----------------------------	---------------------	--	---------

											penyelesaian. Semoga kami tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai SOP. Nomor surat: 1144 Tanggal surat: 2022-06-02 Perihal: Konfirmasi Terhadap Layanan BPN Geesik Penandata	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

											ngan: KassubagT U	
44	06/01/2020	LOKET PERSUR ATAN	Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum			-	Pengaduan Lainnya	Permohonan Penjelasan	Berkadar Pengawasa n	P2	Tindak Lanjuti sesuai ketentuan	Selesai

			Fakultas Hukum Universita s Gresik									
45	21/01/2020	LOKET PERSUR ATAN	Dinas Pertanah an			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Proses Sertifikasi Aset Pemda	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti untuk segera diselesaika n ,Koordinasi kan antara seksi supaya lebih efektif dan efisien , Segera	Selesai

46	11/02/2020	LOKET PERSUR ATAN	Advokat, Pengacara & Konsultan Hukum			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Mohon Perkembangan Pengukuran dan Pemetaan	Berkadar Pengawasan	SP	Tindak Lanjuti sesuai ketentuan	Selesai
47	12/02/2020	LOKET PERSUR ATAN	ernie yanti			-	Pengaduan Lainnya	Keberatan atas perubahan nama pemilik petok D dari Ajob. B.Saimah/Aji,Adji Menjadi Saleh Pada Tahun 1999	Berkadar Pengawasan	PHP	Tindak Lanjuti sesuai ketentuan	Selesai
48	24/02/2020	LOKET PERSUR ATAN	Ennie Yanti			-	Pengaduan Lainnya	Permohonan Mediasi	Berkadar Pengawasan	PPS	Tindak Lanjuti sesuai ketentuan	Selesai
49	24/02/2020	LOKET PERSUR ATAN	SUGITO			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan	Berkadar Pengawasan	PHP	Tindak Lanjuti sesuai ketentuan	Selesai

50	24/02/2020	LOKET PERSUR ATAN	Charif Anam			-	Pengaduan Lainnya	Somasi (Surat Peringatan)	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
51	27/02/2020	LOKET PERSUR ATAN	SUTAJI			-	Pengaduan Lainnya	Somasi - I (Surat Peringatan)	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
52	02/03/2020	LOKET PERSUR ATAN	David Kurniawa n,S.H			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan ketidakjelasan status Hak Atas tanah untuk jalan di Komplek Green Garde/Icon Mall	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
53	06/03/2020	LOKET PERSUR ATAN	Sugito			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengaduan Konsumen	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
54	10/03/2020	LOKET PERSUR ATAN	H.Sigit sarjono			-	Pengaduan	Pengaduan Tindak	Berkadar Pengawasa	PPS	Tindak Lanjuti	Selesai

		ATAN					Lainnya	Pidana	n		sesuai Ketentuan	
55	18/03/2020	LOKET PERSUR ATAN	Yohanes Djakar, S.H& Associate s			-	Pengaduan Lainnya	Tidak Melakukan Pembayaran tanah Milik Chozin	Berkadar Pengawasa n	PTP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
56	23/03/2020	LOKET PERSUR ATAN	Sanapun			-	Pengaduan Tanah Sengketa	Surat Pernyataan Tidak Setuju Tanah Ahli Waris di Bangun Musholla Aminul Hidayah	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon ditindaklanj uti sesuai ketentuan	Selesai
57	08/04/2020	LOKET PERSUR ATAN	Kantor Advokat Suparman ,SH.MH & Rekan			-	Pengaduan Tanah Sengketa	Mohon Tindak Lanjut Proses Conversi tanah C Desa 731 Singosari	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai

58	27/04/2020	LOKET PERSUR ATAN	PT. RINDAJAY A KARSASEP AKAT			-	Pengaduan Lainnya	Permohonan penetapan peninjauan lapangan, pengembalian batas, dan mediasi	Berkadar Pengawasa n	SP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
59	30/04/2020	LOKET PERSUR ATAN	Komisaria t Daerah Kota Surabaya			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Mohon Segera diterbitkan Sertipikat Pengganti	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti	Selesai
60	02/06/2020	LOKET PERSUR ATAN	Datuk Iksan Marsudi			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan Permasalahan Dugaan Tindak Pidana Pemalsuan/Mene mpatkan Keterangan Palsu dalam pengajuan SKPT	Berkadar Pengawasa n	PHP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai

61	23/06/2020	LOKET PERSUR ATAN	H.Hariyadi, S.H., M.Kn Law Firm			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Pengaduan Permohonan Pengukuran Tanah (Peta Bidang)	Berkadar Pengawasan	SP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
62	24/06/2020	LOKET PERSUR ATAN	H. Sigit Sardjono			-	Pengaduan Lainnya	Surat Pengaduan	Berkadar Pengawasan	SP	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
63	30/06/2020	LOKET PERSUR ATAN	Sugito			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Pengaduan Ke-2 Konsumen An. Sugito	Berkadar Pengawasan	PPS	Tindak Lanjuti sesuai Ketentuan	Selesai
64	10/07/2020	LOKET PERSUR ATAN	H.Hariyadi Law Firm			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Pengaduan Permohonan Pengukuran Tanah (Peta Bidang)	Berkadar Pengawasan	SP	Untuk diketahui bersama	Selesai

65	16/07/2020	LOKET PERSUR ATAN	Kantor Advokat Suparman ,SH.MH & Rekan			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Mohon Informasi kelanjutan proses konversi tanah C desa No.731/Singosari	Berkadar Pengawasa n	PHP	Untuk di tanggapi segera	Selesai
66	29/07/2020	LOKET PERSUR ATAN	Kanwil BPN Provinsi Jawa Timur			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengaduan Permohonan Pengukuran Tanah atas Nama Ibu Sarilah, Dkk (No. Berkas 158109/2019) dan H. Nur Hasyim (No Berkas 167877/2019)	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon dapat ditindaklanj uti	Selesai
67	29/07/2020	LOKET PERSUR ATAN	Kantor Advokat Ridwan Obet Pandjaita			-	Pengaduan Lainnya	Pemberitahuan Keberatan Pelaksanaan Pengukuran	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon Kiranya dapat diselesaika n dan	Selesai

			n, S.H and Partners								dilaksanakan sesuai ketentuan	
68	10/08/2020	LOKET PERSURATAN	Leonard Domingo			-	Pengaduan Lainnya	Surat Pengaduan	Berkadar Pengawasan	PHP		Selesai
69	25/07/2020	LOKET PERSURATAN	Bupati Gresik			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Penyelesaian Peta Bidang Pengadaan Tanah Saluran Irigasi Lumbung Air Sukodono	Berkadar Pengawasan	SP	Seegera Tindaklanjuti sesuai ketentuan	Selesai
70	09/09/2020	LOKET PERSURATAN	Sugito			-	Penyelesaian Berkas Permohonan	Penyelesaian Sertipikat An. Sugito	Berkadar Pengawasan	PHP	Untuk menjadi perhatian dan mohon dapat ditindaklanjuti sesuai ketentuan	Selesai

71	12/10/2020	LOKET PERSUR ATAN	Senajie			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan	Berkadar Pengawasa n	SP	Sege pastikan pelayanan berjalan dengan baik, apa hambatany a	Selesai
72	11/11/2020	LOKET PERSUR ATAN	Kantor Hukum Erna Wahyunin gsih & Rekan			-	Pengaduan Lainnya	Keberatan	Berkadar Pengawasa n	PHP	mohon tindaklanju ti sesuai ketentuan	Selesai
73	01/12/2020	LOKET PERSUR ATAN	Desa tebalan kecamata n Dududksa mpeyan			-	Informasi Lainnya	Kondisi Sertipikat Tanah Milik Perserikatan MUHAMMADIYA H yang berada di wilayah Desa	Berkadar Pengawasa n	PHP	Posisi berkas dimana, pastikan pelayanan bisa berjalan	Selesai

								Tebaloan			dengan baik	
74	08/12/2020	LOKET PERSUR ATAN	H.Mutam a'ah CS			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan	Berkadar Pengawasa n	PHP	mohon dapat diikutkan program PTSL 2021 jika ada penambah an desa dan kec (desa banyutenga h kec panceng)	Selesai

75	06/01/2021	LOKET PERSUR ATAN	Perumnas			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Permohonan penyelesaian sertipikat yang telah terdaftar di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik Lokasi perum Perumnas Kota Baru Driyorejo	Berkadar Pengawasa n	PHP	mohon dapat segera dipenuhi sesuai ketentuan	Selesai
76	08/01/2021	LOKET PERSUR ATAN	Siti Aminah			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengaduan Penanguhan Proses Sertipikat	Berkadar Pengawasa n	PHP	mohon ditangguhkan permohonan dimaksud	Selesai
77	19/01/2021	LOKET PERSUR ATAN	Nur Ajizah			-	Informasi PTSL	Permohonan Sertipikat (PTSI Th. 2018) Desa Mojowuku	Berkadar Pengawasa n	PHP	mohon bisa dicek penyelesaian sertipikat	Selesai

											PTSL dimaksud, segera diserahkan kepada pemilik	
78	28/01/2021	LOKET PERSUR ATAN	Ombuds man Republik Indonesia Perwakila n Provinsi Jawa Timur			-	Pengaduan Lainnya	Permintaan klarifikasi atas laporan/Pengadua n Masyarakat An. Suparman No. Berkas 39089/2016	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon disampaika n Klarifikasi tertulis secara lengkap/ko mprehensif terkait pengaduan dimaksud. SEGERA	Selesai

79	03/02/2021	LOKET PERSUR ATAN	Lembaga Penyuluh an dan pembelaan hukum pemuda pancasila kab gresik			-	Pengaduan Tumpang Tindih	Adanya Overlab pada sertipikat HM 00423 dengan sertipikat HM 00006 Desa Jatirembe Kecamatan Benjeng.	Berkadar Pengawasa n	PHP	disposisi oleh pak Sahirman karena pejabat disposisi sedang WFH	Selesai
80	03/02/2021	LOKET PERSUR ATAN	Pemerintah Desa Ngampel			-	Informasi PTSL	Permohonan Penerbitan Sertipikat Program PTSL Tahun 2018 yang belum selesai	Berkadar Pengawasa n	PHP	Selambat lambatnya 18 Februari selesai. Ketua tim	Selesai
81	17/02/2021	LOKET PERSUR ATAN	Sugito			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Penyelesaian Sertipikat An. Sugito	Berkadar Pengawasa n	PPS	Mohon dapat diselesaika n sesuai ketentuan. Disiapkan	Selesai

											Tanggapan tertulis kepada Ombudsman	
82	23/02/2021	LOKET PERSURATAN	Sugeng Priasto			-	Pengaduan Lainnya	Permohonan Mediasi Terkait Sertipikat No. 77 Desa Kedanyang, Kecamatan Kebomas An. Kukut Bok Warsinash	Berkadar Pengawasa n	PPS	Mohon dapat dipenuhi dan disiapkan dokumen yang diperlukan	Selesai
83	23/02/2021	LOKET PERSURATAN	Pusat Kajian dan Advokasi Tanah			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Permohonan Percepatan Pembaharuan HGB an. Dr. Muhammad Mufti Mubarak S.Sos., M.Si No Berkas	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon ditindaklanjuti sesuai ketentuan	Selesai

								164217/2019				
84	24/02/2021	LOKET PERSUR ATAN	Pemantau Lelang dan Pembang unan			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Mohon penyelesaian Peta Bidang Desa Sumber waru dan Kepuh Klagen Kec. Wringinanom	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon segera ditindaklanj uti sesuai ketentuan	Selesai
85	05/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Indah Kurniawat i/Santoso			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Surat Peringatan agar menyelesaikan permasalahan Jual Beli Tanah Kavling Indah Kurniawati Bagian SHM 34/1994/SUROS	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon dpat segera diselesaika n sesuai ketentuan	Selesai

86	05/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Indah Kurniawati/ Santoso			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Surat Peringatan agar menyelesaikan permasalahan Jual Beli Tanah Kavling Indah Kurniawati Bagian SHM 34/1994/SUROS /Somasi II	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon dapat diupayakan penyelesaia nya sesuai ketentuan	Selesai
87	10/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Zerina, S.H., M.Kn			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Permohonan Informasi Kelanjutan Berkas Pemisahan Bidang 20838/2020 (posisi terakhir petugas pemetaan)	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon disampaika n informasi tertulis	Selesai

88	22/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Achmad Zaini			-	Pengaduan Lainnya	Surat Keberatan atas pengajuan sertipikat an. Subianto Sari Leter C No. 553 Persil d II Ds. Gulomantung, Kec. Kebomas	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon dapat dimediasi. Diberikan Tanggapan tertulis sesuai ketentuan	Selesai
89	24/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Sugito			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Penyelesaian Sertipikat An. Sugito	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon dikoordinas ikan dengan pihak BTN Untuk penyelesaia nya	Selesai

90	25/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Elza Syarief Law Office			-	Pengaduan Lainnya	Permohonan Sertipikat Hak Milik	Berkadar Pengawasa n	PHP	Seegera Resume Berkasnya & balas suratnya. Gelar Internal. Tindakanju ti sesuai ketentuan. Apakah berkas pemohon sudah masuk ke BPN Gresik	Selesai
91	30/03/2021	LOKET PERSUR ATAN	Mochama d			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan tentang penempatan saluran air di lokasi HM 2176 &	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon diberikan tanggapan tertulis sesuai	Selesai

								2177 Desa Sidokumpul, Kecamatan Gresik			ketentuan	
92	05/04/2021	LOKET PERSUR ATAN	Drs. H. Suwarno, Mm			-	Pengaduan Lainnya	Keberatan dengan Permintaan Tanda Tangan Tanda Batas	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon di tindaklanjuti sesuai kebutuhan, berkoordinasi dengan pihak PLN dan warga YBS	Selesai
93	22/04/2021	LOKET PERSUR ATAN	Timotheus Mahir Makmur			-	Pengaduan Lainnya	Perbedaan Site Plan dengan Kondisi Fisik di Lapangan di BLOK B dan BLOK C	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon tindaklanjuti sesuai ketentuan	Selesai

94	27/04/2021	LOKET PERSUR ATAN	Miftakhul Anam, S.H.			-	Penyelesaia n Berkas Permohonan	Pengukuran No Berkas 70736/2021	Berkadar Pengawasa n	SP	Mohon segera diproses. Diinfokan pelaksanaa n kepada Ybs	Selesai
95	28/04/2021	LOKET PERSUR ATAN	Ach. Yunus, SH and Partners			-	Pengaduan Lainnya	Keberatan pembayaran Ganti Rugi Tanah SHM 97 Desa Dahanrejo Kecamatan Kebomas. An. Rokawi Pak Mikran yang beralih karena Waris atas nama Mikran, Syafiin, Sholikin, Rayem, Soim, Salami yang	Berkadar Pengawasa n	PTP	Mohon dapat dilakukan langkah langkah penyelesaia n. Berkoordin asi dengan PPK Jalan Tol.	Selesai

								merupakan harta peninggalan TROEMO berupa Sawah				
96	29/04/2021	LOKET PERSUR ATAN	Imran Ibnu Rosadi dan Patners			-	Pengaduan Lainnya	Surat Permohonan dan Klarifikasi	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon ditindaklanj uti sesuai ketentuan. Diklarifikasi tertulis	Selesai

97	06/05/2021	LOKET PERSUR ATAN	David K.H			-	Pengaduan Tanah Sengketa	Kasus Tanah yang diindikasikan Bermasalah dan di Jual	Berkadar Pengawasa n	PPS	Teliti dan pastikan apakah berkas tersebut sudah didaftar di BPN. Panggil/Ko ordinasikan dengan PPAT/Nota risnya. Buat Resume	Selesai
98	11/05/2021	LOKET PERSUR ATAN	Sanujak			-	Pengaduan Lainnya	Surat Pengaduan	Berkadar Pengawasa n	PHP	Mohon segera disampaika n tanggapan tertulis sesuai	Selesai

											ketentuan atas permasalah an yang disampaika n	
99	17/05/2021	LOKET PERSUR ATAN	Dirjen Penangan an Sengketa dan Konflik Pertanah an Kementer ian ATR/BPN			-	Pengaduan Lainnya	Pengaduan Masyarakat	Berkadar Pengawasa n	PPS	Untuk dapat ditindaklanj uti sesuai arahan dalam surat	Selesai

100	27/05/2021	LOKET PERSUR ATAN	Muliadi Ong & Partners Law Firm			-	Pengaduan Lainnya	Mohon Perlindungan Hukum terkait dugaan adanya Mafia Tanah dalam penerbitan sertipikat pengganti dan perubahan nama yang berkah dalam sertipikat HM 110 Pasinan Lemah Putih, HM 111 Pasinan Lemah Putih dan HM 112 Pasinan Lemahputih	Berkadar Pengawasa n	PPS	Teliti Segera. Buat resumanya, Gelar Internal	Selesai
-----	------------	----------------------------------	--	--	--	---	----------------------	---	----------------------------	-----	--	---------

Lampiran 12 Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Kegiatan 1 : Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>1.1 Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.</p> <p>1.2 Koordinasi dan konsultasi dengan Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan mentor terkait teknis pengelolaan pengaduan.</p> <p>1.3 Koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis terkait teknis pengelolaan pengaduan.</p>		<p>Minggu, 13 November 2022 Menggunakan media LMS dan Whatsappapp Group</p>
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>1.1 Knowledge terkait aturan, ketentuan, sistem monitoring pengelolaan pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022.</p>		

1.2 Hasil diskusi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan		
1.3 Hasil koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Berkonsultasi dengan mentor sebagai upaya melakukan perbaikan secara terus menerus guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. - Akuntabel Upaya tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. - Kompeten Upaya dalam menambah ilmu pengetahuan terkait pengelolaan pengaduan dengan mempelajari peraturan perundang – undangan yang berlaku. - Harmonis Menghargai pendapat dari setiap staff yang turut berkoordinasi dalam pengelolaan pengaduan. - Loyal Mengutamakan kepentingan negara dan instansi dengan membuat sistem pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundangan yang berlaku. - Adaptif Adaptif dalam pengelolaan pengaduan mengikuti peraturan perundang – undang terbaru yang berlaku. - Kolaboratif 		

Mampu berkoordinasi dengan mentor untuk menghasilkan nilai tambah dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan.		
✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.		
✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.		

Kegiatan 2 : Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
✓ Tahapan Kegiatan : 2.1 Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Laporan, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Loker Persuratan, dan Media Sosial Kantah). 2.2 Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis. 2.3 Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses		Minggu, 13 November 2022 Menggunakan media LMS dan Whatsapp Group
✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : 2.1 Sekumpulan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Laporan, TUNTAS, Hotline		

<p>Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Locket Persuratan, dan Media Sosial Kantah).</p> <p>2.2 Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan disposisi.</p> <p>2.3 Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan status penyelesaian</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Adanya upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat percepatan penyelesaian pengaduan. - Akuntabel Tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan dan konsisten dalam pengumpulan data.. - Kompeten Melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik. - Harmonis Menghargai masyarakat sebagai pengadu dengan percepatan penyelesaian pengaduan. - Loyal Mementingkan kepentingan masyarakat sebagai pengadu dengan mengklasifikasikan data guna memudahkan penyelesaian pengaduan. - Adaptif Berinovasi mengumpulkan dan menghimpun data pengaduan dari berbagai kanal. - Kolaboratif Kerja sama dengan rekan kerja yang bertugas mengelola media sosial dan loket persuratan 		

guna mengumpulkan data pengaduan yang masuk..		
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Kegiatan 3 : Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>3.3 Menginput data pengaduan yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam database.</p> <p>3.4 Memberikan hak akses database pada pihak – pihak yang berkepentingan</p>	<p>- Sudah bagus kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang ditetapkan dalam Rancangan Aktualisasi.</p> <p>- Laporan sudah lengkap menyampaikan penyelesaian kegiatan dan tahapan kegiatan, output, bukti/evidence, waktu pelaksanaan, penerapan Value BerAKHLAK, kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi, dan penguatan terhadap Nilai Organisasi.</p>	<p>Senin, 21 November 2022 Menggumakan media LMS dan WhatsApp Group</p>
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>3.3 Data pengaduan yang masuk dari berbagai kanal yang telah terinput pada <i>database</i>.</p> <p>3.4 Link hak akses yang dibagikan pada pihak – pihak yang berkepentingan</p>	<p>- Juga sudah membuat Formulir Alat Bantu Pengendalian Aktualisasi dari Mentor dan Coach.</p>	
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <p>- Berorientasi Pelayanan Membuat rancangan database pengelolaan pengaduan sebelum pembuatan database sebagai upaya melakukan perbaikan terus – menerus.</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab dengan menjaga integritas dalam pembuatan rancangan database pengelolaan pengaduan. - Kompeten Membuat database pengelolaan pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan database yang berkualitas. - Harmonis Menghargai pihak – pihak yang berkepentingan dengan memberikan akses. - Loyal Menjaga kerahasiaan data instansi dengan hanya memberikan hak akses pada pihak – pihak yang berkepentingan. - Adaptif Membuat database baru yang mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal sebagai bentuk inovasi menyesuaikan dengan transformasi digital. - Kolaboratif Meminta bantuan dan bekerja sama dengan pejabat pengaduan yang lain guna mempercepat proses penginputan data pengaduan ke database. 	<ul style="list-style-type: none"> - Selanjutnya narasikan kegiatan yang sudah dilakukan pada Minggu 1 tersebut dalam draft Naskah Laporan Aktualisasi. - Laporan dapat dilanjutkan sesuai rencana pelaksanaan kegiatan dan tahapan kegiatan pada Minggu 3. 	
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p>		

Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.		
--	--	--

Kegiatan 4 : Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>4.1 Membuat <i>dashboard</i> menggunakan <i>Google Studio</i>.</p> <p>4.2 Mengintegrasikan data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>4.3 Menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah bagus kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang ditetapkan dalam Rancangan Aktualisasi. - Laporan sudah lengkap menyampaikan penyelesaian kegiatan dan tahapan kegiatan, output, bukti/evidence, waktu pelaksanaan, penerapan Value BerAKHLAK, kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi, dan penguatan terhadap Nilai Organisasi. - Juga sudah membuat Formulir Alat Bantu Pengendalian Aktualisasi dari Mentor dan Coach. - Selanjutnya narasikan kegiatan yang sudah dilakukan pada Minggu 1 tersebut dalam draft Naskah Laporan Aktualisasi. - Laporan dapat dilanjutkan sesuai rencana pelaksanaan 	<p>Senin, 21 November 2022</p> <p>Menggunakan media LMS dan WhatsApp Group</p>
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>4.1 <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan pada <i>Google Studio</i>.</p> <p>4.2 <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dengan <i>database</i>.</p> <p>4.3 <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime.</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Melakukan perbaikan tiada henti dengan pembuatan dashboard baru pengelolaan pengaduan. - Akuntabel 		

<p>Bertanggung jawab dalam pembuatan dashboard pengelolaan pengaduan, konsisten, dan berintegritas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>. - Harmonis Menyajikan informasi pengelolaan pengaduan secara realtime yang dapat diakses pihak yang berkepentingan sebagai bentuk menghargai rekan kerja. - Loyal Melakukan perbaikan terhadap sistem pengelolaan pengaduan sebagai bentuk menjaga nama baik instansi. - Adaptif Bentuk inovasi terhadap adanya transformasi digital dengan pemanfaatan <i>google studio</i>. - Kolaboratif Penyajian informasi pengelolaan pengaduan dengan tujuan memberi kesempatan pada berbagai pihak untuk berkontribusi. 	<p>kegiatan dan tahapan kegiatan pada Minggu 3.</p>	
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI COACH

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Kegiatan 5 : Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>5.1 Mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>5.2 Menentukan peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>5.3 Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Narasikan kegiatan yang sudah dilakukan di Minggu 3 tersebut. - Jabarkan kegiatan, tahapan kegiatan dan output sesuai progress. - Laporkan kepada Mentor secara intensif. - Jangan lupa aktualisasi atau penerapan dari nilai-nilai yang didapatkan dari agenda-agenda pembelajaran pada pelaksanaan kegiatan/tahapan kegiatan aktualisasi tersebut. - Juga jangan lupa dokumentasikan semua evidence/bukti. 	<p style="text-align: center;">Senin, 28 November 2022</p> <p style="text-align: center;">menggunakan media LMS dan WhatsApp Group</p>
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>5.1 Materi bahan paparan sosialisasi.</p> <p>5.2 Daftar peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>5.3 <i>Knowledge</i> peserta sosialisasi terhadap sistem pengelolaan pengaduan.</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <p>- Berorientasi Pelayanan Cekatan dalam pelaksanaan sosialisasi dengan mempersiapkan bahan paparan sosialisasi.</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab pada pelaksanaan sosialisasi dengan persiapan yang matang sebelum pelaksanaan sosialisasi. - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi dengan menentukan daftar peserta sosialisasi. - Harmonis Bentuk saling menghargai dengan penentuan peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan ikut dalam sosialisasi. - Loyal Melaksanakan sosialisasi agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan dan percepatan penyelesaian pengaduan sebagai upaya menjaga nama baik instansi. - Adaptif Bentuk tindakan proaktif agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan. - Kolaboratif Memberi kesempatan berbagai pihak untuk ikut serta dalam sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lanjutkan kegiatan pada Minggu 4. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia. 		


<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		
---	--	--

Lampiran 13 Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik


Kegiatan 1 : Persiapan dan Pengumpulan Informasi Pengelolaan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>1.1 Mengumpulkan dan mempelajari Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.</p> <p>1.2 Koordinasi dan konsultasi dengan Kepala Subbagian Tata Usaha selaku PPID dan mentor terkait teknis pengelolaan pengaduan.</p> <p>1.3 Koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis terkait teknis pengelolaan pengaduan.</p>	<p><i>Telex dilaksanakan sesuai rancangan aktualisasi minggu I</i></p>	
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>1.1 Knowledge terkait aturan, ketentuan, sistem monitoring pengelolaan pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri/Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2022.</p>		

<p>1.2 Hasil diskusi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan</p> <p>1.3 Hasil koordinasi dengan staff di masing – masing unit teknis</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Berkonsultasi dengan mentor sebagai upaya melakukan perbaikan secara terus menerus guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. - Akuntabel Upaya tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. - Kompeten Upaya dalam menambah ilmu pengetahuan terkait pengelolaan pengaduan dengan mempelajari peraturan perundang – undangan yang berlaku. - Harmonis Menghargai pendapat dari setiap staff yang turut berkoordinasi dalam pengelolaan pengaduan. - Loyal Mengutamakan kepentingan negara dan instansi dengan membuat sistem pengelolaan pengaduan sesuai peraturan perundangan yang berlaku. - Adaptif Adaptif dalam pengelolaan pengaduan mengikuti peraturan perundang – undang terbaru yang berlaku. - Kolaboratif 		

Mampu berkoordinasi dengan mentor untuk menghasilkan nilai tambah dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan.		
✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.		
✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.		

Kegiatan 2 : Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
✓ Tahapan Kegiatan : 2.1 Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Laporan, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantor, Loket Persuratan, dan Media Sosial Kantor). 2.2 Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis. 2.3 Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses	<i>telah dilaksanakan di minggu I sesuai rancangan namun belum selesai secara keseluruhan</i>	
✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : 2.1 Sekumpulan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Laporan, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media		

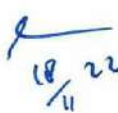
<p>Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Loker Persuratan, dan Media Sosial Kantah).</p> <p>2.2 Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan disposisi.</p> <p>2.3 Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan status penyelesaian</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Adanya upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat percepatan penyelesaian pengaduan. - Akuntabel Tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan dan konsisten dalam pengumpulan data.. - Kompeten Melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik. - Harmonis Menghargai masyarakat sebagai pengadu dengan percepatan penyelesaian pengaduan. - Loyal Mementingkan kepentingan masyarakat sebagai pengadu dengan mengklasifikasikan data guna memudahkan penyelesaian pengaduan. - Adaptif Berinovasi mengumpulkan dan menghimpun data pengaduan dari berbagai kanal. - Kolaboratif Kerja sama dengan rekan kerja yang bertugas mengelola media sosial dan loket persuratan guna mengumpulkan data pengaduan yang masuk.. 		

<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik


Kegiatan 2 : Pengumpulan dan Pengklasifikasian Data Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>2.1 Mengumpulkan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Lapor, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Loket Persuratan, dan Media Sosial Kantah).</p> <p>2.2 Mengklasifikasikan data pengaduan berdasarkan disposisi ke unit – unit teknis.</p> <p>2.3 Mengklasifikasikan data pengaduan yang sudah selesai dan masih dalam tahap proses</p>	<p>Telah diselesaikan di minggu II semai rancangan</p>	
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>2.1 Sekumpulan data pengaduan dari berbagai kanal (SP4N Lapor, TUNTAS, Hotline Layanan Pengaduan Kementerian, Media Sosial Kementerian, Telepon Kantor, Hotline Layanan Pengaduan Kantah, Loket Persuratan, dan Media Sosial Kantah).</p>		

<p>2.2 Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan disposisi.</p>		
<p>2.3 Data pengaduan yang telah diklasifikasikan berdasarkan status penyelesaian</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berorientasi Pelayanan Adanya upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat percepatan penyelesaian pengaduan. - Akuntabel Tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan dan konsisten dalam pengumpulan data.. - Kompeten Melaksanakan tugas pengklasifikasian data dengan hasil kinerja terbaik. - Harmonis Menghargai masyarakat sebagai pengadu dengan percepatan penyelesaian pengaduan. - Loyal Mementingkan kepentingan masyarakat sebagai pengadu dengan mengklasifikasikan data guna memudahkan penyelesaian pengaduan. - Adaptif Berinovasi mengumpulkan dan menghimpun data pengaduan dari berbagai kanal. - Kolaboratif Kerja sama dengan rekan kerja yang bertugas mengelola media sosial dan loket persuratan guna mengumpulkan data pengaduan yang masuk.. 		
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan</p>		

<p>mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		

Kegiatan 3 : Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>3.1 Membuat rancangan database sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>3.2 Membuat database dengan <i>Google Sheets</i> yang dapat diakses realtime oleh pihak yang berkepentingan.</p> <p>3.3 Menginput data pengaduan yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam database.</p>	<p>Diselamatkan sampai tahapan 3.2 dan masih proses penginputan data ke database</p>	
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>3.1 Rancangan <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>3.2 <i>Google Sheets</i> sebagai <i>database</i> sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>3.3 Data pengaduan yang masuk dari berbagai kanal yang telah terinput pada <i>database</i>.</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <p>- Berorientasi Pelayanan Membuat rancangan database pengelolaan pengaduan sebelum pembuatan database</p>		

<p>sebagai upaya melakukan perbaikan terus - menerus.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab dengan menjaga integritas dalam pembuatan rancangan database pengelolaan pengaduan. - Kompeten Membuat database pengelolaan pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan database yang berkualitas. - Adaptif Membuat database baru yang mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal sebagai bentuk inovasi menyesuaikan dengan transformasi digital. - Kolaboratif Meminta bantuan dan bekerja sama dengan pejabat pengaduan yang lain guna mempercepat proses penginputan data pengaduan ke database. 		
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik


Kegiatan 3 : Pembuatan Database Sistem Pengelolaan Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>3.1 Menginput data pengaduan yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam database.</p> <p>3.2 Memberikan hak akses database pada pihak – pihak yang berkepentingan</p>	<p>Telah menyelesaikan tahapan kegiatan 3.2</p>	
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>3.1 Data pengaduan yang masuk dari berbagai kanal yang telah terinput pada <i>database</i>.</p> <p>3.2 Link hak akses yang dibagikan pada pihak – pihak yang berkepentingan</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <p>- Berorientasi Pelayanan Membuat rancangan database pengelolaan pengaduan sebelum pembuatan database sebagai upaya melakukan perbaikan terus – menerus.</p> <p>- Akuntabel</p>		

<p>Bertanggung jawab dengan menjaga integritas dalam pembuatan rancangan database pengelolaan pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Membuat database pengelolaan pengaduan dengan sungguh - sungguh guna menghasilkan database yang berkualitas. - Harmonis Menghargai pihak - pihak yang berkepentingan dengan memberikan akses. - Loyal Menjaga kerahasiaan data instansi dengan hanya memberikan hak akses pada pihak - pihak yang berkepentingan. - Adaptif Membuat database baru yang mengintegrasikan pengaduan dari berbagai kanal sebagai bentuk inovasi menyesuaikan dengan transformasi digital. - Kolaboratif Meminta bantuan dan bekerja sama dengan pejabat pengaduan yang lain guna mempercepat proses penginputan data pengaduan ke database. 		
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi :</p>		

Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.		
--	--	--

Kegiatan 4 : Pembuatan Dashboard Sistem Pengelolaan Pengaduan


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>4.1 Membuat <i>dashboard</i> menggunakan <i>Google Studio</i>.</p> <p>4.2 Mengintegrasikan data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>.</p> <p>4.3 Menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime.</p>	<p>Telah melaksanakan pembuatan dashboard informasi pengaduan sesuai rencana</p>	
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>4.1 <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan pada <i>Google Studio</i>.</p> <p>4.2 <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dengan <i>database</i>.</p> <p>4.3 <i>Dashboard</i> sistem pengelolaan pengaduan yang menyajikan informasi pengaduan yang masuk, terdisposisi ke unit teknis, dalam proses, dan selesai secara realtime.</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <p>- Berorientasi Pelayanan Melakukan perbaikan tiada henti dengan pembuatan dashboard baru pengelolaan pengaduan.</p> <p>- Akuntabel Bertanggung jawab dalam pembuatan dashboard pengelolaan pengaduan, konsisten, dan berintegritas.</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik pengintegrasian data <i>Google Sheets</i> dengan <i>Google Studio</i>. - Harmonis Menyajikan informasi pengelolaan pengaduan secara realtime yang dapat diakses pihak yang berkepentingan sebagai bentuk menghargai rekan kerja. - Loyal Melakukan perbaikan terhadap sistem pengelolaan pengaduan sebagai bentuk menjaga nama baik instansi. - Adaptif Bentuk inovasi terhadap adanya transformasi digital dengan pemanfaatan <i>google studio</i>. - Kolaboratif Penyajian informasi pengelolaan pengaduan dengan tujuan memberi kesempatan pada berbagai pihak untuk berkontribusi. 		
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		
<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		

KARTU BIMBINGAN AKTUALISASI MENTOR

Nama : Rintan Aprilia Pratiwi
 NIP : 19990403 202204 2 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
 Gagasan : Integrasi Pengaduan yang Masuk dari Berbagai Kanal dengan Pemanfaatan Google Sheets dan Google Studio pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Kegiatan 5 : Sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan pada unit – unit teknis.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>✓ Tahapan Kegiatan :</p> <p>5.1 Mempersiapkan bahan paparan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>5.2 Menentukan peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>5.3 Melaksanakan sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<p>Seluruh Laporan kegiatan telah ditahapakan</p>	
<p>✓ Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</p> <p>5.1 Materi bahan paparan sosialisasi.</p> <p>5.2 Daftar peserta sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan.</p> <p>5.3 <i>Knowlegde</i> peserta sosialisasi terhadap sistem pengelolaan pengaduan.</p>		
<p>✓ Keterkaitan Substansi Mata pelatihan :</p> <p>- Berorientasi Pelayanan</p> <p>Cekatan dalam pelaksanaan sosialisasi dengan mempersiapkan bahan paparan sosialisasi.</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabel Bertanggung jawab pada pelaksanaan sosialisasi dengan persiapan yang matang sebelum pelaksanaan sosialisasi. - Kompeten Melaksanakan tugas terbaik dalam pelaksanaan sosialisasi dengan menentukan daftar peserta sosialisasi. - Harmonis Bentuk saling menghargai dengan penentuan peserta sosialisasi agar pihak – pihak yang berkepentingan ikut dalam sosialisasi. - Loyal Melaksanakan sosialisasi agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan dan percepatan penyelesaian pengaduan sebagai upaya menjaga nama baik instansi. - Adaptif Bentuk tindakan proaktif agar staff di masing – masing unit teknis paham dengan sistem pengelolaan pengaduan. - Kolaboratif Memberi kesempatan berbagai pihak untuk ikut serta dalam sosialisasi sistem pengelolaan pengaduan. 		
<p>✓ Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : Percepatan penyelesaian pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga akan mendukung percepatan visi dan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia.</p>		

<p>✓ Penguatan Nilai Organisasi : Kegiatan ini akan memberikan penguatan nilai organisasi yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya.</p>		
---	--	--

Lampiran 14 Lembar Komitmen

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Rintan Aprilia Pratiwi, A.Md.Kom
NIP : 19990403 202204 2 003
Pangkat/Gol : Pengatur / I/c
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
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.

Gresik, 13 Desember 2022

Mengetahui,



Dwi Chandra Kurniawan, S.H., M.M.
NIP. 19780121 200212 1 003

Yang Menyatakan,



Rintan Aprilia Pratiwi, A.Md.Kom
NIP. 19990403 202204 2 003

BIODATA PENULIS



Rintan Aprilia Pratiwi, A.Md.Kom., lahir di Magetan pada tanggal 3 April 1999. Penulis adalah anak pertama dari 2 (dua) bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri Sambirembe pada tahun 2011 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Karangrejo yang selesai pada tahun 2014. Setelah lulus pendidikan menengah pertama, penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Maospati dan selesai pada tahun 2017.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan tinggi formal Diploma - 3 di Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Departemen Teknik Informatika dan Komputer, Program Studi Diploma 3 Teknik Informatika dan mendapatkan gelar Ahli Madya Komputer setelah menyelesaikan pendidikan pada tahun 2020. Saat ini, penulis bertugas di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, sebagai Pengelola Informasi Pertanahan.