



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

**OPTIMALISASI SARANA INFORMASI PELAYANAN PERTANAHAN  
MENGUNAKAN APLIKASI *WHATSAPP BOT* PADA KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

**Disusun Oleh :**

Nama : Sherly Melisa Sembiring, A.Md.  
NIP : 199205122022042001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

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



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul :

**“OPTIMALISASI SARANA INFORMASI PELAYANAN PERTANAHAN  
MENGUNAKAN APLIKASI *WHATSAPP BOT* PADA KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BENGKULU TENGAH”**

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

Nama : Sherly Melisa Sembiring, A.Md.  
NIP : 199205122022042001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah

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, 09 Desember 2022

COACH

Sarinah Dewi, SE, ME.

NIP. 197304171998022001

Bengkulu Tengah, 05 Desember 2022

MENTOR

Lensi Susianti, S.E.

NIP. 198504042009032005

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar PNS BerAKHLAK dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II Gelombang VIII Angkatan XV Tahun 2022 tepat pada waktunya.

Laporan Aktualisasi merupakan syarat kelulusan dalam menyelesaikan Pelatihan Dasar serta menerapkan Nilai-Nilai Dasar (*Core Value*) ASN BerAKHLAK, berupa Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif yang telah diajarkan kepada penulis selama mengikuti Pelatihan Dasar serta penerapan Manajemen ASN dan *Smart ASN*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Laporan Aktualisasi ini masih terdapat banyak kekurangan dan sepenuhnya bukanlah hasil kerja penulis secara pribadi. Banyak bimbingan, bantuan, dorongan maupun doa yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Tardi, S.SiT., M.H., selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah yang membimbing penulis dalam pelaksanaan aktualisasi dan habituasi, serta dalam penyusunan laporan ini;
2. Ibu Lensi Susianti, S.E., selaku Kepala Subbagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah sekaligus sebagai Mentor yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran, serta dukungan kepada penulis;
3. Ibu Sarinah Dewi, SE., ME, selaku Coach penulis dalam penyusunan Laporan aktualisasi ini yang selalu memberikan masukan yang positif dalam menyelesaikan Laporan aktualisasi;
4. Ibu Agustina Yessy Christiana, S.SiT., M.Eng., selaku penguji penulis yang memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan Laporan;
5. Bapak dan Ibu Widyaiswara yang telah berbagi ilmu, pengalaman, serta motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan Laporan aktualisasi ini;
6. Suami, Orangtua, serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis pada masa sebelum dan selama penulis melaksanakan Pelatihan Dasar ini;
7. Seluruh Pegawai ASN dan PPNPN di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah yang selalu memberikan dukungan selama penulis menjalani *off class*;
8. Seluruh rekan Pelatihan Dasar CPNS Gelombang VIII, khususnya di Angkatan XV;

9. Semua Pihak yang membantu dan mendukung selama pelaksanaan pelatihan dasar dan penyusunan laporan Laporan aktualisasi.

Penulis menyadari bahwa Laporan Aktualisasi yang telah penulis susun ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam pembuatan Laporan ini. Saran dari para pembaca sangat penulis harapkan dan semoga Laporan Aktualisasi yang telah penulis susun ini dapat bermanfaat.

Bengkulu Tengah, 05 Desember 2022



Sherly Melisa Sembiring, A.Md.

NIP. 199205122022042001

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR BAGAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi	3
C. Tugas dan Fungsi	4
D. Struktur Organisasi	5
E. Program dan Kegiatan Saat ini	5
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI	7
A. Identifikasi Isu	7
B. Pemilihan Isu	17
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu	21
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	26
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	51
BAB III Pelaksanaan Aktualisasi	57
A. Role Model	57
B. Realisasi Aktualisasi	57
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	121
D. Tindak Lanjut	122
BAB IV Kesimpulan	125
DAFTAR PUSTAKA	127
Lampiran	128
Biodata Penulis	174

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Keterangan Penilaian USG .....	18
Tabel 2.2.	Analisis Isu Menggunakan Metode USG .....	19
Tabel 2.3.	Gagasan Pemecah Isu .....	22
Tabel 2.4.	Skala Likert Metode <i>McNamara</i> .....	22
Tabel 2.5.	Pemilihan Gagasan Pemecah Isu Metode <i>Mc. Namara</i> .....	23
Tabel 2.6.	Rancangan Kegiatan Aktualisasi .....	26
Tabel 2.7.	Rekapitulasi Habituasi Nilai BerAKHLAK Sesuai Dalam Rancangan Aktualisasi .....	50
Tabel 2.8.	Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	51
Tabel 3.1.	Jadwal Kegiatan Aktualisasi .....	58
Tabel 3.2.	Laporan Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> .....	84
Tabel 3.3.	Rekapitulasi Realisasi Habituasi Nilai BerAKHLAK .....	111
Tabel 3.4.	Pencapaian Visi Misi Organisasi.....	112
Tabel 3.5.	Penguatan Nilai – Nilai Organisasi	114
Tabel 3.6.	Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi.....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Pengguna TTE Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah .....	8
Gambar 2.2.	Proses Pelayanan Di Loker Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Tengah .....	11
Gambar 2.3.	Antrian Loker Pelayanan Di Luar Ruang Loker .....	11
Gambar 2.4.	Petugas Loker Mengecek Dan Menerima Berkas .....	12
Gambar 2.5.	Pemohon Memberi Kuasa Kepada Notaris Untuk Mengurus Pelayanan Pemisahan Bidang .....	12
Gambar 2.6.	Pertanyaan Dari Masyarakat Mengenai Informasi Pertanahan Melalui Instagram .....	13
Gambar 2.7.	Penyimpanan SPM Konvensional .....	16
Gambar 2.8.	Tampilan Data Respon .....	18
Gambar 2.9.	Diagram Analisis <i>Fishbone</i> Isu .....	20
Gambar 2.10.	Hasil Pemilihan Gagasan Penyelesaian Isu Menggunakan Metode <i>McNamara</i> .....	24
Gambar 3.1.	Konsultasi Dengan Mentor.....	64
Gambar 3.2.	Mempelajari Tentang Peraturan-Peraturan.....	64
Gambar 3.3.	Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan.....	65
Gambar 3.4.	Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Layanan Informasi Publik.....	65
Gambar 3.5.	Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan.....	65
Gambar 3.6.	<i>Flowchart</i> Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> .....	66
Gambar 3.7.	Membuat Formulir Permohonan & Linktree.....	69
Gambar 3.8.	Konsultasi Dengan Mentor.....	70
Gambar 3.9.	Membuat Video Tentang Alur Pengelolaan Pengaduan.....	71
Gambar 3.10.	Membuat Video Tentang Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, Video Alur Permohonan Informasi Publik Dan Video Prosedur Pengajuan Keberatan.....	72
Gambar 3.11.	Penyimpanan Video Grafis Pada Sosial Media Youtube Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.....	73

Gambar 3.12.	Tampilan Video grafis pada sosial media Youtube Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.....	73
Gambar 3.13.	Konsultasi Dengan Mentor.....	74
Gambar 3.14.	Penulis Menginstal Aplikasi Whatsapp Auto Dan Mengkoneksikannya Dengan Aplikasi Whatsapp.....	75
Gambar 3.15.	Aplikasi Whatsapp Auto Yang Telah Diinstal.....	75
Gambar 3.16.	Konsep Layanan Pada Whatsapp Bot Di Google Spreadsheets.....	76
Gambar 3.17.	Mengkoneksikan Formulir Permohonan Ke Whatsapp Bot Melalui Link Yang Tersedia.....	79
Gambar 3.18.	Konsultasi Dengan Mentor.....	80
Gambar 3.19.	Penulis Membuat Bahan Sosialisasi.....	80
Gambar 3.20.	Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Whatsapp Bot Kepada Petugas Loker.....	81
Gambar 3.21.	Infografis Whatsapp Bot Pada Media Sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.....	82
Gambar 3.22.	Melakukan Uji Coba Penggunaan Aplikasi Whatsapp Bot.....	82
Gambar 3.23.	Eviden penggunaan aplikasi Whatsapp Bot.....	83
Gambar 3.24.	Kondisi Awal Sebelum Adanya Kegiatan Aktualisasi.....	118
Gambar 3.25.	Kondisi Setelah Adanya Kegiatan Aktualisasi.....	119
Gambar 3.26.	Testimoni Internal Satuan Kerja.....	120



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1.	Struktur Organisasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah .....	5
------------	--	---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan dan menurut Undang - undang (UU) Manajemen PNS, CPNS yang baru dinyatakan lulus harus melalui masa percobaan sebelum diangkat sebagai PNS, dan harus mengikuti pelatihan dasar CPNS.

Pelatihan Dasar CPNS yang dimaksud adalah pendidikan dan pelatihan dalam Masa Prajabatan yang dilakukan secara 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.

Salah satu bentuk kegiatan dari Pelatihan Dasar CPNS adalah Aktualisasi. Peserta diwajibkan untuk membuat Laporan aktualisasi berupa rencana kegiatan yang akan dilaksanakan selama masa aktualisasi di tempat kerja yang dituangkan ke dalam bentuk laporan Laporan aktualisasi.

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 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. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik, dimana masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan pertanahan dengan mudah. Kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntutan reformasi birokrasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan di seluruh jajaran Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional perlu diintensifkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor

Pertanahan, salah satunya dijelaskan tentang tugas Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan yaitu melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan. Pelaksanaan pengelolaan informasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik perlu selalu di tingkatkan, karena hal ini berpengaruh besar terhadap segala aspek kehidupan masyarakat baik secara individu maupun organisasi. Informasi sudah menjadi kebutuhan yang mutlak harus terpenuhi, seiring dengan mobilitas masyarakat yang sangat tinggi dan kebutuhan yang kompleks sehingga memerlukan pelayanan yang akurat, berkualitas dan tepat waktu termasuk diantaranya pelayanan informasi di bidang pertanahan.

Selama penulis bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, penulis ditempatkan di Subbagian Tata Usaha. Dimana penulis menemukan beberapa isu yang apabila tidak ditangani dengan segera dapat menimbulkan dampak yang berkepanjangan pada pelayanan yang diberikan. Salah satu perhatian Penulis adalah penyampaian informasi tentang pelayanan pertanahan kepada masyarakat yang kurang optimal pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan maupun prosedur pengajuan permohonan pelayanan pertanahan di kantor pertanahan, hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang datang ke loket kantor pertanahan yang mengantri untuk mengecek berkas atau bertanya mengenai syarat-syarat pendaftaran tanah. Selain itu banyak pemohon yang dalam pengurusan sertipikat menggunakan kuasa notaris, padahal masyarakat bisa datang langsung ke loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, karena syaratnya juga mudah untuk dipenuhi. Hal - hal tersebut diatas membuat jarak antara kantor pertanahan dengan masyarakat.

Saat ini masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan pertanahan melalui media sosial yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, seperti Instagram, serta dapat juga menghubungi melalui telepon dan *whatsapp* yang tersedia, akan tetapi banyak juga masyarakat yang masih sulit terkoneksi dengan sarana tersebut diatas.

Berdasarkan kondisi diatas dan menimbang tugas dan fungsi jabatan Penulis sebagai Pengelola Informasi Pertanahan serta dalam rangka menerapkan nilai-nilai dasar PNS BerAKHLAK, manajemen ASN dan Smart ASN, maka penulis mengambil judul aktualisasi **“Optimalisasi Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan**

**Menggunakan Aplikasi *Whatsapp Bot* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**". Dimana melalui Aplikasi *Whatsapp Bot* lebih mudah untuk menjangkau masyarakat dari kalangan anak muda sampai kalangan orang tua untuk mendapatkan informasi pelayanan pertanahan.

## **B. Tujuan Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020- 2024, tujuan Kementerian Agraria dan Tata Ruang adalah menyelenggarakan Pengelolaan Pertanahan untk mewujudkan Kesejahteraan Rakyat dan menyelenggarakan Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan Hidup yang berkelanjutan.

### **1. Visi Kementerian**

Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 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".

### **2. Misi Kementerian**

Untuk mencapai visi tersebut, berdasarkan mandat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dijalankan melalui 2 (dua) Misi dengan uraian sebagai berikut :

- ✓ Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan;  
Dioperasionalisasikan dengan berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan yang mencakup aspek-aspek : (1) aspek ekonomi: dengan penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang produktif; (2) aspek lingkungan: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkelanjutan; dan (3) aspek sosial: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkeadilan.

- ✓ Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.

Dengan tujuan agar mampu bersaing dengan negara lain dalam lingkup regional maupun global, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dan maju.

### C. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, Pengelola Informasi Pertanahan memiliki uraian tugas sebagai berikut :

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

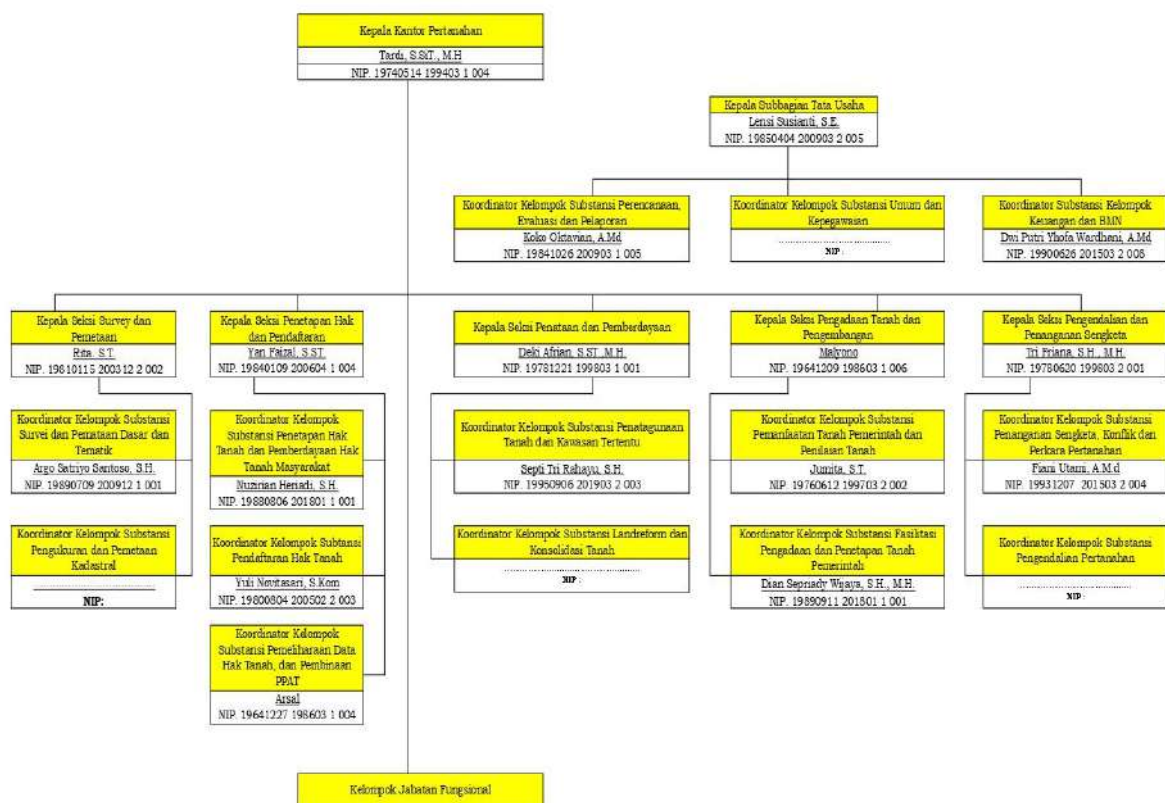
**Uraian Tugas :**

1. Mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
2. Menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
3. Menyimpan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
4. Menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada masyarakat;
5. Melakukan pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;
6. Menerima dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti kepemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
7. Mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
8. Memberikan penjelasan kepada pelapor/pengadu apabila materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan menyarankan untuk menyampaikan pengaduannya kepada instansi yang berwenang;
9. Mewawancarai/menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor/pengadu, apakah pengaduan tersebut pernah dilaporkan atau belum;
10. Melakukan konsultasi dengan pejabat berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
11. Mengarahkan dan membantu agar pengaduan disampaikan secara tertulis;

12. Membuat tanda terima/bukti pengaduan;
13. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
14. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register.

#### D. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Bagan 1.1. Struktur Organisasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

#### E. Program dan Kegiatan Saat Ini

Berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah Tahun anggaran 2022 adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran dan Pemetaan Kadastral Pengaturan Tanah Komunal
2. Hubungan Kelembagaan dan PPAT
3. Penetapan Hak Tanah dan Ruang

4. Pendaftaran Tanah dan Ruang
5. Penyelenggaraan Penatagunaan Tanah
6. Pengaturan Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah
7. Penanganan Akses Reforma Agraria (Acces Reform)
8. Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah
9. Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan
10. Penyelenggaraan Konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan
11. Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan
12. Penanganan Sengketa Pertanahan
13. Penanganan Perkara Pertanahan
14. Program Dukungan Manajemen
15. Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah

Program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Subbagian Tata Usaha adalah Program Dukungan Manajemen dan Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah. Dimana Program Dukungan Manajemen terdiri dari:

1. Layanan Barang Milik Negara
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 uraian program dan kegiatan yang terdapat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, yang terkait dengan “Optimalisasi Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan Menggunakan Aplikasi *Whatsapp Bot* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah” dapat dimasukkan dalam Layanan Hubungan Masyarakat dalam kegiatan pengelolaan informasi publik dan pengelolaan kehumasan dan pemberitaan.

## **BAB II**

### **RANCANGAN AKTUALISASI**

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

Dalam proses menentukan isu-isu yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, Penulis melakukan pengamatan, diskusi dengan rekan kerja dan diskusi dengan Atasan Penulis selaku Mentor yaitu Ibu Lensi Susianti, S.E., Sehingga berhasil diidentifikasi 3 isu yang diangkat, yaitu :

1. Kurangnya Pemahaman Mengenai Alur Surat Menyurat Menggunakan Aplikasi E-Office (TTE) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah;
2. Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah;
3. Belum Optimalnya Pengarsipan Berkas SPM (Surat Perintah Membayar) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

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

#### **1. Isu ke-1 : Kurangnya Pemahaman Mengenai Alur Surat Menyurat Menggunakan Aplikasi E-Office (TTE) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

##### **a. Deskripsi Isu**

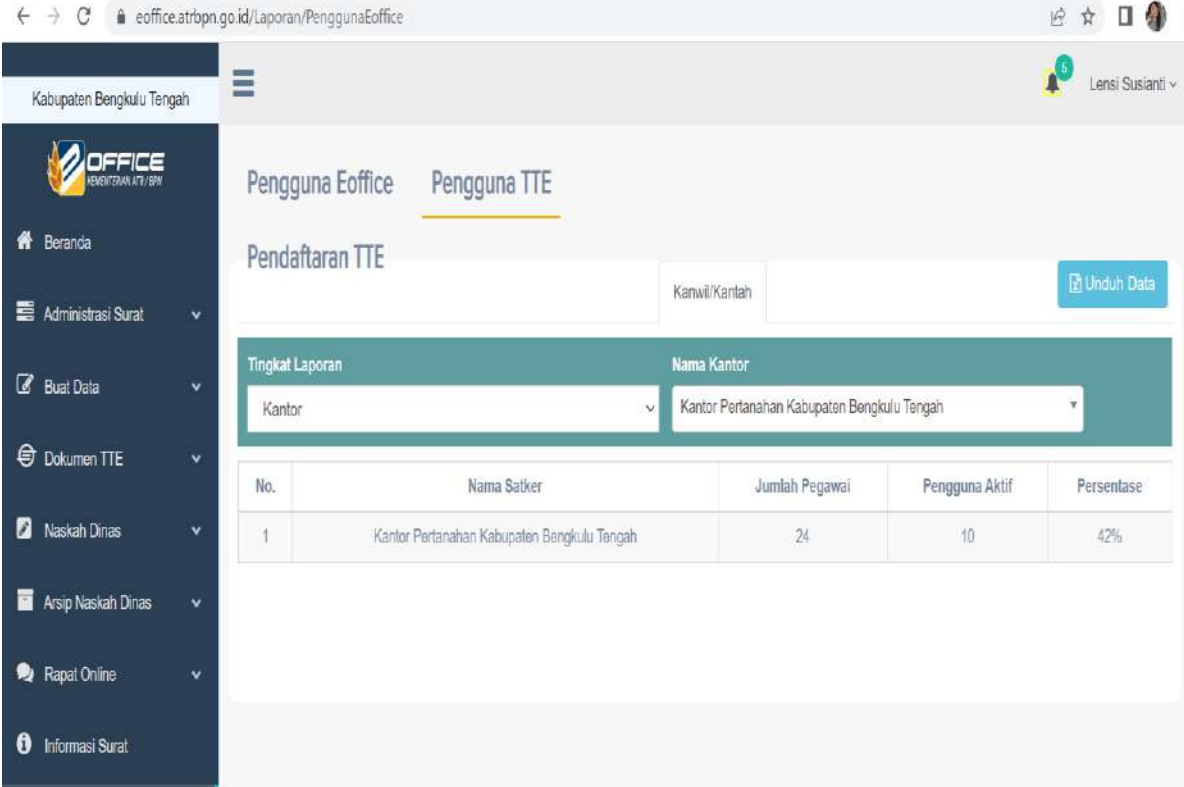
E-Office adalah aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan pengolahan administrasi perkantoran di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Administrasi perkantoran meliputi pengolahan surat masuk, surat keluar dan disposisi surat baik surat yang berasal dari dalam (internal Kementerian ATR/BPN) maupun surat yang berasal dari instansi lain (eksternal Kementerian ATR/BPN).

Berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik, yang dimaksud dengan Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.



Tanda Tangan Elektronik dapat digunakan untuk memberikan persetujuan dan/atau pengesahan suatu Dokumen Elektronik Pertanahan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi Kementerian.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan administrasi dan kegiatan pelayanan di bidang agraria/tata ruang dan pertanahan, secara bertahap dokumen perlu disimpan dan disajikan secara elektronik dengan menyesuaikan perkembangan hukum, teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat. Serta perlu penerapan tanda tangan elektronik pada dokumen elektronik yang harusnya dilakukan oleh Pegawai di Kementerian ATR/BPN. Nyatanya Masih banyak pegawai yang belum mengerti dalam menggunakan aplikasi E-Office terutama dalam penandatanganan elektronik. Dan masih banyak pegawai tidak menggunakan aplikasi E-Office dalam surat menyurat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini dapat dilihat pada Laporan Pengguna TTE di aplikasi E-Office atr/bpn, sebagai berikut.



The screenshot displays the 'Pengguna Eoffice' section of the application, specifically the 'Pengguna TTE' (TTE Users) report. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Beranda', 'Administrasi Surat', 'Buat Data', 'Dokumen TTE', 'Naskah Dinas', 'Arsip Naskah Dinas', 'Rapat Online', and 'Informasi Surat'. The main content area shows a 'Pendaftaran TTE' form with a 'Kanwil/Kantah' field and an 'Unduh Data' button. Below the form, there are two dropdown menus: 'Tingkat Laporan' set to 'Kantor' and 'Nama Kantor' set to 'Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah'. A table below these filters displays the following data:

No.	Nama Satker	Jumlah Pegawai	Pengguna Aktif	Persentase
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah	24	10	42%

**Gambar 2.1. Pengguna TTE Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

Berdasarkan data Pengguna TTE diatas, dapat kita lihat bahwa jumlah Pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah sebanyak 24 orang, sedangkan pengguna aktifnya hanya 10 orang, dan persentase pengguna TTE hanya 42 persen, dan masih jauh dari 100 persen.

Yang menjadi kendala dalam minimnya pengguna Surat Menyurat Menggunakan Aplikasi E-Office (TTE) ialah kurangnya sosialisasi tentang penerapan E-Office (TTE) kepada pegawai dan kurangnya kesadaran dalam mempelajari E-Office (TTE) itu sendiri.

Kondisi yang diharapkan dari isu ini yakni adanya peningkatan pegawai menggunakan aplikasi E-Office, agar kegiatan surat menyurat menjadi lebih terorganisir, efektif dan efisien serta mengurangi tindak pemalsuan tanda tangan.

#### **b. Dampak Isu Dan Pihak Yang Terdampak**

Dampak yang ditimbulkan dari isu tersebut adalah sebagai berikut :

- Menjadi salah satu penghambat terciptanya pelayanan prima dan tidak terlaksananya penerapan nilai Adaptif dan Kompeten dengan *core values* ASN BerAKHLAK.
- Membutuhkan waktu yang relatif lama untuk membuat surat dan pengiriman surat menjadi terkendala, apabila masih menggunakan cara manual.
- Dapat terjadi pemalsuan tanda tangan yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab demi kepentingan pribadi.
- Berdampak terhadap indeks pengelolaan aplikasi E-Office Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

Pihak yang terkena dampak dari kondisi tersebut adalah Kepala Kantor dan Pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Kondisi ini juga akan berdampak terhadap kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah terkait pengelolaan surat dan berdampak kepada pimpinan atau pihak yang membutuhkan surat dengan cepat dan tepat.

#### **c. Keterkaitan Isu dengan Mata Pembelajaran Agenda 3**

Dari aspek Manajemen ASN yaitu belum terlaksananya manajemen pengelolaan ASN yang baik, karena pegawai masih mengelola surat menyurat secara manual dan enggan meningkatkan kualitas dirinya dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi yang seharusnya dapat mempermudah kerjanya dalam mengatur surat menyurat yang lebih efektif dan efisien.

Dari aspek Smart ASN yaitu isu tersebut belum menerapkan literasi digital skill sesuai dengan Smart ASN. Penerapan digital skill merupakan langkah yang harus dilakukan seorang ASN untuk meningkatkan kemampuan literasi digital yang baik dalam menghadapi perkembangan teknologi saat ini yang semakin berkembang dan berubah dengan cepat seiring berjalannya waktu ke arah digitalisasi. Untuk menciptakan smart ASN itu perlunya kesadaran ASN tersebut dengan tekad dan kemauannya untuk meningkatkan dirinya. Harusnya sebagai seorang ASN mau mempelajari lebih dalam sehingga dapat menjadi contoh dan memotivasi sesama rekan kerjanya.

## **2. Isu Ke -2 : Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

### **a. Deskripsi Isu**

Saat ini, sebagian besar Kantor Pertanahan di Indonesia sudah menggunakan berbagai sarana informasi pelayanan pertanahan untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan, tentunya Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah perlu memberikan layanan yang terbaik agar masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah juga harus memberikan informasi pelayanan pertanahan bagi masyarakat.

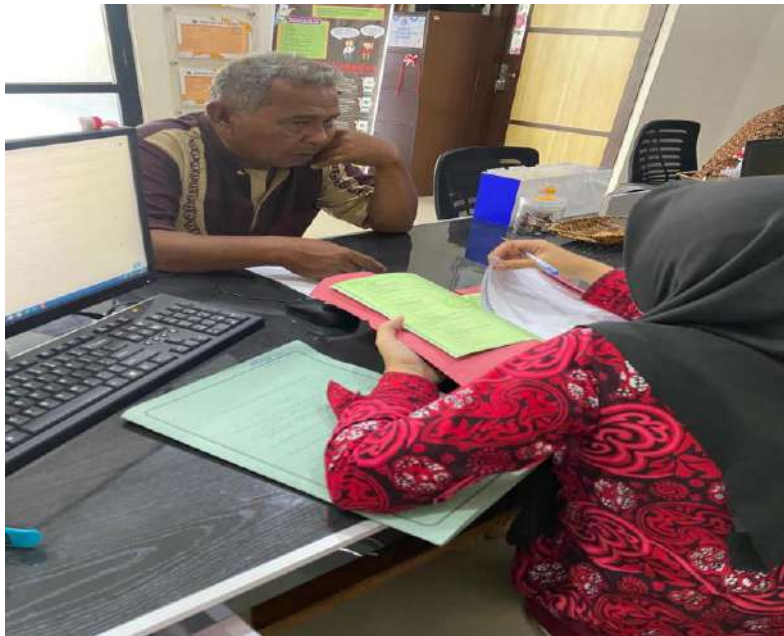
Proses pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan sendiri masih biasa saja yaitu masyarakat mengajukan permohonan berkas di loket, kemudian petugas loket mengecek dan menerima berkas tersebut untuk diteruskan ke pejabat yang berwenang, dan ketika dikemudian hari berkas yang diajukan pemohon ternyata kurang lengkap, petugas loket menghubungi pemohon dan meminta pemohon itu kembali ke kantor untuk memperbaiki berkas, sehingga cara ini tidak efektif untuk pemohon yang rumahnya jauh dari kantor pertanahan. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan materi pembekalan SMART ASN dimana seharusnya ASN dapat melaksanakan transformasi digital yakni merubah proses layanan yang konvensional menjadi digital.



**Gambar 2.2. Proses Pelayanan Di Loker Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Tengah**



**Gambar 2.3. Antrian Loker Pelayanan Di Luar Ruang Loker**



**Gambar 2.4. Petugas Loker Mengecek Dan Menerima Berkas**

Dari Gambar 2.4 diatas terlihat Petugas loket sedang mengecek dan menerima berkas dari pemohon, akan tetapi berkas tersebut dikembalikan ke pemohon, dikarenakan berkas kurang lengkap. Lalu petugas loket menulis kekurangan berkas di selembar kertas untuk diserahkan ke pemohon dan segera dilengkapi.

Selain itu banyak pemohon yang dalam pengurusan sertipikat menggunakan kuasa notaris, padahal masyarakat bisa melakukan pengurusannya sendiri dan datang langsung ke loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, karena syaratnya juga mudah untuk dipenuhi. Hal - hal tersebut diatas membuat jarak antara kantor pertanahan dengan masyarakat.

No	Uraian Pekerjaan	Jumlah	Biaya (Rp)	Kode Di	Nomor Daftar Isian
1	Pelayanan Pendaftaran Pemisahan Sertipikat	1	50.000	DD11	2153/2022
2	Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah	1	141.500	DD05	8542/2022
				DD02	19142/2022
				Desa/Kel.	TABA TERUNJAM
				Kecamatan	Karang Tinggi

**NENI PRATAMA PUTRA DELLA, S.H., M.Kn.**  
**PEJABAT PEMBUAT AKTA TANAH**  
 Jl. Raya Pasar Pedati No.04  
 Kec. Pondok Kelapa, Bengkulu Tengah  
 pppt@prptanahbengkulu@gmail.com

Nomor : 734/PPA/2022  
 Lampiran :  
 Perihal : Permohonan Pemisahan

Kepada Yth.  
 Kepala Kantor Pertanahan  
 Kab. Bengkulu Tengah  
 Di : Bengkulu Tengah.

Dengan Hormat,  
 Yang bertandatangan di bawah ini :  
 Nama : Neni Pratama Putra Della;  
 Tanggal Lahir : 01 September 1990;  
 Nomor KTP : 177010109900005;  
 Alamat : Jl. Raya Pasar Pedati No.04 Kec. Pondok Kelapa, Bengkulu Tengah;  
 TLP/HP : 08117301081.

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama diri sendiri/selaku kuasa dari:  
 Nama : Awi  
 Tanggal Lahir : Talang Empat, 03-09-1963  
 Pekerjaan : Karyawan Swasta  
 No KTP : 1705010309630001  
 Alamat : Desa Taba Terunjam, Kec. Karang Tinggi, Kab. Bengkulu Tengah

Berdasarkan Surat Kuasa, Tanggal 10-10-2022 Dengan ini mengajukan permohonan:  
 Pemisahan Pemisahan

Atas bidang tanah hak/ranch negara terletak di :  
 Desa : Taba Terunjam  
 Kecamatan : Karang Tinggi  
 Kabupaten : Bengkulu Tengah  
 Nomor Hak : M. 00167

untuk Melengkapi Permohonan dimaksud, bersama ini kami lampirkan :  
 1. 1 (satu) Asli Sertipikat Hak Milik Nomor: 00167/Taba Terunjam  
 2. Foto Copy KTP dan KK  
 3. Surat Kuasa dan Pernyataan  
 4. Foto Copy PBB

**TELAH DI VALIDASI PETUGAS LOKET**

Bengkulu Tengah, 11 Oktober 2022  
 Hormat Kami,  
 NENI PRATAMA PUTRA DELLA, S.H., M.Kn.

**Gambar 2.5. Pemohon Memberi Kuasa Kepada Notaris Untuk Mengurus Pelayanan Pemisahan Bidang**

Selain itu kondisi yang sedang berjalan adalah masyarakat ketika ingin bertanya terkait dengan informasi layanan pertanahan mengirim pesan melalui sosial media Kantor seperti instagram, namun terkadang informasi yang didapatkan masyarakat tidak maksimal, seperti tulisan yang sulit dibaca masyarakat pada *highlight*, dikarenakan font huruf yang terlalu kecil, sehingga menyulitkan masyarakat terutama ketika ingin mendapatkan informasi mengenai layanan pertanahan. Oleh karena itu dibutuhkan sistem yang dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat secara cepat dan otomatis.



**Gambar 2.6. Pertanyaan Dari Masyarakat Mengenai Informasi Pertanahan Melalui Instagram**

Penggunaan sistem informasi pelayanan menggunakan *whatsapp*, khususnya *whatsapp bot* adalah salah satu fasilitas yang sudah banyak digunakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, bumh, maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat dengan mudah dan cepat dikalangan semua usia. tapi sayangnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah belum menggunakan sistem tersebut.

Yang menjadi kendala kurang optimalnya Pengelolaan Informasi Pertanahan secara elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, yaitu Masih kurangnya kesadaran pegawai tentang Pengelolaan Informasi Pertanahan secara elektronik untuk memaksimalkan penyampaian informasi, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Pelayanan Informasi Pertanahan secara elektronik.

Kondisi yang diharapkan adalah informasi layanan pertanahan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat dan tidak ada batasan waktu. Masyarakat bisa mendapatkan informasi terkait layanan pertanahan melalui *whatsapp bot*, karena sistem bot ini mampu berperan sebagai asisten virtual yang membalas setiap pesan *WhatsApp* secara otomatis dalam hitungan detik, serta Memberikan sosialisasi kepada petugas loket agar menjalankan pengelolaan informasi pertanahan dengan maksimal.

#### **b. Dampak Isu Dan Pihak Yang Terdampak**

Dampak yang ditimbulkan dari isu tersebut adalah sebagai berikut :

- Masyarakat enggan dalam mengurus administrasi pertanahan, tertanam pada pikiran masyarakat bahwa mengurus pertanahan itu sulit, karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai apa saja persyaratan permohonan pelayanan pertanahan.
- Proses administrasi menjadi terhambat ketika berkas yang diajukan tidak lengkap dan kemungkinan juga masyarakat meminta bantuan calo dalam mengurus administrasi pertanahan sehingga merugikan masyarakat itu sendiri.
- Kurang optimalnya tugas dan fungsi pegawai dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi pertanahan yang seharusnya bisa mengerjakan pelayanan yang lain dengan lebih cepat dan akurat karena pelayanan informasi sudah tersedia via online.
- Pengabaian terhadap standar pelayanan akan berpotensi memburuknya kualitas pelayanan seperti potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar.

Pihak yang terkena dampak dari kondisi tersebut secara garis besar adalah instansi Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, karena dimata masyarakat tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi, Kepala Subbagian Tata Usaha yang berperan sebagai pimpinan yang bertanggungjawab untuk memimpin, mengkoordinasikan dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan, petugas loket sebagai petugas yang berinteraksi secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai pengelola informasi pertanahan yang berperan untuk menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada masyarakat.

**c. Keterkaitan Isu dengan Mata Pembelajaran Agenda 3**

Dari aspek Manajemen ASN yaitu isu tersebut belum sesuai dengan Pasal 11 huruf b UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, yang menyebutkan bahwa, Pegawai ASN bertugas memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas. apabila isu tidak segera diselesaikan maka fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan publik tidak terlaksana secara maksimal karena proses pemberian informasi terkait pelayanan pertanahan kepada masyarakat menjadi terhambat sehingga dapat memperlama proses pelayanan pertanahan.

Dari aspek Smart ASN yaitu informasi pelayanan pertanahan yang belum optimal merupakan indikasi belum diterapkannya Smart ASN secara optimal. Proses Informasi Pelayanan Pertanahan dapat memanfaatkan literasi digital skill dengan mengoptimalkan *whatsapp bot* sebagai wadah untuk menginformasikan Pelayanan Pertanahan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih efektif.

**3. Isu Ke -3 : Belum Optimalnya Pengarsipan Berkas SPM (Surat Perintah Membayar) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

**a. Deskripsi Isu**

Pengarsipan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh setiap instansi Pemerintah untuk mengolah berkas-berkas penting. Pada Subbagian Tata Usaha dalam mencairkan dana untuk pembelian ATK, pembayaran gaji, uang makan dan lainnya, diperlukan bukti sah dari Kantor yang ditandatangani oleh pejabat keuangan untuk dilaporkan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau disingkat dengan KPPN yaitu Surat Perintah Membayar atau disingkat SPM.

Mengingat betapa pentingnya fungsi SPM itu sangat disayangkan jika penyimpanannya tidak rapi dan kadang tidak sesuai tempatnya, sehingga rawan hilang dan juga susah dicari ketika diperlukan.

Dengan adanya pengelolaan berkas SPM merupakan salah satu tugas dari Pengelola Keuangan yang berada di Seksi Subbagian Tata Usaha dalam pemeliharaan dokumen penting seperti SPM.





**Gambar 2.7. Penyimpanan SPM Konvensional**

Yang menjadi kendala kurang optimalnya Pengarsipan Berkas SPM (Surat Perintah Membayar) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah ialah kurangnya kesadaran pegawai dalam membuat pengarsipan berkas SPM secara digitalisasi.

Kondisi yang diharapkan dari isu ini yakni adanya penataan SPM yang lebih terorganisir yaitu pengarsipan SPM dengan cara digital, sehingga mempermudah para pengelola keuangan mencari SPM tersebut ketika akan digunakan.

#### **b. Dampak Isu Dan Pihak Yang Terdampak**

Dampak yang ditimbulkan jika isu tersebut tidak diselesaikan adalah, tidak efektifnya pengarsipan yang nantinya akan menyebabkan SPM hilang, kesulitan mencarinya satu persatu karena tidak rapi, sehingga staff bendahara, pengelola keuangan dan lain sebagainya akan terhambat dalam bekerja, dan akan menjadi masalah jika terjadi pemeriksaan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).

Pihak yang terkena dampak dari kondisi tersebut adalah staff bendahara, pengelola keuangan dan Pegawai yang memerlukan SPM dengan cepat, sehingga pekerjaan menjadi lebih lambat dan terkendala.

#### **c. Keterkaitan Isu dengan Mata Pembelajaran Agenda 3**

Dari aspek Manajemen ASN yaitu belum terlaksananya manajemen pengelolaan ASN yang baik, karena pegawai masih mengelola pengarsipan berkas SPM (surat

perintah membayar) secara manual dan kurang meningkatkan kualitas dirinya dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang seharusnya dapat mempermudah kerjanya dalam mengatur pengarsipan berkas SPM (surat perintah membayar)

Dari aspek Smart ASN yaitu seharusnya ASN dapat melakukan transformasi digital yakni merubah proses penyimpanan SPM dengan cara konvensional menjadi digital dengan bantuan Aplikasi.

## **B. Pemilihan Isu**

Setelah melakukan identifikasi isu, selanjutnya dilakukan penilaian kualitas berdasarkan prioritas isu yang harus diselesaikan yaitu menggunakan metode *Urgency, Seriouness, Growth* (USG). Metode *Urgency, Seriouness, Growth* (USG) adalah salah satu metode yang digunakan untuk menetapkan prioritas masalah yang akan dibahas secara mendalam dan memerlukan penyelesaian dengan baik (Yurianto, 2020).

Ismowaty (dalam Yurianto, 2020) menjelaskan bahwa *Urgency, Seriouness, Growth* (USG) merupakan tool yang digunakan untuk menentukan urutan prioritas isu dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu dengan memberikan skor pada masing-masing isu tersebut dengan skala 1 sampai 5.

Pengertian dari USG sendiri adalah sebagai berikut :

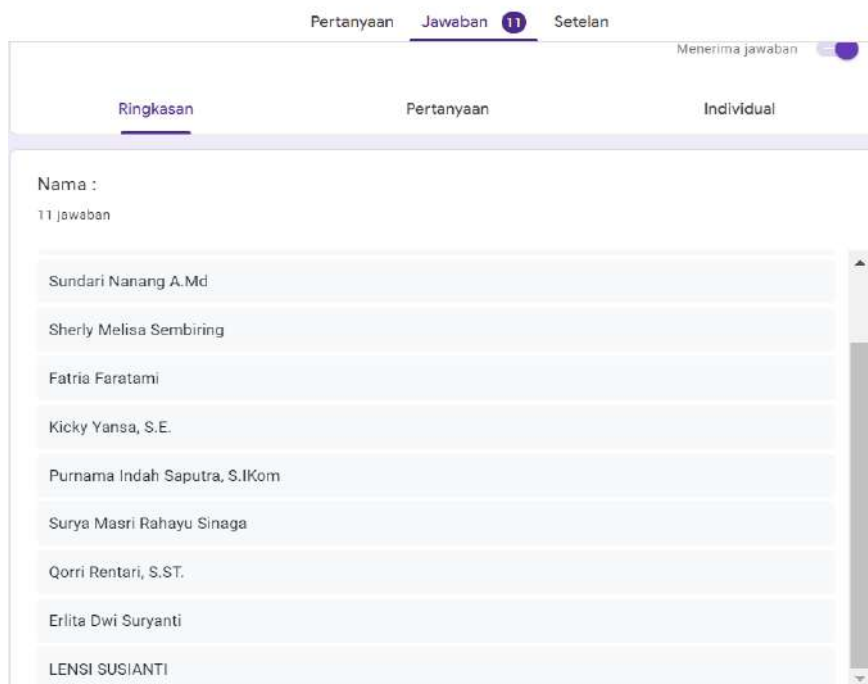
1. *Urgency* mempunyai pengertian bahwa seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti.
2. *Seriousness* adalah Seberapa serius suatu isu harus dibahas, dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan.
3. *Growth* yang dimaksud dalam hal ini adalah seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani.

U (Urgency) Seberapa Mendesak	S (Seriousness) Seberapa Serius	G (Growth) Seberapa Berkembangnya Masalah
1 : Tidak Mendesak	1 : Tidak Serius	1 : Tidak Berkembang
2 : Kurang Mendesak	2 : Kurang Serius	2 : Kurang Berkembang
3 : Cukup Mendesak	3 : Cukup Serius	3 : Cukup Berkembang
4 : Mendesak	4 : Serius	4 : Berkembang
5 : Sangat Mendesak	5 : Sangat Serius	5 : Sangat Berkembang

**Tabel 2.1. Keterangan Penilaian USG**

Dalam melakukan analisis penentuan isu prioritas, Penulis melibatkan Kepala Subbagian Tata Usaha sebagai mentor, rekan kerja ASN dan PPNPN yang ada di Subbagian Tata Usaha sebagai responden. Kemudian untuk penilaian akhir masing-masing indikator diperoleh dari rata-rata nilai hasil kuesioner.

Penulis melakukan survei dalam bentuk Google Form untuk menganalisis Isu tersebut dengan meminta sesama rekan kerja pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah untuk mengisi survei pada *link* : <https://forms.gle/xPVHKWEjQ9QAZBwG9>



**Gambar 2.8. Tampilan Data Respon**

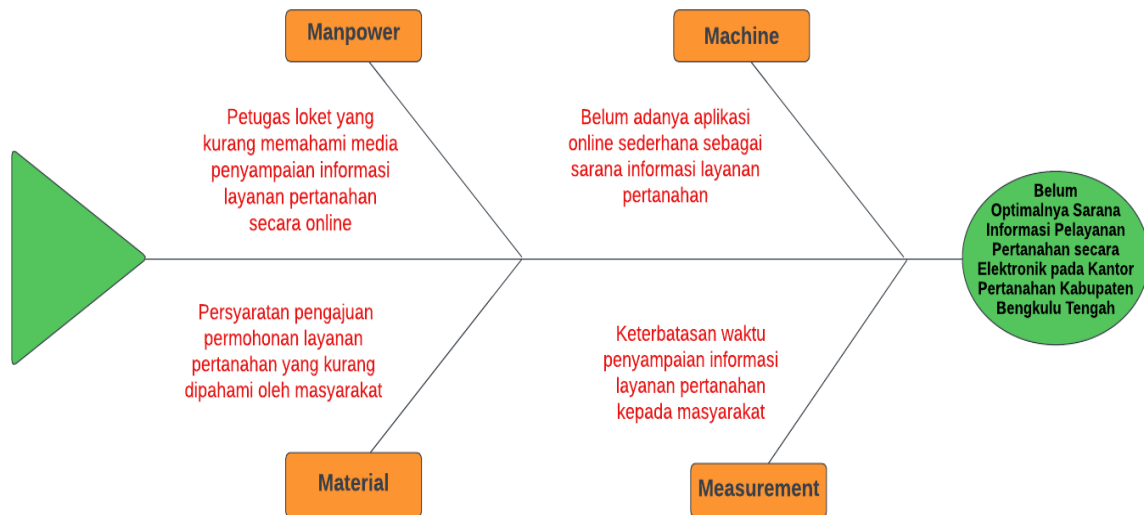
Sehingga diperoleh hasil dalam bentuk tabel analisis sebagai berikut :

No	ISU	Penilai	SKOR USG			Jumlah	Prioritas
			U	S	G	Nilai	
1.	Kurangnya Pemahaman Mengenai Alur Surat Menyurat Menggunakan Aplikasi E-Office (TTE) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.	Penulis	3	4	3	10	II
		Rekan Kerja (10 Orang)	35	37	30	102	
Rata - Rata						10,00	
2.	Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah..	Penulis	5	5	4	14	I
		Rekan Kerja (10 Orang)	46	47	38	131	
Rata-Rata						13,00	
3.	Belum Optimalnya Pengarsipan Berkas SPM (Surat Perintah Membayar) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.	Penulis	3	2	2	7	III
		Rekan Kerja (10 Orang)	34	33	31	98	
Rata - Rata						9,50	

**Tabel 2.2. Analisis Isu Menggunakan Metode USG**

Berdasarkan hasil tapisan isu diatas yang menggunakan metode USG dengan melakukan Survei terhadap 11 (sebelas) orang maka didapatkan hasil dengan jumlah nilai paling tinggi adalah isu kedua, diikuti isu pertama dan isu ketiga, sehingga isu yang terpilih sebagai rancangan aktualisasi adalah isu kedua yaitu “Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah”.

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan sebuah isu terpilih, adalah mencari akar penyebab isu menggunakan metode *fishbone* diagram. Tujuan dari analisis *fishbone* untuk mengidentifikasi akar penyebab terjadinya suatu masalah sehingga dapat menghasilkan solusi yang tepat. Berikut dibawah ini adalah analisis *fishbone* yang Penulis lakukan.



**Gambar 2. 9. Diagram Analisis *Fishbone* Isu**

Berdasarkan analisis menggunakan teknik *fishbone* yang dilakukan diatas, dapat diketahui beberapa penyebab dari isu “Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah” adalah sebagai berikut :

1. Faktor Manpower

- Petugas loket yang kurang memahami media penyampaian informasi layanan pertanahan secara online.

Kondisi tersebut disebabkan karena kurang perhatiannya pegawai terhadap pengelolaan informasi pertanahan, dan terbatasnya jumlah pegawai yang masuk pada tim pengelola informasi pertanahan.

2. Faktor Machine

- Belum adanya aplikasi online sederhana sebagai sarana informasi pelayanan pertanahan.

Pada era digitalisasi, sangat disayangkan jika tidak memanfaatkan digitalisasi sistem, oleh karena itu dibutuhkan aplikasi yang lebih sederhana untuk

menyampaikan informasi pelayanan pertanahan, Sehingga pertanyaan dapat direspon dengan cepat dan ditindaklanjuti serta terciptanya pelayanan prima kepada masyarakat.

### 3. Faktor Material

- Persyaratan pengajuan permohonan layanan pertanahan yang kurang dipahami oleh masyarakat.

Akibatnya pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang optimal, dan masyarakat menganggap bahwa sangat sulit untuk mengurus sertipikat pada kantor pertanahan.

### 4. Faktor Measurement

- Keterbatasan waktu penyampaian informasi pelayanan pertanahan kepada masyarakat.

Keterbatasan waktu penyampaian informasi tentang pelayanan kepada masyarakat karena tergantung dari jam pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, menyebabkan pelayanan kepada masyarakat kurang efektif. Pada prinsipnya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah, sehingga terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

## C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Berdasarkan penetapan isu mengenai “Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah”, maka penulis merumuskan beberapa gagasan kreatif guna menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang telah dianalisis menggunakan metode *fishbone* diagram sebagai berikut :

No.	Penyebab Isu	Gagasan Pemecah Isu
1.	Petugas loket yang kurang memahami media penyampaian informasi layanan pertanahan secara online.	Kepala Subbagian Tata Usaha melakukan sosialisasi untuk lebih memperhatikan pengelolaan informasi pertanahan dan merekrut tim pengelola informasi pertanahan.
2.	Belum adanya aplikasi online sederhana sebagai sarana informasi layanan pertanahan.	Membuat aplikasi/sistem digital sederhana sebagai sarana informasi pelayanan pertanahan, seperti <i>whatsapp bot</i> .

3.	Persyaratan pengajuan permohonan layanan pertanahan yang kurang dipahami oleh masyarakat.	Optimalisasi publikasi pelayanan pertanahan melalui <i>website</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.
4.	Keterbatasan waktu penyampaian informasi layanan pertanahan kepada masyarakat.	Memberitahukan kepada masyarakat bahwa informasi tentang pelayanan pertanahan bisa didapatkan melalui <i>instagram</i> dan <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

**Tabel 2.3. Gagasan Pemecah Isu**

Dari empat gagasan pemecah isu yang disebutkan diatas, kemudian dilakukan tapisan gagasan pemecah isu untuk menentukan gagasan utama pemecah isu. Metode yang digunakan untuk melakukan tapisan gagasan pemecah isu adalah metode *McNamara* dengan melihat berdasarkan gagasan kreatif yang paling besar kontribusinya terhadap penanganan isu, gagasan yang paling efektif dan efisien serta gagasan yang paling mudah untuk diselesaikan.

Penilaian indikator Metode *McNamara* menggunakan rentang nilai 1-5, dengan arti semakin tinggi nilainya maka gagasan pemecah isu tersebut semakin prioritas untuk digunakan sebagai gagasan utama pemecah isu.

Skor	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan
1.	Sangat Tidak Efektif	Sangat Tidak Efisien	Sangat Sulit
2.	Tidak Efektif	Tidak Efisien	Sulit
3.	Cukup Efektif	Cukup Efisien	Cukup Mudah
4.	Efektif	Efisien	Mudah
5.	Sangat Efektif	Sangat Efisien	Sangat Mudah

**Tabel 2.4. Skala Likert Metode *McNamara***

Berikut ini adalah hasil analisis isu yang telah dibuat menggunakan Metode *McNamara*. Adapun penilaiannya adalah hasil *kuesioner* yang dibuat dalam bentuk *Google Spreadsheet* yang dibagikan kepada rekan kerja sebanyak 10 (sepuluh) orang di Subbagian Tata Usaha dan Penulis 1 (satu) orang jadi total *responden* 11 (sebelas) orang. Berikut adalah *linknya*.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/17XMb8RqnxHhBGVIVuppLm7LLghGxmvOqrmDy2CPY2k4/edit?usp=sharing>

No.	Gagasan Kreatif Pemecah Isu	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Total	Rata-Rata
1.	Kepala Subbagian Tata Usaha melakukan sosialisasi untuk lebih memperhatikan pengelolaan informasi pertanahan dan merekrut tim pengelola informasi pertanahan.	37	37	32	106	10 (Dibagi 11 orang responden)
2.	Membuat aplikasi/sistem digital sederhana sebagai sarana informasi pelayanan pertanahan, seperti <i>whatsapp bot</i> .	53	53	48	154	14 (Dibagi 11 orang responden)
3.	Optimalisasi publikasi pelayanan pertanahan melalui <i>website</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.	43	40	37	120	11 (Dibagi 11 orang responden)
4.	Memberitahukan kepada masyarakat bahwa informasi tentang pelayanan pertanahan bisa didapatkan melalui <i>instagram</i> dan <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.	38	37	42	117	11 (Dibagi 11 orang responden)

**Tabel 2.5. Pemilihan Gagasan Pemecah Isu Metode Mc. Namara**



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1				Silahkan Pilih Gagasan Silahkan Pilih Gagasan Silahkan Pilih Gagasan							
	Timestamp :	Name :	Jabatan :	1. Kepala Subbagian Ta 1.	Kepala Subbagian Ta 1.	Kepala Subbagian Ta 2.	Membuat aplikasisis 2.	Membuat aplikasisis 2.	Membuat aplikasisis 3.	Optimalisasi publika:	
2	25/10/2022 13:15:37	Sharly Melisa Sembiring	Pengelola Informasi Pert	3	4	4	5	5	5	4	
3	25/10/2022 13:29:13	Koko Oktavian, A.Md	Analisis Anggaran Pertama	3	2	4	5	5	4	4	
4	25/10/2022 13:30:27	Dwi Putri Yhotia Wardhar	Analisis Pengelola Keuangan	3	3	2	5	5	5	4	
5	25/10/2022 13:32:34	Sundari Nanang A.Md	Pengelola Sistem dan Ja	2	3	2	5	4	4	4	
6	25/10/2022 13:33:37	Surya Masri Rahayu Sini	Ventikator Berikas Permo	4	3	2	4	4	4	3	
7	25/10/2022 13:36:39	Erita Dwi Suryanti	Petugas Ukur	2	3	2	5	5	3	4	
8	25/10/2022 13:38:46	Patnia Faratamii	PPNPN	4	4	3	5	5	5	4	
9	25/10/2022 13:39:40	Kicky Yansa, S.E	PPNPN	3	4	3	4	5	5	4	
10	25/10/2022 13:40:59	Pumama Indah Saputra,	PPNPN	5	3	2	5	5	3	4	
11	25/10/2022 13:42:23	Comi Rentan, S.ST.	PPNPN	4	4	4	5	5	5	4	
12	26/10/2022 12:23:59	LENSI SUSIANTI	KASUBAG TATA USAHA	4	4	4	5	5	5	4	
13											
14			TOTAL	37	37	32	53	53	48	43	
15				Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Efektivitas	
16											

**Gambar 2. 10. Hasil Pemilihan Gagasan Penyelesaian Isu Menggunakan Metode *McNamara***

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa gagasan ke-3 memiliki skor paling tinggi, sehingga pada kegiatan aktualisasi akan menggunakan gagasan “Membuat aplikasi/sistem digital sederhana sebagai sarana informasi pelayanan pertanahan, seperti *Whatsapp Bot.*” Gagasan ini dipilih karena dinilai lebih efektif, efisien, dan paling mudah untuk dilakukan.

Keefektifan gagasan ini dinilai dari manfaat yang dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah dengan waktu yang lebih singkat, sehingga dapat berpengaruh positif bagi peningkatan kerja dan peningkatan pelayanan yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Sedangkan apabila dilihat dari sisi efisiensinya, gagasan ini memiliki nilai efisiensi yang lebih tinggi karena Aplikasi yang dibuat dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat melalui Smartphone, sehingga dapat digunakan didalam maupun diluar lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

Dengan adanya Aplikasi ini menunjukkan bahwa Manajemen ASN dan Smart ASN telah dilakukan, yang mana bentuk Manajemen ASN dan Smart ASN adalah sebagai berikut :

1. Manajemen ASN

- a. Dengan adanya aplikasi ini menunjukkan bahwa ASN telah melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik sesuai dengan pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN yang menyebutkan bahwa pegawai ASN berfungsi sebagai Pelaksana Kebijakan Publik, Pelayan Publik dan Perikat Pemersatu Bangsa.

b. Dengan adanya aplikasi ini menunjukkan bahwa ASN telah melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas sesuai dengan pasal 11 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN yang menyebutkan bahwa Pegawai ASN bertugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## 2. Smart ASN

Gagasan tersebut menggunakan aplikasi *whatsapp bot* sebagai media untuk melakukan informasi pelayanan pertanahan, yang merupakan penerapan dari transformasi digital dan literasi digital. Disisi lain pengelolaan informasi pelayanan pertanahan juga sebagai upaya untuk menerapkan literasi digital di lingkungan ASN, instansi dan masyarakat.

#### D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

- Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah
- Identifikasi Isu : 1. Kurangnya Pemahaman Mengenai Alur Surat Menyurat Menggunakan Aplikasi E-Office (TTE) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.  
 2. Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.  
 3. Belum Optimalnya Pengarsipan Berkas SPM (Surat Perintah Membayar) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.
- Isu Yang Diangkat : Belum Optimalnya Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan secara Elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.
- Gagasan Pemecah Isu : Optimalisasi Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan Menggunakan Aplikasi *Whatsapp Bot* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

**Tabel 2.6. Rancangan Kegiatan Aktualisasi**

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda 2	Kontribusi Terhadap Visi/Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tampilan menu apa saja yang akan ditampilkan pada	Tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi	<b>1. Berorientasi Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.</li> </ul>	Dengan adanya tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> maka	<b>Melayani</b> Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> ,

		aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	<i>whatsapp bot</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis cekatan menanggapi arahan dari mentor berkaitan dengan kegiatan inventaris menu yang akan ditampilkan pada aplikasi.</li> </ul> <p><b>2. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis bertanggung jawab atas tugas dan arahan yang diberikan oleh mentor, serta menindaklanjuti saran mentor secara bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</li> </ul> <p><b>3. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis akan terus belajar dari ilmu dan arahan yang diberikan oleh mentor.</li> </ul> <p><b>4. Harmonis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan tampilan menu pada aplikasi</li> </ul>	<p>dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.</p>	<p>senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b></p> <p>Tahap proses perencanaan dan pembuatan konsep merupakan langkah awal dalam menjalankan tugas ASN berdasarkan peraturan yang berlaku untuk</p>
--	--	--------------------------------	-----------------------	---	---	--

				<p><i>whatsapp bot.</i></p> <p><b>5. Kolaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari gagasan penyelesaian isu dengan berbagai pendapat untuk tujuan bersama sehingga terlaksananya pelayanan prima kepada masyarakat.</li> </ul>		<p>mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b></p> <p>Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>
		<p>2. Mempelajari peraturan tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, dan Pengelolaan Pengaduan.</p>		<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis memahami kebutuhan masyarakat, dengan cara mempelajari peraturan serta menindaklanjuti dengan membuat aplikasi yang umum digunakan masyarakat, agar mempermudah masyarakat dalam pengoperasiannya,</li> </ul>		

				<p>sehingga masyarakat mudah terhubung dengan Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Tengah.</p> <p><b>2. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada tahap ini penulis diperlukan kecermatan untuk melihat peraturan yang berlaku.</li> </ul> <p><b>3. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan Kompetensi diri, Pada tahap ini penulis diperlukan peningkatan kompetensi untuk mempelajari peraturan yang berlaku.</li> </ul> <p><b>4. Adaptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cepat Menyesuaikan Diri Menghadapi Perubahan, Pada tahap ini penulis harus cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan peraturan – peraturan</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

				yang berlaku.		
		3. Membuat <i>flowchart</i> rancangan aplikasi.		<p><b>1. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis harus memiliki kompetensi untuk membuat <i>flowchart</i> agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> </ul> <p><b>2. Adaptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada tahap ini penulis membuat <i>flowchart</i> dengan memperhatikan kondisi dan inovasi, sehingga pelayanan lebih maksimal.</li> <li>• Bertindak Proaktif, Pada tahap ini penulis harus aktif dalam membuat <i>flowchart</i> menjadi gagasan pokok dalam alur penyelesaian isu untuk perbaikan layanan.</li> </ul>		
		4. Membuat formulir permohonan dan persyaratan Pelayanan		<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis membuat formulir</li> </ul>		

		<p>Pertanahan, penanganan pengaduan dan formulir permohonan informasi publik, kemudian menyimpannya pada aplikasi <i>google drive</i>.</p>		<p>permohonan dan persyaratan pelayanan pertanahan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mudah untuk dipahami masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solutif Pada tahap ini penulis diperlukan solutif untuk menyusun formulir pendaftaran dan persyaratan pelayanan pertanahan.</li> <li>• Cekatan Pada tahap ini penulis diperlukan sikap yang cekatan dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan agar sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> </ul> <p><b>2. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan Barang Milik Negara secara</li> </ul>		
--	--	--	--	---	--	--



				<p>Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan <i>google drive</i> dan laptop kantor untuk membuat formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan secara bertanggung jawab.</p> <p><b>3. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus memiliki kualitas yang terbaik.</li></ul> <p><b>4. Loyal</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Memegang Teguh Peraturan, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li></ul>	
--	--	--	--	---	--

				<p><b>5. Harmonis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berkonsultasi, Pada tahap ini penulis berkonsultasi dengan mentor dan petugas loket dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan.</li> </ul>		
2.	Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.	1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait alur dan konsep pengelolaan pengaduan, prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.	Video grafis yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.	<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penulis membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang dapat diakses masyarakat dan bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</li> <li>Cekatan Pada tahap ini penulis harus cekatan dalam</li> </ul>	Dengan adanya video yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan	<b>Melayani</b> Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> , senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap

				<p>membuat video agar dapat sesuai dengan <i>deadline</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat diandalkan</li> </ul> <p>Pada tahap ini video yang dibuat penulis harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>	<p>Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.</p>	<p>kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b> ASN harus menjalankan tugas berdasarkan peraturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b> Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan</p>
--	--	--	--	---	---	---

						langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.
		2. Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.		<p><b>1. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop kantor dalam pembuatan video.</li> </ul> <p><b>2. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini penulis membuat video dengan menggunakan aplikasi <i>canva</i>, sehingga menghasilkan video yang bagus.</li> </ul> <p><b>3. Harmonis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja</li> </ul>		

				<p>saat meminta saran untuk proses pembuatan video.</p> <p><b>4. Kolaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari referensi atau template yang menarik dalam pembuatan video.</li> </ul>		
		<p>3. Mengupload video yang telah dibuat pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p>		<p><b>1. Loyal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen, dimana pada tahap ini penulis melakukannya dengan komitmen.</li> </ul> <p><b>2. Adaptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan peng <i>upload</i> video pada sosial media <i>youtube</i>.</li> </ul>		
3.	Membuat aplikasi <i>whatsapp bot</i> sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan	1. Melakukan konsultasi dengan mentor.	Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sebagai sarana penyampaian	<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini <i>Whatsapp Bot</i> yang akan</li> </ul>	Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini dapat memberikan	Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini memberikan penguatan terhadap

	pertanahan.		informasi pelayanan pertanahan.	<p>ditampilkan memenuhi kebutuhan pemahaman masyarakat dengan mudah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cekatan</b> Pada tahap ini diperlukan sikap yang cekatan dalam membuat <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> <li>• <b>Dapat diandalkan</b> Pada tahap ini <i>Whatsapp Bot</i> yang dibuat harus dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> </ul> <p><b>2. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan laptop kantor untuk membuat program.</li> </ul> <p><b>3. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik,</li> </ul>	<p>pelayanan prima kepada masyarakat sehingga terwujudnya Misi Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”.</p>	<p>nilai organisasi : <b>Melayani</b> Dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yg lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat. <b>Profesional</b> Dengan adanya aplikasi ini dapat menunjukkan bahwa ASN berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. <b>Terpercaya</b> Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat lebih mudah mengetahui informasi pelayanan pertanahan dan</p>
--	-------------	--	---------------------------------	---	--	---

				<p>Pada tahap ini membuat <i>Whatsapp Bot</i> yang berkualitas agar menghasilkan kualitas informasi yang terbaik.</p> <p><b>4. Loyal</b></p> <p>Memegang Teguh Peraturan. Pada tahap ini isi <i>Whatsapp Bot</i> tidak boleh menyimpang peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>5. Kolaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbuka Dalam Bekerja Sama untuk Menghasilkan Nilai Tambah. Pada tahap ini bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan tujuan membuat fasilitas layanan dari aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan pelayanan yang diharapkan sehingga terlaksananya pelayanan</li> </ul>		<p>penyampaian pengaduan sehingga masyarakat dapat mengetahui alur permohonan layanan.</p>
--	--	--	--	---	--	--

				yang maksimal.		
		<p>2. Menginstal aplikasi <i>whatsapp auto</i> dan mengkoneksikannya dengan aplikasi <i>Whatsapp</i>.</p>		<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat Diandalkan, Pada tahap ini pelayanan berbasis digital yang penulis buat mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ul> <p><b>2. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik, Pada tahap ini penulis menginstal <i>whatsapp auto</i>, harus dilaksanakan dengan baik agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</li> </ul> <p><b>3. Adaptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Pada tahap ini penulis menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan melakukan</li> </ul>		



				perubahan layanan yang lebih mudah dan terus melakukan inovasi sehingga terwujudnya pelayanan yang maksimal.		
		3. Mengisi menu layanan pada aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> .		<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis mengisi menu layanan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> </ul> <p><b>2. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektif dan Efisien Pada tahap ini menu layanan yang dibuat penulis harus efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi layanan pertanahan.</li> </ul>		

			<p><b>3. Harmonis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun lingkungan kerja yang kondusif, pada tahap ini penulis meminta masukan kepada rekan kerja kantor, dengan menyimak dan menghargai setiap masukan yang diberikan.</li> </ul> <p><b>4. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis meningkatkan kompetensi diri untuk membuat menu layanan yang dapat memberikan kemudahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> </ul>		
		<p>4. Mengkoneksikan formulir permohonan pada menu layanan dan video grafis yang sudah diupload pada</p>	<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solutif, Pada tahap ini diperlukan sikap yang solutif, dimana penulis mengkoneksikan formulir permohonan dan layanan</li> </ul>		

		<p>sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah ke <i>whatsapp</i> <i>bot</i> melalui <i>link</i> yang tersedia.</p>		<p>lainnya melalui alamat <i>link</i> yang telah dibuat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan Perbaikan Tiada Henti, Pada tahap ini penulis selalu melakukan perbaikan tiada henti apabila terjadi <i>error</i> pada saat memasukkan formulir ke dalam <i>link</i>.</li> </ul> <p><b>2. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung Jawab, Pada tahap ini, isi <i>link</i> yang <i>diinput</i> harus dapat dipertanggung jawabkan.</li> </ul> <p><b>3. Kolaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Pada tahap ini penulis bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan tujuan membuat <i>link</i> sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga</li> </ul>		
--	--	---	--	--	--	--

				terlaksananya pelayanan yang maksimal.		
4.	Melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	1. Konsultasi dengan mentor.	Pemahaman tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dengan melaksanakan sosialisasi.	<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b> Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.</p> <p><b>2. Harmonis</b> Konsultasi dengan mentor bertujuan agar penulis dapat membuat konsep pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>, sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.</p> <p><b>3. Kolaboratif</b> Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh mentor.</p> <p><b>4. Loyal</b> Dedikasi, Pada tahap ini</p>	Dengan melaksanakan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk	<p><b>Melayani</b> Dengan melakukan sosialisasi dapat mempermudah penyampaian informasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Profesional</b> Sosialisasi merupakan langkah awal untuk menerapkan penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Terpercaya</b> Sosialisasi dilakukan untuk menjelaskan tentang alur penggunaan aplikasi, sehingga penggunaanya dapat memahami alur</p>

				diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia melakukan arahan dari mentor dengan baik.	Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”	penggunaannya dan merasa nyaman menggunakan aplikasi ini.
		2. Membuat bahan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i> .		<b>1. Kompeten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada tahap ini penulis membuat bahan sosialisasi dan dikerjakan dengan teliti agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</li> </ul>		
		3. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.		<b>1. Berorientasi Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis melakukan penyampaian informasi tentang penggunaan <i>whatsapp bot</i> sebagai sarana pelayanan kepada petugas loket dengan sopan dan santun serta ramah.</li> </ul> <b>2. Harmonis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun lingkungan</li> </ul>		

				<p>kerja yang kondusif dengan memberikan pemahaman mengenai aplikasi <i>whatsapp bot</i> sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.</p> <p><b>3. Kolaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterbukaan dalam bekerja sama, Pada tahap ini diperlukan keterbukaan dalam kerja sama demi tujuan bersama.</li> </ul>		
		<p>4. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p>		<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis melakukan sosialisasi melalui media sosial instagram, agar pemohon paham terhadap penggunaan <i>whatsapp bot</i> yang dibuat.</li> </ul> <p><b>2. Kolaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima masukan dari masyarakat, demi</li> </ul>		

				terwujudnya pelayanan prima.		
		5. Melakukan uji coba penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i> .		<p><b>1. Akuntabel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efektif dan Efisien, Pada tahap ini uji coba aplikasi harus menghasilkan nilai yang efektif dan efisien.</li> </ul> <p><b>2. Kompeten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu Orang Lain Belajar, Pada tahap ini saat uji coba, penulis harus membantu orang lain belajar apabila ingin ikut melakukan menggunakan aplikasi.</li> </ul> <p><b>3. Adaptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan uji coba.</li> </ul>		
5.	Evaluasi dan pelaporan penggunaan <i>whatsapp bot</i> .	1. Mengumpulkan eviden penggunaan aplikasi.	Rekapan Laporan penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> .	<b>1. Berorientasi Pelayanan</b> Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini dengan memahami kebutuhan masyarakat	Dengan melakukan evaluasi dan pelaporan tersedianya notulen dan rekapan laporan sebagai	<b>Melayani</b> Dengan adanya evaluasi dan pelaporan dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat

				<p>melalui bukti – bukti penggunaan aplikasi dalam memberikan pelayanan menjadi masukan dalam perbaikan aplikasi.</p> <p><b>2. Harmonis</b></p> <p>Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Menerima masukan dan terus membuat perubahan demi pelayanan prima dan menjalin lingkungan kerja yang kondusif.</p>	<p>rencana tindak lanjut dan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i>, sehingga dengan adanya evaluasi dan pelaporan ini dapat membantu dalam mewujudkan misi Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan”</p>	<p>dan rencana tindak lanjut dari penggunaan aplikasi ini.</p> <p><b>Profesional</b></p> <p>Evaluasi dan pelaporan dilakukan untuk terus meningkatkan perbaikan - perbaikan demi mewujudkan pelayanan prima.</p> <p><b>Terpercaya</b></p> <p>Evaluasi dan pelaporan untuk rencana tindak lanjut dan perbaikan layanan menuju pelayanan yang lebih baik sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kementerian ATR/BPN tetap terjaga.</p>
		2. Membuat laporan kegiatan penggunaan		<p><b>1. Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Dimana pada saat membuat laporan, penulis</p>		



		<p><i>whatsapp bot</i> serta konsultasi dengan mentor.</p>		<p>akan membuat laporan yang terbaik dan mudah dipahami.</p> <p><b>2. Adaptif</b> Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif untuk bertanya dan meminta masukan kepada rekan, agar aplikasi sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p><b>3. Loyal</b> Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia membuat laporan dengan baik.</p> <p><b>4. Akuntabel</b> Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop dan printer kantor dalam pembuatan laporan kegiatan.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p><b>5. Kolaboratif</b></p> <p>Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh rekan kerja.</p> <p><b>6. Kompeten</b></p> <p>Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini diperlukan peningkatan kompetensi diri dalam membuat laporan kegiatan sebagai sarana mengukur tingkat pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui perbaikan dan peningkatan layanan yang lebih baik lagi kedepannya.</p>	
--	--	--	--	---	--

## Rekapitulasi BerAKHLAK

Dalam mengaktualisasikan gagasan dalam penyelesaian isu harus memperhatikan nilai-nilai dasar *core values* ASN yaitu BerAKHLAK. Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai dasar atau *core values* ASN yaitu BerAKHLAK pada masing-masing kegiatan maka dibuatlah matriks sebagai berikut.

No.	Mata Pelatihan Agenda II Core Values BerAKHLAK	Kegiatan Ke -					Jumlah Aktualisasi Tiap Mata Pelatihan
		1	2	3	4	5	
1.	Berorientasi Pelayanan	3	1	4	3	2	13
2.	Akuntabel	3	1	3	1	1	9
3.	Kompeten	4	1	3	2	1	11
4.	Harmonis	2	1	1	2	1	7
5.	Loyal	1	1	1	1	1	5
6.	Adaptif	2	1	1	1	1	6
7.	Kolaboratif	1	1	2	3	1	8
<b>Jumlah</b>		16	7	15	13	8	59

**Tabel 2.7. Rekapitulasi Habituasi Nilai BerAKHLAK Sesuai Dalam Rancangan Aktualisasi**

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2.8. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	November - Desember 2022																																			
			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	1	2	3	4						
1.	Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tampilan menu apa saja yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	Red	Red	Yellow						Red	Red							Red	Red					Red	Red									Red	Red		
		2. Mempelajari peraturan tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, dan Pengelolaan Pengaduan.	Red	Red	Yellow							Red	Red													Red	Red										Red	Red
		3. Membuat <i>flowchart</i> rancangan aplikasi.	Red	Red									Red	Red																								Red













## **BAB III**

### **PELAKSANAAN AKTUALISASI**

#### **A. Role Model**



Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, penulis memiliki sosok yang menjadi panutan yaitu Ibu Lensi Susianti, S.E., sebagai role model yang merupakan Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah dan sekaligus sebagai mentor penulis. Beliau memiliki kepribadian yang sangat baik, disiplin, peduli, selalu memberikan ilmu, nasihat dan motivasi kepada setiap pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah . Beliau selalu mau berbagi ilmu kepada siapapun yang membutuhkan, karena bagi beliau bekerja harus dengan cerdas, cepat dan ikhlas. Beliau juga merangkul semua pegawai yang berada dibawah pimpinannya sehingga merasa diperlakukan seperti keluarga. Terkait dengan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, beliau merupakan seorang pribadi yang akuntabel, beliau sangat bertanggung jawab dan profesional dalam melaksanakan tugas. Beliau juga memiliki sikap nasionalisme yang tinggi dengan mengutamakan musyawarah dalam mengambil keputusan. Selain itu, etika publik beliau yang sangat baik dengan selalu melayani keluhan masyarakat serta ramah kepada seluruh pegawainya. Dalam melaksanakan tugas, beliau selalu konsisten mengedepankan komitmen mutu terhadap pelayanan kepada masyarakat serta selalu memberikan inovasi terhadap pelaksanaan kegiatan.

#### **B. Realisasi Aktualisasi**

##### **1. Realisasi Kegiatan**

Realisasi kegiatan aktualisasi adalah kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan rancangan aktualisasi yang telah dibuat sebelumnya. Realisasi kegiatan aktualisasi ini terdiri dari beberapa tahapan pelaksanaan kegiatan. Pelaksanaan realisasi kegiatan aktualisasi ini terdiri dari 5 (lima) kegiatan dengan masing – masing tahapan dan jadwal pelaksanaan kegiatan sebagai berikut :

Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	November - Desember 2022																																			
			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	1	2	3	4						
1.	Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tampilan menu apa saja yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	Red	Red	Yellow						Red	Red												Red	Red									Red	Red			
		2. Mempelajari peraturan tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, dan Pengelolaan Pengaduan.	Red	Red	Yellow							Red	Red													Red	Red									Red	Red	
		3. Membuat <i>flowchart</i> rancangan aplikasi.	Red	Red								Red	Red														Red	Red									Red	Red
		4. Membuat formulir permohonan dan persyaratan Pelayanan Pertanahan, penanganan pengaduan	Red	Red				Yellow	Yellow	Yellow			Red	Red														Red	Red									Red









Berdasarkan tabel jadwal pelaksanaan kegiatan aktualisasi diatas yang telah dilaksanakan, berikut uraian pelaksanaan kegiatan tersebut :

**Kegiatan ke – 1** : Membuat Konsep Menu Yang Akan Ditampilkan Pada Aplikasi *Whatsapp Bot*.

**Tahapan Kegiatan :**

**1. Konsultasi Dengan Mentor**

Pada hari senin tanggal 07 November 2022 penulis telah melakukan konsultasi dengan Ibu Lensi Susianti, S.E. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan, yaitu berkaitan dengan persiapan untuk pembuatan menu layanan pada aplikasi *Whatsapp Bot* sebagai sarana penyampaian informasi pertanahan dan informasi berkas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan arahan dan masukan dari mentor demi terciptanya pelayanan yang professional, berintegritas dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil konsultasi dengan mentor berupa pemahaman tentang menu layanan pada aplikasi *Whatsapp Bot* dan alur pengelolaannya.

**Notulensi Hasil Konsultasi**

1. Pelajari tentang persyaratan pelayanan pertanahan berdasarkan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan
2. Pelajari tentang alur Layanan Informasi Publik berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik
3. Pelajari tentang alur Pengaduan berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan
4. Buatlah *flowchart* sebagai gambaran alur penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot*
5. Buatlah Formulir permohonan yang dapat di *download* langsung oleh pemohon





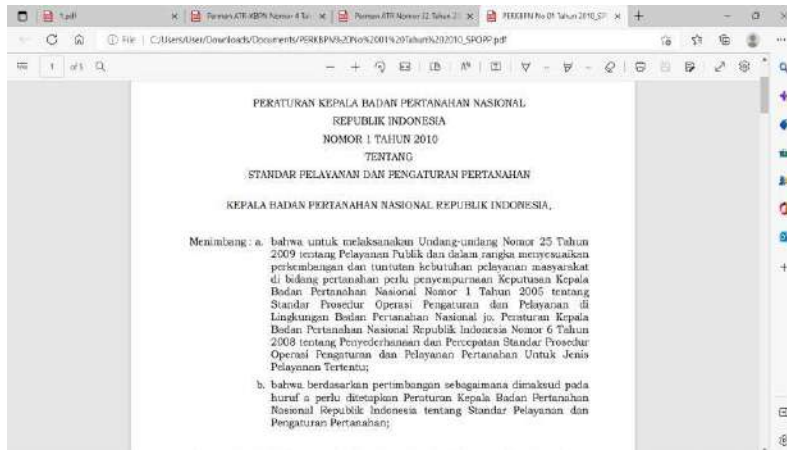
**Gambar 3. 1. Konsultasi Dengan Mentor**

## **2. Mempelajari Peraturan Tentang Standar Pengaturan Dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, Dan Pengelolaan Pengaduan**

Pada hari senin dan selasa tanggal 07 sampai 08 November 2022 penulis melakukan pembelajaran secara mandiri mengenai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan, dan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan sebagai acuan untuk pembuatan menu layanan pada aplikasi *Whatsapp Bot* khususnya pembuatan formulir permohonan.



**Gambar 3. 2. Mempelajari Tentang Peraturan-Peraturan**



**Gambar 3.3. Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan**



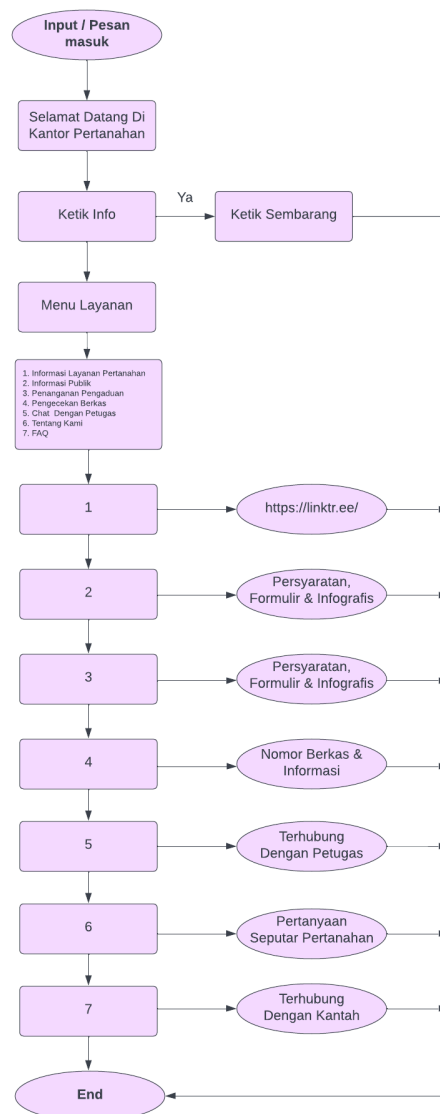
**Gambar 3.4. Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Layanan Informasi Publik**



**Gambar 3.5. Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan**

### 3. Membuat *Flowchart* Rancangan Aplikasi

Pada hari selasa tanggal 08 November 2022 penulis membuat *flowchart* rancangan aplikasi *Whatsapp Bot*. *Flowchart* atau bagan alur adalah diagram yang menampilkan langkah-langkah dan keputusan untuk melakukan sebuah proses dari suatu program. Setiap langkah digambarkan dalam bentuk diagram dan dihubungkan dengan garis atau arah panah. Pada kegiatan ini penulis menggunakan *flowchart* yang berfungsi untuk memberi gambaran jalannya program dari aplikasi *Whatsapp Bot* dari satu proses ke proses lainnya. Sehingga, alur program menjadi mudah dipahami oleh semua orang. Selain itu, fungsi lain dari *flowchart* adalah untuk menyederhanakan rangkaian prosedur agar memudahkan pemahaman terhadap informasi tersebut.



Gambar 3.6. *Flowchart* Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot*

Penjelasan dari *flowchart* penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot* diatas, sebagai berikut :

1. Input / Pesan masuk

Pesan yang masuk pertama kali dari pemohon pada aplikasi *Whatsapp Bot*

2. Selamat datang di Kantor Pertanahan

Pesan yang masuk kemudian akan dibalas secara otomatis pada aplikasi

*Whatsapp Bot* yang berisikan sebagai berikut :

“Hallo SobATRBN, Selamat Datang di Layanan Informasi Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, Terima kasih telah menghubungi kami.”

3. “Silahkan ketik INFO jika anda ingin terhubung dengan kami”Ketika Info

Ketika pemohon mengetik kata Info, maka pemohon tersebut akan mendapatkan informasi tentang menu layanan yang ada pada aplikasi *Whatsapp Bot*. Jika pemohon mengetik kata lain maka pesan tersebut akan berakhir dan pemohon tidak mendapatkan informasi layanan pada aplikasi *Whatsapp Bot*

4. Menu Layanan

Menu layanan berisikan tentang informasi layanan yang terdapat pada aplikasi *Whatsapp Bot* tersebut, yaitu :

1. Informasi Layanan Pertanahan
2. Informasi Publik
3. Penanganan Pengaduan
4. Pengecekan Berkas
5. Chat Dengan Petugas
6. Tentang Kami
7. FAQ

Pemohon dapat memilih langsung jenis layanan sesuai dengan kebutuhannya

5. Informasi Layanan Pertanahan

Jika pemohon memilih Informasi Layanan Pertanahan maka aplikasi *Whatsapp Bot* akan menjawab otomatis pesan tersebut yang berisikan *link linktr.ee* tentang layanan pertanahan, persyaratan dan formulir permohonan pelayanan pertanahan.

6. Informasi Publik

Jika pemohon memilih layanan Informasi Publik maka aplikasi *Whatsapp Bot* akan menjawab otomatis pesan tersebut yang berisikan persyaratan permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan, serta juga akan diberikan *link* untuk

download formulir, dan *link youtube* tentang prosedur dari informasi publik dan pengajuan keberatan.

7. Penanganan Pengaduan

Jika pemohon memilih layanan pengaduan maka aplikasi *Whatsapp Bot* akan menjawab otomatis pesan tersebut yang berisikan tentang persyaratan permohonan penyampaian pengaduan, *link download* formulir permohonan pengaduan yang terkoneksi ke aplikasi *Google Drive* dan video alur pengelolaan pengaduan terkoneksi dengan *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

8. Pengecekan Berkas, pada pilihan menu ini akan terlink ke <https://kab-bengkulutengah.atrbpn.go.id/layanan/pengecekan-berkas>

9. Chat Dengan Petugas, pada tahap ini pemohon bisa langsung *chatting* dengan petugas apabila informasi yang ingin ditanyakan tidak ada pada *whatsapp bot* ataupun informasi yang diperoleh kurang jelas.

10. Tentang Kami, berisi tentang beberapa link yang dapat terhubung dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

11. FAQ

Pada fitur ini akan disediakan sebuah dokumen online yang berisi daftar pertanyaan seputar pertanahan dan jawaban yang sering ditanyakan.

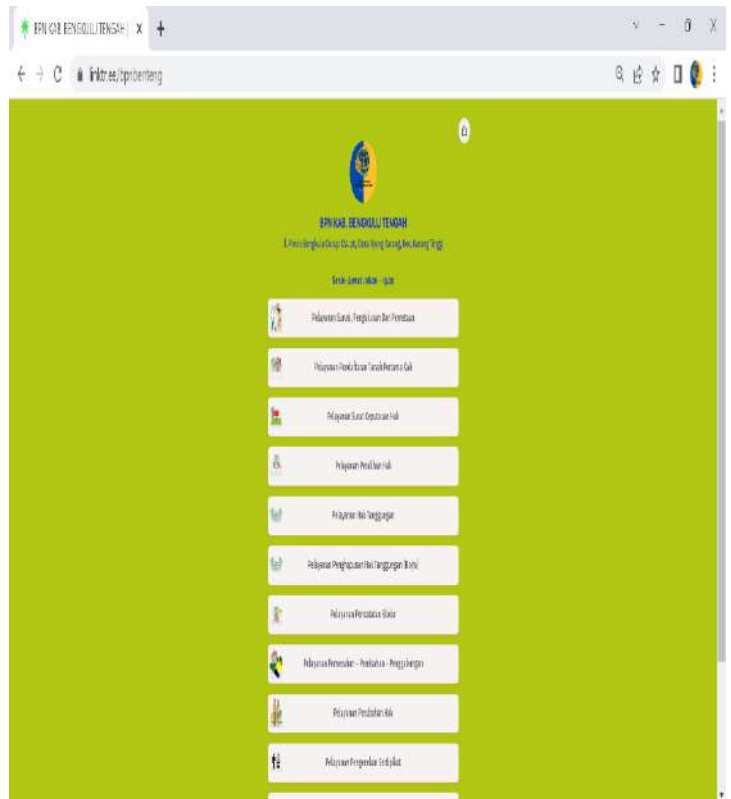
**4. Membuat Formulir Permohonan Dan Persyaratan Pelayanan Pertanahan, Penanganan Pengaduan Dan Formulir Permohonan Informasi Publik, Kemudian Menyimpannya Pada Aplikasi *Google Drive*.**

Pada hari rabu, kamis dan jumat tanggal 09 – 11 November 2022 penulis membuat formulir dan persyaratan layanan pertanahan, penanganan pengaduan dan informasi publik yang akan di *upload* ke *link google drive*, tahapan kegiatan ini penulis membuat formulir permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, membuat formulir permohonan penyampaian pengaduan berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan dan membuat formulir permohonan pelayanan pertanahan berdasarkan ketentuan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Kemudian penulis melakukan

penyimpanan formulir-formulir tersebut pada aplikasi *Google Drive*. Dimana nantinya alamat *link* penyimpanan formulir tersebut pada *Google Drive* akan dikoneksikan ke aplikasi *Whatsapp Bot*. Sehingga pemohon dapat mendownload langsung formulir tersebut sesuai dengan kebutuhan pemohon yang dilengkapi dengan persyaratan lainnya sesuai ketentuan.

Berikut alamat link *Google Drive* penyimpanan formulir, yaitu :

- Formulir permohonan layanan informasi pertanahan  
<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1UQrr4G-jLi8OWtL0MfGdQWBK1xBOBzbe>  
<https://linktr.ee/bpnbenteng>
- Formulir penyampaian pengaduan  
[https://drive.google.com/file/d/15VIDr6Y\\_xkl2b6D-ik-ZGj4QIDVdAqr8/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/15VIDr6Y_xkl2b6D-ik-ZGj4QIDVdAqr8/view?usp=sharing)
- Formulir permohonan informasi publik  
<https://drive.google.com/file/d/1bnuoad1BPgGry5Qej0BUNdDhoURz2R9P/view?usp=sharing>
- Formulir permohonan pengajuan keberatan  
<https://drive.google.com/file/d/1Jlq0w-XrOqRDvgVyk-M89FEVPW4MAVQT/view?usp=sharing>



**Gambar 3.7. Membuat Formulir Permohonan & Linktree**

**Kegiatan Ke – 2 :** Membuat Video Grafis Tentang Alur Pengelolaan Pengaduan, Video Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, Video Alur Permohonan Informasi Publik Dan Video Prosedur Pengajuan Keberatan.

**Tahapan Kegiatan :**

**1. Konsultasi Dengan Mentor**

Pada hari kamis tanggal 17 November 2022 penulis telah melakukan konsultasi dengan Ibu Lensi Susianti, S.E. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan, yaitu berkaitan dengan membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan arahan dan masukan dari mentor demi terciptanya pelayanan yang professional, berintegritas dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil konsultasi dengan mentor berupa pemahaman tentang alur pengelolaan pengaduan, prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, alur permohonan informasi publik dan prosedur pengajuan keberatan.



**Gambar 3.8. Konsultasi Dengan Mentor**

## **2. Membuat Video Grafis Tentang Alur Pengelolaan Pengaduan, Video Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, Video Alur Permohonan Informasi Publik Dan Video Prosedur Pengajuan Keberatan.**

Pada hari selasa sampai kamis tanggal 15 sampai 17 November 2022 penulis melakukan pembelajaran secara mandiri yaitu membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan. Dimana penulis dalam membuat video membaca Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan, Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik sebagai acuan untuk pembuatan video.



**Gambar 3.9. Membuat Video Tentang Alur Pengelolaan Pengaduan**





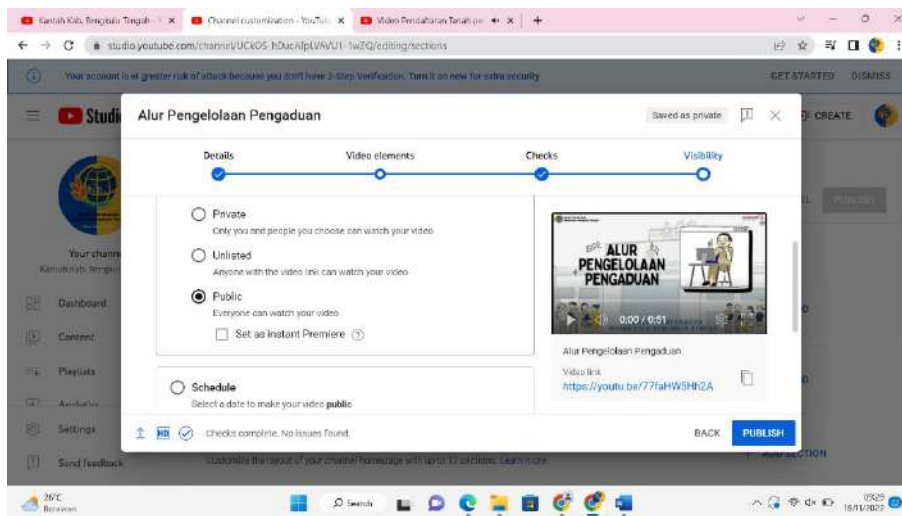
**Gambar 3.10. Membuat Video Tentang Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, Video Alur Permohonan Informasi Publik Dan Video Prosedur Pengajuan Keberatan**

### **3. Mengupload Video Yang Telah Dibuat Pada Sosial Media *Youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

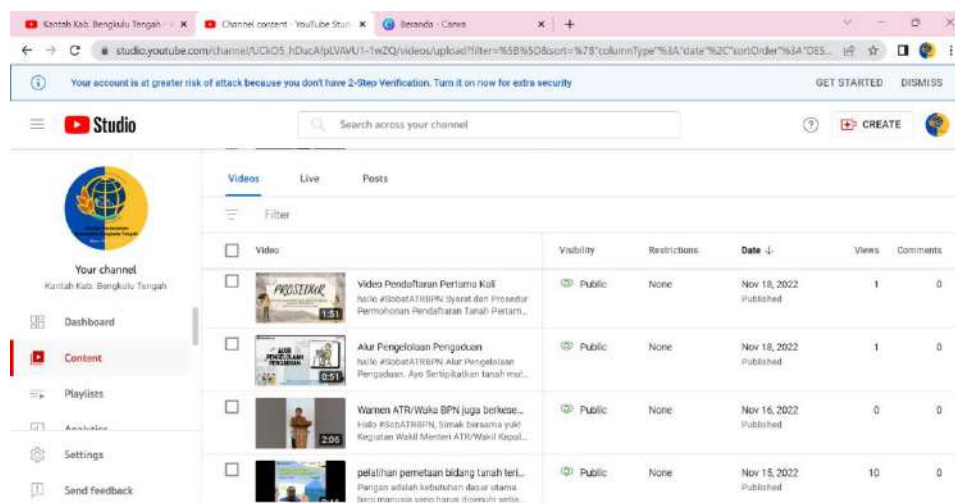
Pada hari jumat tanggal 18 November 2022 penulis melakukan proses *upload* video pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan pada sosial media *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, dimana video yang sudah diupload ini akan membantu masyarakat untuk lebih mengenal layanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Dimana nantinya alamat link penyimpanan video grafis tersebut pada aplikasi *Youtube* akan dikoneksikan ke aplikasi *Whatsappn Bot*, sehingga pemohon dapat mengetahui langsung informasi pengelolaan pengaduan, prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, alur permohonan informasi publik dan prosedur pengajuan keberatan, melalui video grafis yang terkoneksi dengan sosial media *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah pengunjung sosial media *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Berikut alamat *link* video grafis yang terdapat pada sosial media *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten

Bengkulu Tengah, yaitu :

1. Video Pengelolaan Pengaduan  
<https://youtu.be/77faHW5Hh2A>
2. Video Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali  
<https://youtu.be/CPkpz28bL7g>
3. Video Alur Permohonan Informasi Publik  
[https://www.youtube.com/watch?v=yZX7u5Wfp\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=yZX7u5Wfp_I)
4. Video Prosedur Pengajuan Keberatan  
[https://www.youtube.com/watch?v=dqY\\_msR2J\\_k](https://www.youtube.com/watch?v=dqY_msR2J_k)



**Gambar 3.11. Penyimpanan Video Grafis Pada Sosial Media *Youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**



**Gambar 3.12. Tampilan Video grafis pada sosial media *Youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

**Kegiatan Ke – 3 : Membuat Aplikasi *Whatsapp Bot* Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Pelayanan Pertanahan.**

**Tahapan Kegiatan :**

**1. Konsultasi Dengan Mentor**

Pada hari Rabu tanggal 23 November 2022 penulis telah melakukan konsultasi dengan Ibu Lensi Susianti, S.E. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan, yaitu berkaitan dengan : membuat aplikasi *whatsapp bot* sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan arahan dan masukan dari mentor demi terciptanya pelayanan yang professional, berintegritas dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil konsultasi dengan mentor berupa pemahaman tentang menu layanan pada aplikasi *Whatsapp Bot* dan alur pengelolaannya.



**Gambar 3.13. Konsultasi Dengan Mentor**

## 2. Menginstal Aplikasi *Whatsapp Auto* Dan Mengkoneksikannya Dengan Aplikasi *Whatsapp*

Pada hari senin tanggal 21 November 2022 penulis melakukan pembelajaran secara mandiri yaitu menginstall aplikasi *whatsapp auto* melalui aplikasi *playstore* yang terdapat pada *smartphone* penulis. kemudian pada aplikasi *whatsapp auto* penulis mengkoneksikannya dengan aplikasi *whatsapp* sebagai media untuk pembuatan aplikasi *whatsapp bot*. pada aplikasi *whatsapp auto* ini nantinya penulis akan membuat konsep menu yang akan dikoneksikan dengan *google spreadsheet* yang akan ditampilkan pada aplikasi *whatsapp bot*.



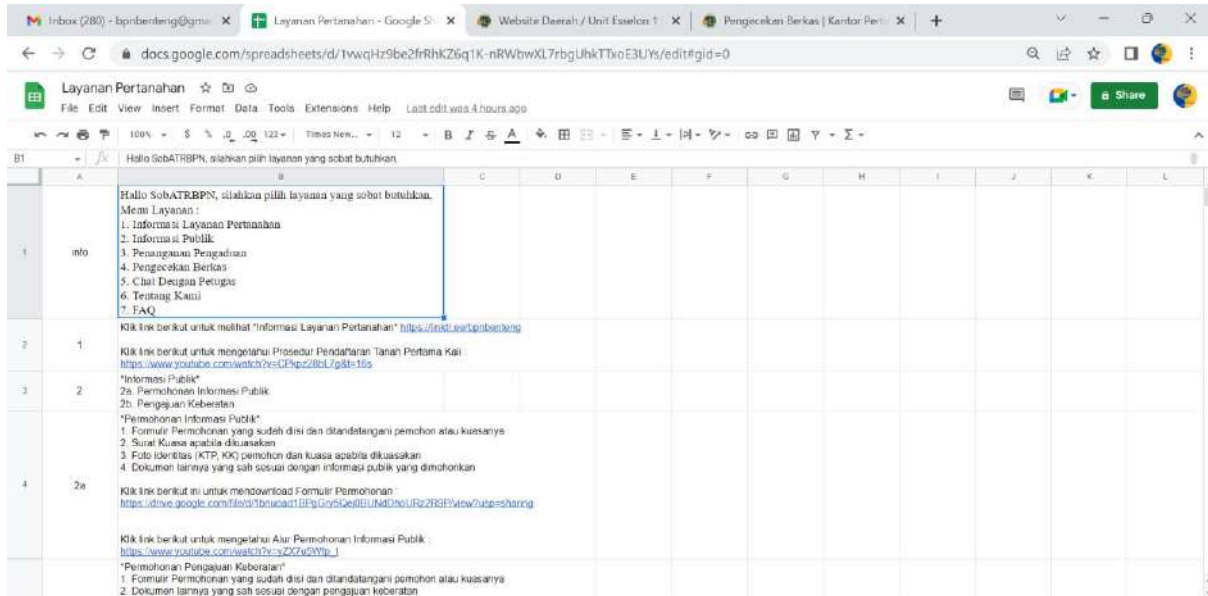
**Gambar 3.14. Penulis Menginstal Aplikasi *Whatsapp Auto* Dan Mengkoneksikannya Dengan Aplikasi *Whatsapp***



**Gambar 3.15 Aplikasi *Whatsapp Auto* Yang Telah Diinstal**

### 3. Mengisi Menu Layanan Pada Aplikasi *Whatsapp Bot*

Pada tanggal 22 sampai dengan 24 November 2022, penulis mengisi menu pada aplikasi *Whatsapp Bot*. Pada aplikasi *Whatsapp Bot* melalui *google spreadsheet* ini penulis membuat konsep, yaitu penyambutan untuk pesan yang pertama kali masuk dari pemohon dan menu layanan yang dapat diakses oleh pemohon.



**Gambar 3.16. Konsep Layanan Pada *Whatsapp Bot* Di *Google Spreadsheet***

Pesan yang pertama kali masuk dari pemohon kemudian akan dibalas secara otomatis pada aplikasi *Whatsapp Bot* yang berisikan sebagai berikut :

- “Halo SobATRBPn, Selamat Datang di Layanan Informasi Kantor Pertanian Kabupaten Bengkulu Tengah”  
“Terima kasih telah menghubungi kami”  
“Silahkan ketik **INFO** jika anda ingin terhubung dengan kami”
- Kemudian setelah pemohon menulis kata info maka pemohon dapat masuk ke menu layanan dan dapat mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan pemohon. Adapun layanan yang terdapat pada aplikasi *Whatsapp Bot* ini, sebagai berikut :
  1. Informasi Layanan Pertanian
  2. Informasi Publik
  3. Penanganan Pengaduan
  4. Pengecekan Berkas
  5. *Chat* Dengan Petugas

## 6. Tentang Kami

## 7. FAQ

Pemohon dapat memilih langsung jenis layanan sesuai dengan kebutuhannya. Adapun penjelasan dari menu layanan yang terdapat pada aplikasi *Whatsapp Bot*, sebagai berikut :

1. Informasi Layanan Pertanahan, pada pilihan menu informasi layanan pertanahan, berisikan : <https://linktr.ee/> yang nantinya pada link ini ada menampilkan persyaratan pelayanan pertanahan.
2. Informasi Publik, pada pilihan informasi publik, berisikan :
  - a. Informasi persyaratan permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan
  - b. Formulir permohonan informasi publik dan formulir pengajuan keberatan yang dapat di download langsung oleh pemohon melalui link formulir yang terkoneksi dengan *Google drive*
  - c. Video tentang alur permohonan informasi publik dan video pengajuan keberatan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik yang dapat diakses pemohon langsung melalui link *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.
  - d. Formulir yang sudah di download dan diisi oleh pemohon dapat disampaikan kembali melalui aplikasi *Whatsapp Bot* dengan melampirkan persyaratan permohonan informasi publik atau pengajuan keberatan.
  - e. Permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan yang telah disampaikan pemohon akan diperiksa oleh petugas, jika permohonan belum lengkap petugas akan memberitahu pemohon untuk melengkapi persyaratan agar dapat ditindaklanjuti. Permohonan yang sudah lengkap sesuai dengan persyaratan, maka dokumen tersebut akan diteruskan ke loket untuk segera ditindaklanjuti Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.
3. Penanganan Pengaduan, pada pilihan menu penanganan pengaduan, berisikan :
  - a. Informasi persyaratan permohonan penyampaian pengaduan
  - b. Formulir permohonan penyampaian pengaduan yang dapat di *download* langsung oleh pemohon melalui link formulir yang terkoneksi dengan *google drive*
  - c. Video tentang alur pengelolaan pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan yang dapat diakses pemohon langsung melalui link *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

- d. Formulir yang sudah di download dan diisi oleh pemohon dapat disampaikan kembali melalui aplikasi *Whatsapp Bot* dengan melampirkan persyaratan permohonan penyampaian pengaduan. Pengaduan yang telah disampaikan pemohon akan diperiksa oleh petugas pengelola pengaduan, jika permohonan pengaduan belum lengkap petugas akan memberitahu pemohon untuk melengkapi persyaratan agar pengaduan dapat ditindaklanjuti. Permohonan yang sudah lengkap sesuai persyaratan maka dokumen tersebut akan diteruskan untuk segera ditindaklanjuti staf teknis terkait pengaduan.
4. Pengecekan Berkas, pada pilihan menu ini akan terlink ke <https://kab-bengkulutengah.atrbpn.go.id/layanan/pengecekan-berkas>
  5. *Chat* dengan Petugas, pada tahap ini pemohon bisa langsung *chatting* dengan petugas apabila informasi yang ingin ditanyakan tidak ada pada *whatsapp bot* ataupun informasi yang diperoleh kurang jelas.
  6. Tentang Kami, pada tahap ini berisikan :
    - a. Website Resmi : <https://kab-bengkulutengah.atrbpn.go.id/>
    - b. Hotline : 081279717682
    - c. Instagram : <https://www.instagram.com/kantahkabbengkulutengah/>
    - d. Facebook : <https://www.facebook.com/BpnKantahBenteng/>
    - e. Twitter : <https://www.twitter.com/KantahKabBT/>
    - f. Youtube : <https://www.youtube.com/@kantahkab.bengkulutengah1498/featured>
    - g. Email : [bpnbenteng@gmail.com](mailto:bpnbenteng@gmail.com)
    - h. Survei Kepuasan Masyarakat

Kami ingin memberikan Anda pengalaman terbaik untuk Permohonan dan Pengaduan yang Anda hadapi. Apakah Anda dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat singkat ini? Klik Link dibawah ini:  
<https://orpeg.atrbpn.go.id/ly/SA56G3HP>

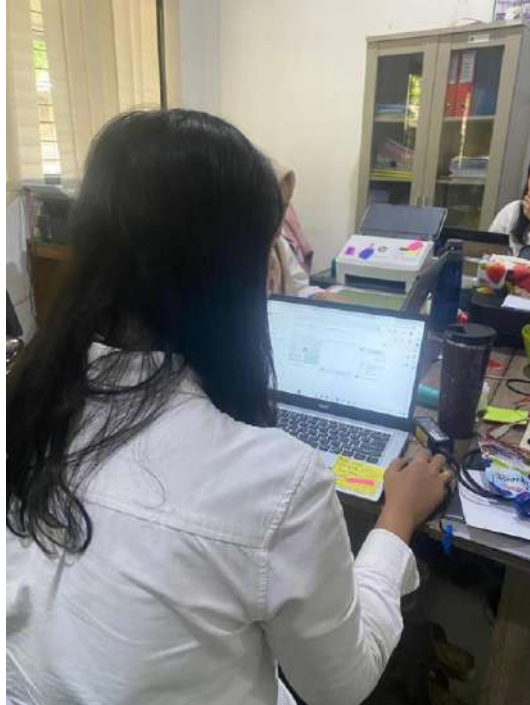
#### 7. FAQ (*Frequently Asked Questions*)

Pada fitur ini, akan disediakan sebuah dokumen online yang berisi daftar pertanyaan seputar pertanahan dan jawaban yang sering ditanyakan.

#### **4. Mengkoneksikan Formulir Permohonan Pada Menu Layanan Dan Video Grafis Yang Sudah Diupload Pada Sosial Media *Youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah Ke *Whatsapp Bot* Melalui *Link* Yang Tersedia**

Pada tanggal 25 November 2022, penulis memastikan kembali bahwa alamat *link* formulir permohonan dan video grafis yang terdapat pada menu layanan telah terkoneksi dengan benar.

Sehingga pemohon dapat mengakses formulir secara mudah dan mengetahui informasi sesuai dengan layanan yang dipilih melalui video grafis yang terkoneksi dengan sosial media *Youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.



**Gambar 3.17. Mengkoneksikan Formulir Permohonan Ke *Whatsapp Bot* Melalui *Link* Yang Tersedia**

**Kegiatan Ke – 4 :** Melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi *whatsapp bot*, serta

**Kegiatan Ke – 5 :** Evaluasi dan pelaporan penggunaan *whatsapp bot*.

#### **Tahapan Kegiatan :**

##### **1. Konsultasi Dengan Mentor**

Pada hari Senin tanggal 28 November 2022 penulis telah melakukan konsultasi dengan Ibu Lensi Susianti, S.E. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sekaligus mentor mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan, yaitu berkaitan dengan kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot* sebagai sarana penyampaian informasi dan pengelolaan pengaduan juga sebagai sarana layanan informasi pertanahan, informasi publik dan pengecekan berkas pada Kantor Pertanahan Bengkulu Tengah. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan arahan dan masukan dari mentor demi terciptanya pelayanan yang profesional, berintegritas dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil konsultasi dengan mentor berupa tatacara melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot* sehingga pemohon dapat



dengan mudah menggunakannya.



**Gambar 3.18. Konsultasi Dengan Mentor**

## **2. Membuat Bahan Sosialisasi Tentang Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot***

Pada hari senin tanggal 28 November 2022 penulis membuat infografis untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui sosial media Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah tentang layanan yang terdapat pada aplikasi *Whatsapp Bot* dan dapat digunakan langsung oleh pemohon, sehingga pemohon dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan dari rumah. Untuk petugas loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah penulis melakukan sosialisasi dengan melakukan uji coba langsung penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot*.



**Gambar 3.19. Penulis Membuat Bahan Sosialisasi**

### **3. Melakukan Sosialisasi Kepada Petugas Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

Pada tanggal 29 November 2022, penulis melakukan sosialisasi kepada petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah dengan melakukan uji coba langsung penggunaan aplikasi Whatsapp Bot tersebut, sehingga petugas loket dapat mensosialisasikan kepada masyarakat secara langsung di loket sebagai informasi tambahan kalau untuk melihat persyaratan, mengecek berkas dan membuat pengaduan dapat dilakukan dari *Whatsapp Bot*.



**Gambar 3.20. Sosialisasi Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot* Kepada Petugas Loker**

### **4. Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat Melalui Media Sosial Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

Pada tanggal 29 November 2022, penulis melakukan sosialisasi tentang aplikasi *Whatsapp Bot* melalui infografis yang di *upload* pada sosial media Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Sehingga pemohon dapat lebih mudah memahami penggunaan aplikasi tersebut.



Tau nggak nih? Sekarang Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah udah ada Pelayanan Elektronik Dengan Whatsapp, Cukup dengan mengetik Info selanjutnya sobat bisa mengetahui syarat-syarat layanan dan biaya. yuk cobaa yaa bestieeee :)

Ayo dukung Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah menuju WBK dan WBBM dalam meningkatkan pelayanan dan membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi Tahun 2022 di Lingkungan Kantor Pertanahan di Kabupaten Bengkulu Tengah.

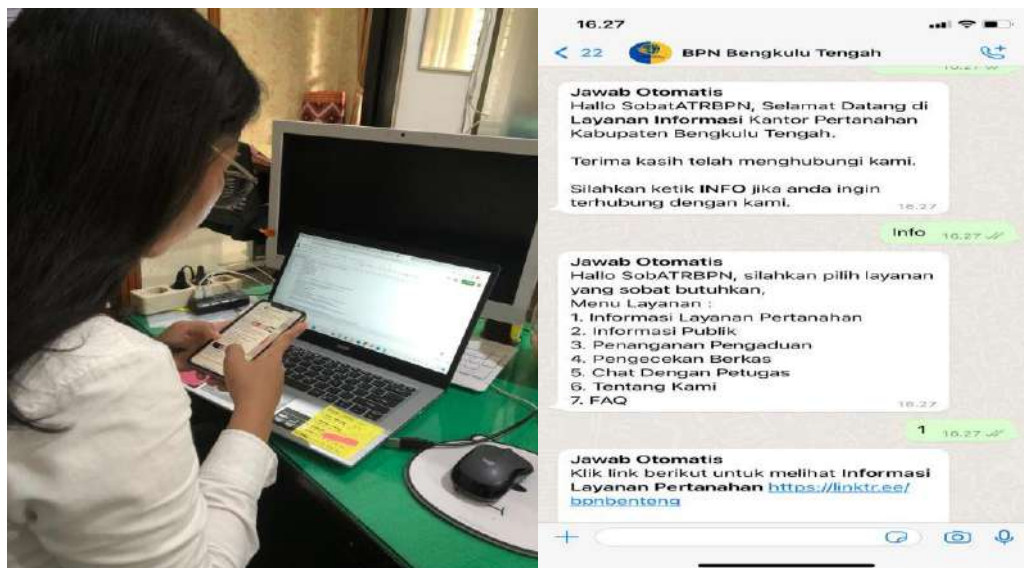
FOLLOW our Social Media:  
 Facebook : Bpn Kantah Benteng  
 Instagram : @kantahbengkulutengah  
 Twitter : @kantahkabBT  
 Youtube : kantah kab. Bengkulu Tengah  
 Website : kab-bengkulutengah.atrbpn.go.id

#SobatATRBPN  
 #ATRBPNMajudanModern  
 #ATRBPNKiniLebihBaik  
 #MelayaniProfesionalTerpercaya  
 #ZonalIntegritas  
 #BikinIndonesiaMaju  
 #Professional  
 #PTSL  
 #MelayaniSepenuhHati

**Gambar 3.21. Infografis *Whatsapp Bot* Pada Media Sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah**

### 5. Melakukan Uji Coba Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot*

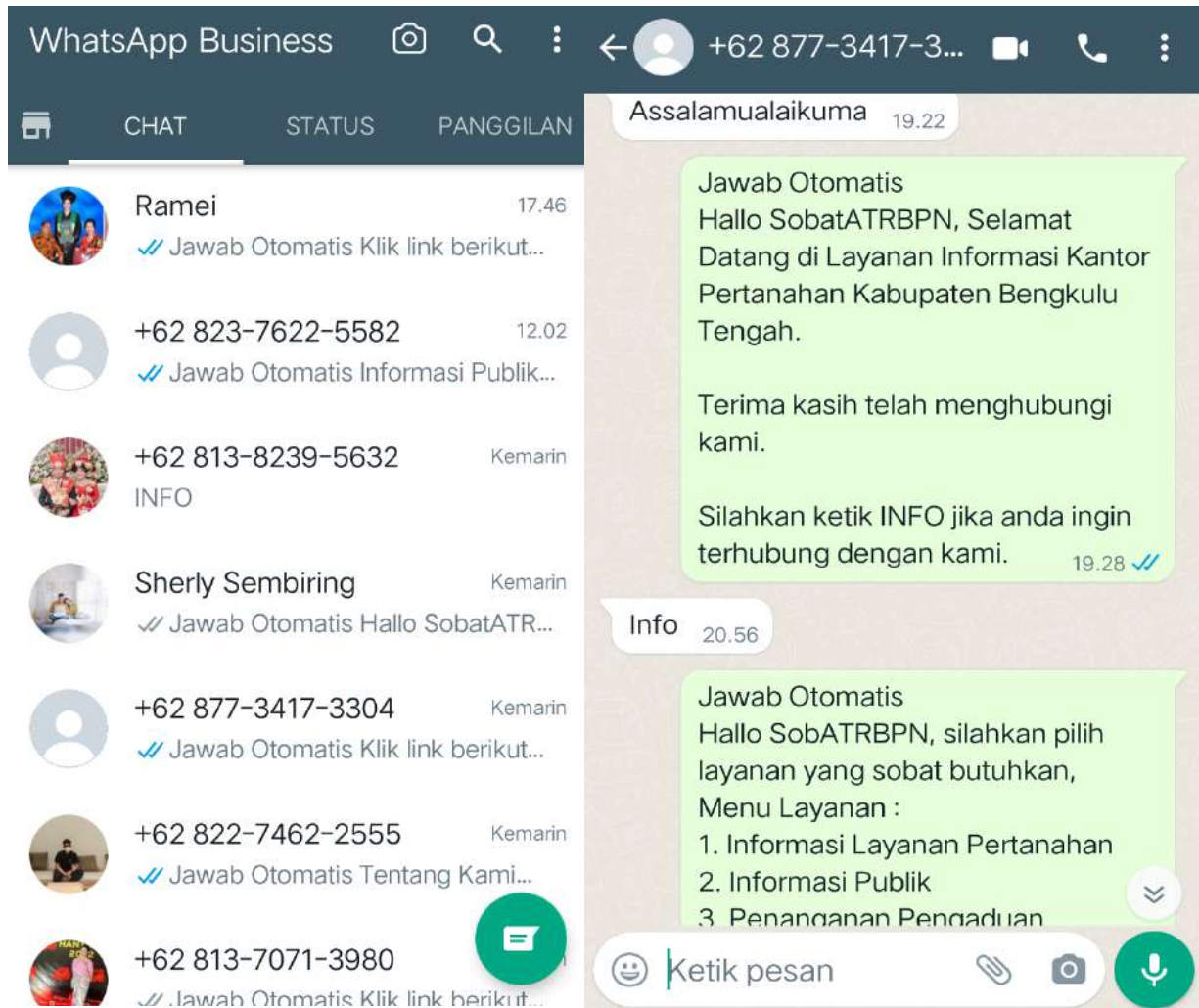
Pada tanggal 30 November 2022, Pada kegiatan ini penulis melakukan uji coba penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot* untuk melihat apakah aplikasi bekerja dengan baik. Dengan metode ini penulis berharap dapat memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat, sehingga masyarakat juga bisa mendapatkan pelayanan dari rumah tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, sehingga terwujudnya pelayanan yang prima kepada masyarakat.



**Gambar 3.22. Melakukan Uji Coba Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot***

## 6. Mengumpulkan Eviden Penggunaan Aplikasi

Pada kegiatan ini penulis melakukan pengumpulan eviden penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot* yaitu mengumpulkan semua permohonan yang masuk dari pemohon melalui *Whatsapp Bot* yang terdapat dalam layanan aplikasi *Whatsapp Bot*. Seperti permohonan informasi, penyampaian pengaduan, layanan informasi pertanahan, informasi publik dan chat langsung dengan petugas.



**Gambar 3.23. Eviden penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot***

## 7. Membuat Laporan Kegiatan Penggunaan *Whatsapp Bot* Serta Konsultasi Dengan Mentor

Pada kegiatan ini penulis membuat laporan kegiatan mengenai penggunaan aplikasi *Whatsapp Bot* dan konsultasi dengan mentor untuk mendapatkan saran. Penulis membuat rekapan atau laporan jumlah pengguna aplikasi *Whatsapp Bot* dan layanan yang digunakan oleh pemohon.

### LAPORAN PENGGUNAAN APLIKASI *WHATSAPP BOT* PADA KEGIATAN AKTUALISASI LATSAR CPNS KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BENGKULU TENGAH

Tabel 3.2. Laporan Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot*

No	Tanggal	No. Hp	Keterangan
1.	28/11/2022	081368287299	Informasi layanan pertanahan
2.	30/11/2022	082164684651	Uji coba
3.	01/12/2022	081370713980	Informasi layanan pertanahan
4.	01/12/2022	082274622555	Informasi layanan pertanahan
5.	01/12/2022	081382395632	Informasi layanan pertanahan
6.	02/12/2022	082376225582	Pengecekan berkas
7.	02/12/2022	081376373939	Pengecekan Berkas
8.	01/12/2022	087734173304	Informasi layanan pertanahan

Tabel 3.2. Laporan Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot*

## 2. Aktualisasi Nilai – Nilai Agenda II

Pada kegiatan pelaksanaan aktualisasi penulis telah menerapkan Nilai-Nilai BerAKHLAK di dalam setiap tahapannya. Adapun Nilai-Nilai BerAKHLAK tersebut sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Membuat Konsep Menu Yang Akan Ditampilkan Pada Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> .	1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tampilan menu apa saja yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.</li> <li>- Penulis cekatan menanggapi arahan dari mentor berkaitan dengan kegiatan inventaris menu yang akan ditampilkan pada aplikasi.</li> </ul> <p><b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi).</p> <p>Penulis bertanggung jawab atas tugas dan arahan yang diberikan oleh mentor, serta menindaklanjuti saran mentor secara bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p><b>Kompeten</b> (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah).</p> <p>Penulis akan terus belajar dari ilmu dan arahan yang diberikan oleh mentor.</p> <p><b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif).</p> <p>Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan tampilan menu pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Loyal</b> (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara).</p>

		<p>Konsultasi dilakukan untuk penyelesaian isu yang ada sehingga nama instansi tetap terjaga dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> (Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas). Penulis melakukan konsultasi untuk menerima masukan mentor sebagai acuan untuk mengembangkan inovasi dan kreatifitas yang dimiliki oleh penulis.</p> <p><b>Kolaboratif</b> (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah). Pada tahap ini mencari gagasan penyelesaian isu dengan berbagai pendapat untuk tujuan bersama sehingga terlaksananya pelayanan prima kepada masyarakat.</p>	
	<p>2. Mempelajari peraturan tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, dan Pengelolaan Pengaduan.</p>		<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). Penulis memahami kebutuhan masyarakat, dengan cara mempelajari peraturan serta menindaklanjuti dengan membuat aplikasi yang umum digunakan masyarakat, agar mempermudah masyarakat dalam pengoperasiannya, sehingga masyarakat mudah terhubung dengan Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Tengah.</p> <p><b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Pada tahap ini penulis diperlukan kecermatan untuk melihat peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Kompeten</b> (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah). Pada tahap ini penulis diperlukan peningkatan kompetensi untuk mempelajari peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif).</p>

			<p>Penulis mempelajari peraturan sebagai acuan peningkatan layanan sehingga isu yang terjadi segera terselesaikan dan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Adaptif</b> (Cepat Menyesuaikan Diri Menghadapi Perubahan). Pada tahap ini penulis harus cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan peraturan – peraturan yang berlaku.</p>
		<p>3. Membuat <i>flowchart</i> rancangan aplikasi.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat). <i>Flowchart</i> merupakan langkah untuk membuat alur proses perbaikan layanan sehingga terwujudnya pelayanan prima.</p> <p><b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi). Dengan membuat rancangan <i>Flowchart</i> merupakan cara yang cermat dan berintegritas tinggi untuk membuat alur pemecahan isu.</p> <p><b>Kompeten</b> (Meningkatkan Kompetensi Diri). Pada tahap ini penulis harus memiliki kompetensi untuk membuat <i>flowchart</i> agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p><b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif). Alur <i>flowchart</i> yang dibuat untuk penyelesaian isu sebagai langkah menyusun strategi penyelesaian isu dengan berbagai pihak yang akan terlibat nantinya sehingga membangun lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara). <i>Flowchart</i> disusun sebagai alur penyelesaian isu sehingga pemecahan masalah dapat terselesaikan dengan baik sehingga nama baik instansi tetap terjaga dan terciptanya kepercayaan</p>



			<p>masyarakat terhadap instansi.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pada tahap ini penulis membuat <i>flowchart</i> dengan memperhatikan kondisi dan inovasi, sehingga pelayanan lebih maksimal.</li> <li>-Bertindak Proaktif, Pada tahap ini penulis harus aktif dalam membuat <i>flowchart</i> menjadi gagasan pokok dalam alur penyelesaian isu untuk perbaikan layanan.</li> </ul> <p><b>Kolaboratif</b></p> <p>(Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi)</p> <p>Alur <i>Flowchart</i> digunakan untuk penyusunan alur penyelesaian masalah sehingga dapat diketahui pemanfaatan SDM yang ada untuk tujuan bersama dalam penyelesaian isu.</p>
		<p>4. Membuat formulir permohonan dan persyaratan Pelayanan Pertanahan, penanganan pengaduan dan formulir permohonan informasi publik, kemudian menyimpannya pada aplikasi <i>google drive</i>.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis membuat formulir permohonan dan persyaratan pelayanan pertanahan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mudah untuk dipahami masyarakat.</li> <li>- Solutif, Pada tahap ini penulis diperlukan solutif untuk menyusun formulir pendaftaran dan persyaratan pelayanan pertanahan.</li> <li>- Cekatan, Pada tahap ini penulis diperlukan sikap yang cekatan dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan agar sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> </ul> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan <i>google drive</i> dan laptop kantor untuk membuat formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan secara bertanggung jawab.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun</p>

			<p>penulis harus memiliki kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Harmonis</b> (Membangun lingkungan kerja yang kondusif). Berkonsultasi, Pada tahap ini penulis berkonsultasi dengan mentor dan petugas loket dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan.</p> <p><b>Loyal</b> Memegang Teguh Peraturan, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>Adaptif</b> (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) Formulir yang dapat di akses masyarakat secara digital merupakan inovasi untuk melakukan perubahan sehingga pelayanan lebih maksimal.</p> <p><b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama) Formulir yang dapat di akses masyarakat secara digital dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk tujuan bersama dalam peningkatan layanan.</p>
2.	Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan	1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait alur dan konsep pengelolaan pengaduan, prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penulis membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang dapat diakses masyarakat dan bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</li> <li>- Cekatan Pada tahap ini penulis harus cekatan dalam membuat video agar dapat sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> <li>- Dapat diandalkan Pada tahap ini video yang dibuat penulis harus sesuai</li> </ul>

keberatan.	dan video prosedur pengajuan keberatan.	<p>dengan peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Akuntabel</b> (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi).</p> <p>Penulis dengan cermat menerima masukan dari mentor serta bertanggungjawab melaksanakan tugas berdasarkan masukan yang diberikan oleh mentor.</p> <p><b>Kompeten</b> (melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik).</p> <p>Penulis membuat notulen berdasarkan masukan dari mentor sebagai bahan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.</p> <p><b>Harmonis</b> Konsultasi dengan tujuan mencari gagasan penyelesaian isu sehingga terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> Konsultasi dilakukan untuk penyelesaian pembuatan video yang baik sehingga nama instansi tetap terjaga dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> Penulis melakukan konsultasi untuk menerima masukan mentor sebagai acuan untuk mengembangkan inovasi dan kreatifitas yang dimiliki oleh penulis.</p> <p><b>Kolaboratif</b> (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama).</p> <p>Mencari gagasan penyelesaian isu dengan berbagai pendapat untuk tujuan bersama sehingga terlaksananya pelayanan prima kepada masyarakat.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat).</p> <p>Video grafis tentang informasi layanan yang dapat diakses masyarakat secara digital bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</p>
	2. Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur		

	<p>permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.</p>	<p><b>Akuntabel</b> Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop kantor dalam pembuatan video.</p> <p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini penulis membuat video dengan menggunakan aplikasi <i>canva</i>, sehingga menghasilkan video yang bagus.</p> <p><b>Harmonis</b> Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan video.</p> <p><b>Adaptif</b> Video grafis tentang informasi layanan yang dapat diakses masyarakat secara digital merupakan inovasi untuk melakukan perubahan sehingga pelayanan lebih maksimal.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari referensi atau template yang menarik dalam pembuatan video.</p>
	<p>3. Mengupload video yang telah dibuat pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) Video grafis yang diupload tentang informasi layanan yang dapat diakses masyarakat secara digital bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel</b> Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop kantor dalam mengupload video.</p> <p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini penulis mengupload video dengan tuntas dan diberikan pengaturan publik, agar setiap orang dapat melihat video</p>

			<p>tersebut.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses mengupload video.</p> <p><b>Loyal</b></p> <p>(Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan negara).</p> <p>Komitmen, dimana pada tahap ini penulis melakukannya dengan komitmen.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan peng upload video pada sosial media <i>youtube</i>.</p>
3.	Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Pelayanan Pertanahan.	1. Melakukan konsultasi dengan mentor.	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini <i>Whatsapp Bot</i> yang akan ditampilkan memenuhi kebutuhan pemahaman masyarakat dengan mudah.</li> <li>- Cekatan</li> </ul> <p>Pada tahap ini diperlukan sikap yang cekatan dalam membuat <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan <i>deadline</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat diandalkan</li> </ul> <p>Pada tahap ini <i>Whatsapp Bot</i> yang dibuat harus dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan laptop kantor untuk membuat program.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini membuat <i>Whatsapp Bot</i> yang berkualitas agar menghasilkan kualitas informasi yang terbaik.</p> <p><b>Harmonis</b></p>

			<p>(Membangun lingkungan kerja yang kondusif)</p> <p>Konsultasi dengan tujuan menyamakan konsep untuk fasilitas layanan dari aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.</p> <p><b>Loyal</b></p> <p>Memegang Teguh Peraturan. Pada tahap ini isi <i>Whatsapp Bot</i> tidak boleh menyimpang peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Penulis melakukan konsultasi untuk menerima masukan mentor sebagai acuan untuk mengembangkan inovasi dan kreatifitas yang dimiliki oleh penulis untuk membuat fitur-fitur pada aplikasi <i>WhatsApp Bot</i>.</p> <p><b>Kolaboratif</b></p> <p>Terbuka Dalam Bekerja Sama untuk Menghasilkan Nilai Tambah. Pada tahap ini bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan tujuan membuat fasilitas layanan dari aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan pelayanan yang diharapkan sehingga terlaksananya pelayanan yang maksimal.</p>
		<p>2. Menginstal aplikasi <i>whatsapp auto</i> dan mengkoneksikannya dengan aplikasi <i>Whatsapp</i>.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>dapat Diandalkan,</p> <p>Pada tahap ini pelayanan berbasis digital yang penulis buat mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>(Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi).</p> <p>Pembuatan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> merupakan cara yang cermat dan berintegritas tinggi untuk menyelesaikan isu.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik, Pada tahap ini penulis menginstal <i>whatsapp auto</i>, harus dilaksanakan dengan baik agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Harmonis</b></p>

			<p>Pembuatan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> merupakan salah satu upaya peningkatan layanan berbasis digital yang lebih mudah di pahami masyarakat sehingga meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi serta terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> (Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara).</p> <p>Pembuatan <i>WhatsApp Bot</i> sebagai sarana pelayanan yang sederhana berbasis digital sehingga pemecahan masalah dapat terselesaikan dengan baik agar nama baik instansi tetap terjaga dan terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap instansi.</p> <p><b>Adaptif</b> Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Pada tahap ini penulis menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan melakukan perubahan layanan yang lebih mudah dan terus melakukan inovasi sehingga terwujudnya pelayanan yang maksimal.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Dalam pembuatan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> penulis memanfaatkan sumber daya yang ada untuk tujuan bersama dalam peningkatan layanan kepada masyarakat.</p>
		<p>3. Mengisi menu layanan pada aplikasi <i>Whatsapp Bot</i>.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis mengisi menu layanan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel</b> Pada tahap ini menu layanan yang dibuat penulis harus efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi layanan pertanahan.</p>

			<p><b>Kompeten</b> Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis meningkatkan kompetensi diri untuk membuat menu layanan yang dapat memberikan kemudahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p><b>Harmonis</b> Membangun lingkungan kerja yang kondusif, pada tahap ini penulis meminta masukan kepada rekan kerja kantor, dengan menyimak dan menghargai setiap masukan yang diberikan.</p> <p><b>Loyal</b> (Memegang teguh ideologi Pancasila, undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945). Membuat menu layanan berdasarkan peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Adaptif</b> (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas). Membuat inovasi dan kreativitas terhadap menu layanan yang dapat diakses masyarakat.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Membuat menu layanan di awal pembuatan aplikasi sangat dibutuhkan sehingga dapat mengetahui pemanfaatan sumber daya yang ada dalam penyelesaian aplikasi tersebut untuk tujuan bersama dalam peningkatan layanan.</p>
		<p>4. Mengkoneksikan formulir permohonan pada menu layanan dan video grafis yang sudah diupload pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah ke <i>whatsapp</i></p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> - Solutif, Pada tahap ini diperlukan sikap yang solutif, dimana penulis mengkoneksikan formulir permohonan dan layanan lainnya melalui alamat <i>link</i> yang telah dibuat. - Melakukan Perbaikan Tiada Henti, Pada tahap ini penulis selalu melakukan perbaikan tiada henti apabila terjadi <i>error</i> pada saat memasukkan formulir ke dalam <i>link</i>.</p> <p><b>Akuntabel</b> Bertanggung Jawab, Pada tahap ini, isi <i>link</i> yang diinput harus dapat dipertanggung jawabkan.</p> <p><b>Kompeten</b></p>



		<p><i>bot</i> melalui link yang tersedia.</p>	<p>Kompeten Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik untuk mewujudkan pelayanan prima.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Formulir permohonan dan video grafis yang dapat diakses masyarakat secara digital pada aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> merupakan cara yang efektif dalam meningkatkan pelayanan sehingga terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b></p> <p>Formulir permohonan dan video grafis yang dapat diakses masyarakat secara digital pada aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> merupakan cara yang efektif dalam meningkatkan pelayanan sehingga tingkat kepuasan masyarakat meningkat dan terjaganya nama baik instansi.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Formulir permohonan dan video grafis yang dapat diakses masyarakat secara digital pada aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> merupakan bentuk inovasi dan kreativitas yang dapat digunakan untuk peningkatan layanan.</p>
4.	<p>Melakukan Sosialisasi Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i></p>	<p>1. Melakukan konsultasi dengan mentor.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Penulis dengan cermat menerima masukan dari mentor serta bertanggungjawab melaksanakan tugas berdasarkan masukan yang diberikan oleh mentor.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Penulis membuat notulen berdasarkan masukan dari mentor sebagai bahan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik untuk pelaksanaan sosialisasi.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Konsultasi dengan mentor bertujuan agar penulis dapat membuat konsep pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>, sehingga pelayanan dapat terlaksana</p>

			<p>dengan baik.</p> <p><b>Loyal</b> Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia melakukan arahan dari mentor dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> Konsultasi untuk menerima masukan mentor sebagai acuan untuk mengembangkan inovasi dan kreatifitas yang dimiliki dalam kegiatan sosialisasi pelayanan menggunakan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i>.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh mentor</p>
		<p>2. Membuat bahan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p>	<p><b>Berorientasi</b> Pelayanan Bahan sosialisasi dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penyampaian terkait penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i>.</p> <p><b>Akuntabel</b> Pembuatan bahan sosialisasi merupakan cara yang cermat dan berintegritas tinggi dalam menyampaikan cara penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i>.</p> <p><b>Kompeten</b> Pada tahap ini penulis membuat bahan sosialisasi dan dikerjakan dengan teliti agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Harmonis</b> Bahan sosialisasi yang dibuat untuk memudahkan penyampaian kepada masyarakat terkait layanan aplikasi <i>WhatsApp bot</i> sehingga tingkat kepercayaan masyarakat meningkat dan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> Bahan sosialisasi yang mudah dipahami masyarakat dan menarik sehingga pelaksanaan sosialisasi dapat terlaksana</p>

			<p>dengan baik dan tingkat kepuasan masyarakat meningkat serta terjaganya nama baik instansi.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Penulis membuat inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam pembuatan bahan sosialisasi sehingga masyarakat dapat memahami tentang penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> tersebut.</p>
		<p>3. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Penulis melakukan penyampaian informasi tentang penggunaan <i>whatsapp bot</i> sebagai sarana pelayanan kepada petugas loket dengan sopan dan santun serta ramah.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Penulis dengan cermat melakukan sosialisasi kepada petugas loket serta memanfaatkan barang milik negara yang ada dikantor sebagai alat bantu dalam melaksanakan sosialisasi.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Dalam pelaksanaan sosialisasi kepada petugas loket, penulis berupaya melaksanakannya dengan kualitas terbaik sehingga petugas loket dapat dengan mudah memahami terkait penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i>.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan pemahaman mengenai aplikasi <i>whatsapp bot</i> sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.</p> <p><b>Loyal</b></p> <p>Sosialisasi dilakukan kepada petugas pengelola loket agar petugas dapat memahami penggunaan layanan <i>WhatsApp Bot</i> sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat lebih maksimal dan terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap instansi serta terjaganya nama baik instansi.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Sosialisasi dilakukan agar mempercepat penyesuaian diri</p>

			<p>menghadapi perubahan layanan yang lebih mudah dan sederhana.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Keterbukaan dalam bekerja sama, Pada tahap ini diperlukan keterbukaan dalam kerja sama demi tujuan bersama.</p>
		<p>4. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Penulis melakukan sosialisasi melalui media sosial instagram, agar pemohon paham terhadap penggunaan <i>whatsapp bot</i> yang dibuat.</p> <p><b>Akuntabel</b> Penulis dengan cermat melakukan sosialisasi tersebut melalui infografis pada media sosial instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah sehingga masyarakat dengan mudah memahami penggunaan aplikasi <i>WhatsApp</i> tersebut.</p> <p><b>Kompeten</b> Penulis berupaya melakukan sosialisasi dengan kualitas terbaik.</p> <p><b>Harmonis</b> Menjalin hubungan baik dengan pemohon dalam memberikan pelayanan sehingga terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> (Menjaga rahasia jabatan dan negara). Dalam melaksanakan sosialisasi penulis menjelaskan bahwa kerahasiaan data pemohon terjaga dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> Penulis bertindak proaktif dalam melaksanakan sosialisasi.</p> <p><b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi). Menerima masukan dari masyarakat, demi terwujudnya pelayanan prima.</p>

		<p>5. Melakukan uji coba penggunaan aplikasi whatsapp bot.</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis digital.</p> <p><b>Akuntabel</b> Efektif dan Efisien, Pada tahap ini uji coba aplikasi harus menghasilkan nilai yang efektif dan efisien.</p> <p><b>Kompeten</b> Membantu Orang Lain Belajar, Pada tahap ini saat uji coba, penulis harus membantu orang lain belajar apabila ingin ikut melakukan menggunakan aplikasi.</p> <p><b>Harmonis</b> Penulis melakukan uji coba kepada petugas loket tanpa membedakan latar belakang petugas loket tersebut.</p> <p><b>Loyal</b> Dalam melakukan uji coba kepada petugas loket, penulis menjelaskan bahwa kerahasiaan data pemohon agar terjaga dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan uji coba.</p> <p><b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi). Uji coba dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada petugas loket untuk berkontribusi terkait dengan uji coba penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> guna peningkatan layanan.</p>
5.	Evaluasi Dan Pelaporan Penggunaan <i>Whatsapp Bot</i> .	1. Mengumpulkan eviden penggunaan aplikasi.	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini dengan memahami kebutuhan masyarakat melalui bukti – bukti penggunaan aplikasi dalam memberikan pelayanan menjadi masukan dalam perbaikan aplikasi.</p> <p><b>Akuntabel</b> Pengumpulan eviden dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab terhadap penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i>.</p>

			<p><b>Kompeten</b> Mengumpulkan eviden merupakan bentuk dari pelaksanaan tugas untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dan penuh tanggungjawab.</p> <p><b>Harmonis</b> Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Menerima masukan dan terus membuat perubahan demi pelayanan prima dan menjalin lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> Pengumpulan eviden sebagai bahan tindak lanjut perbaikan layanan sehingga nama instansi tetap terjaga dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> Pengumpulan eviden sebagai bahan untuk membuat inovasi baru dan mengembangkan kreatifitas untuk perbaikan layanan.</p> <p><b>Kolaboratif</b> (Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi). Menjalin kerja sama dengan petugas loket untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam layanan <i>Whatsapp Bot</i>.</p>
	2. Membuat laporan kegiatan penggunaan whatsapp bot serta konsultasi dengan mentor.		<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> Dimana pada saat membuat laporan, penulis akan membuat laporan yang terbaik dan mudah dipahami.</p> <p><b>Akuntabel</b> Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop dan printer kantor dalam pembuatan laporan kegiatan.</p> <p><b>Kompeten</b> Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini diperlukan peningkatan kompetensi diri dalam membuat laporan kegiatan sebagai sarana mengukur tingkat pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui perbaikan dan peningkatan layanan yang lebih baik lagi kedepannya.</p>

		<p><b>Harmonis</b> Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Menerima masukan dan terus membuat perubahan demi pelayanan prima dan menjalin lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Loyal</b> Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia membuat laporan dengan baik.</p> <p><b>Adaptif</b> Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif untuk bertanya dan meminta masukan kepada rekan, agar aplikasi sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh rekan kerja.</p>
--	--	---

**Tabel 3.3 Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Nilai BerAKHLAK**

No	Nilai-Nilai BerAKHLAK	Kegiatan Ke -										Jumlah Penerapan Nilai – Nilai BerAKHLAK	
		1		2		3		4		5		Rencana	Realisasi
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi		
1.	Berorientasi Pelayanan	3	4	1	3	4	4	3	5	2	2	13	18
2.	Akuntabel	3	4	1	3	3	4	1	5	1	2	9	18
3.	Kompeten	4	4	1	3	3	4	2	5	1	2	11	18
4.	Harmonis	2	4	1	3	1	4	2	5	1	2	7	18
5.	Loyal	1	3	1	2	1	4	1	5	1	2	5	16
6.	Adaptif	2	4	1	3	1	4	1	5	1	2	6	18
7.	Kolaboratif	1	3	1	2	2	3	3	4	1	2	8	14
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>59</b>	<b>120</b>



Pada kegiatan pelaksanaan aktualisasi terdapat pencapaian visi misi organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di dalam setiap kegiatannya. Adapun realisasi kontribusi output kegiatan terhadap pencapaian visi misi organisasi tersebut sebagai berikut :

**Tabel 3. 4 Pencapaian Visi Misi Organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/  
Badan Pertanahan Nasional**

No.	Kegiatan	Output Kegiatan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi
1.	Membuat Konsep Menu Yang Akan Ditampilkan Pada Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> .	Tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	Dengan adanya tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.
2.	Membuat Video Grafis Tentang Alur Pengelolaan Pengaduan, Video Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, Video Alur Permohonan Informasi Publik	Video grafis yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.	Dengan adanya video yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri

	Dan Video Prosedur Pengajuan Keberatan.		dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.
3.	Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Pelayanan Pertanahan.	Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan pertanahan.	Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga terwujudnya Misi Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”.
4.	Melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	Pemahaman tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dengan melaksanakan sosialisasi.	Dengan melaksanakan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”
5.	Evaluasi dan pelaporan penggunaan <i>whatsapp bot</i> .	Rekapan Laporan penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> .	Dengan melakukan evaluasi dan pelaporan tersedianya notulen dan rekapan laporan sebagai rencana tindak lanjut dan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> , sehingga dengan adanya evaluasi dan pelaporan ini dapat membantu dalam mewujudkan misi

			Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan”
--	--	--	--

Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan pada pelaksanaan aktualisasi juga terdapat penguatan nilai- nilai organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di dalam setiap kegiatannya. Adapun realisasi kontribusi output kegiatan terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tersebut sebagai berikut :

**Tabel 3.5. Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/  
Badan Pertanahan Nasional**

No.	Kegiatan	Output Kegiatan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi
1.	Membuat Konsep Menu Yang Akan Ditampilkan Pada Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> .	Tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	<p><b>Melayani</b> Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>, senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b> Tahap proses perencanaan dan pembuatan konsep merupakan langkah awal dalam menjalankan tugas ASN berdasarkan peraturan</p>

			<p>yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b> Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>
2.	<p>Membuat Video Grafis Tentang Alur Pengelolaan Pengaduan, Video Prosedur Permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, Video Alur Permohonan Informasi Publik Dan Video Prosedur Pengajuan Keberatan.</p>	<p>Video grafis yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>	<p><b>Melayani</b> Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>, senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b> ASN harus menjalankan tugas berdasarkan peraturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p>

			<p><b>Terpercaya</b></p> <p>Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>
3.	Membuat Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Pelayanan Pertanahan.	Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan pertanahan.	<p>Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini memberikan penguatan terhadap nilai organisasi :</p> <p><b>Melayani</b></p> <p>Dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yg lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b></p> <p>Dengan adanya aplikasi ini dapat menunjukkan bahwa ASN berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b></p> <p>Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat lebih mudah mengetahui informasi pelayanan pertanahan dan penyampaian pengaduan sehingga masyarakat dapat mengetahui alur permohonan layanan.</p>
4.	Melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i> .	Pemahaman tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dengan melaksanakan sosialisasi.	<p><b>Melayani</b></p> <p>Dengan melakukan sosialisasi dapat mempermudah penyampaian informasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p>

			<p><b>Profesional</b>          Sosialisasi merupakan langkah awal untuk menerapkan penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Terpercaya</b> Sosialisasi dilakukan untuk menjelaskan tentang alur penggunaan aplikasi, sehingga penggunanya dapat memahami alur penggunaannya dan merasa nyaman menggunakan aplikasi ini.</p>
5.	Evaluasi dan pelaporan penggunaan <i>whatsapp bot</i> .	Rekapan Laporan penggunaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> .	<p><b>Melayani</b>          Dengan adanya evaluasi dan pelaporan dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut dari penggunaan aplikasi ini.</p> <p><b>Profesional</b>          Evaluasi dan pelaporan dilakukan untuk terus meningkatkan perbaikan - perbaikan demi mewujudkan pelayanan prima.</p> <p><b>Terpercaya</b>          Evaluasi dan pelaporan untuk rencana tindak lanjut dan perbaikan layanan menuju pelayanan yang lebih baik sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kementerian ATR/BPN tetap terjaga.</p>

### 3. Capaian Penyelesaian Isu

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, terdapat capaian penyelesaian isu sebagai berikut :

- **Kondisi Awal Sebelum Adanya Kegiatan Aktualisasi**

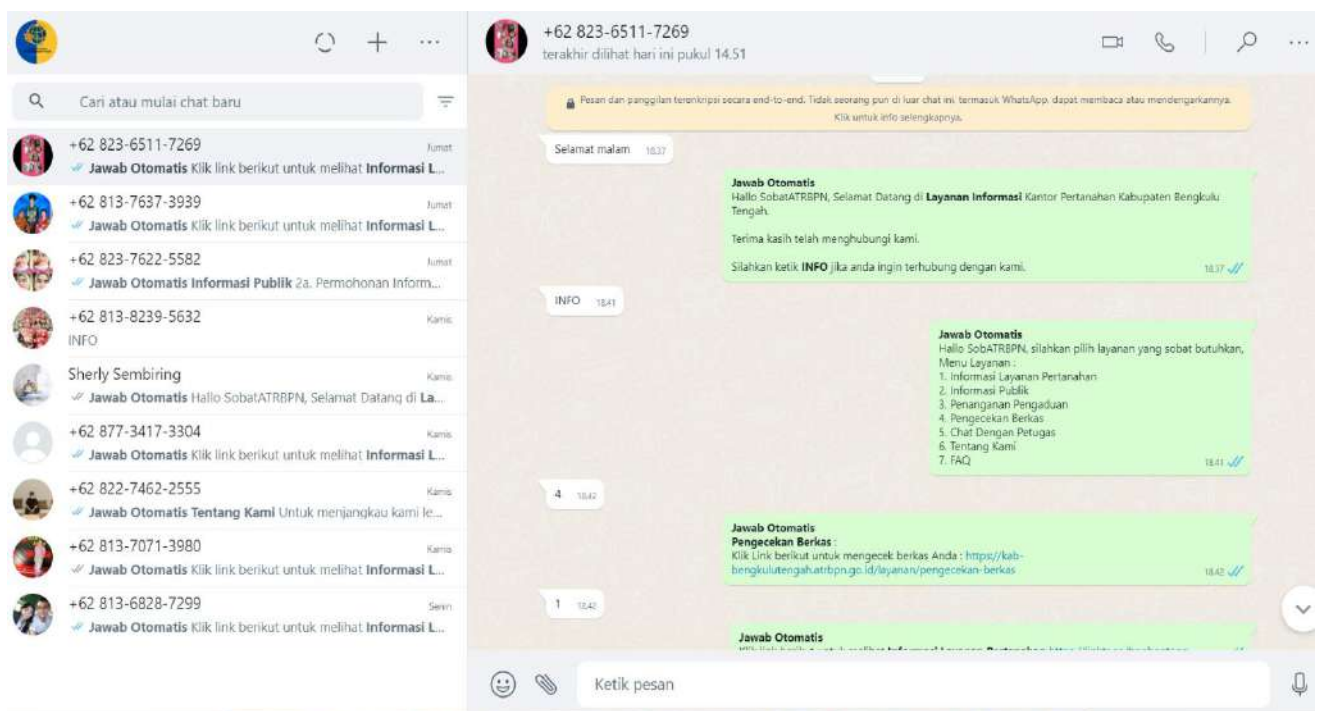
Ditemukan bahwa adanya pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah melalui loket untuk menanyakan persyaratan pembuatan sertipikat.



**Gambar 3.24. Kondisi Awal Sebelum Adanya Kegiatan Aktualisasi**

- **Kondisi Setelah Adanya Kegiatan Aktualisasi**

Pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah melalui loket untu menanyakan persyaratan pembuatan sertipikat, kini beralih untuk menanyakan persyaratan pembuatan sertipikat melalui aplikasi *WhatsApp Bot* setelah mendapat sosialisasi oleh penulis melalui media sosial Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah. Pemohon tersebut dapat mengetahui secara langsung terkait persyaratan yang harus dipenuhi, formulir yang dapat diakses langsung secara digital dan video grafis mengenai informasi alur pendaftaran tanah pertama kali, pengelolaan pengaduan dan alur informasi publik yang juga dapat diakses langsung.



**Gambar 3.25. Kondisi Setelah Adanya Kegiatan Aktualisasi**

#### **4. Manfaat Aktualisasi**

Dalam pelaksanaan aktualisasi ini, terdapat manfaat yang telah dirasakan peserta, internal satuan kerja dan eksternal satuan kerja. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut :

- **Manfaat Bagi Peserta Latsar**

Manfaat bagi penulis sebagai peserta, yaitu dapat berkontribusi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta menerapkan Nilai-Nilai BerAKHLAK sebagai seorang ASN.



- **Manfaat Internal Bagi Satuan Kerja**

Berdasarkan testimoni yang disampaikan oleh saudari Dina Febriyanti, S.H., selaku Petugas Locket sekaligus rekan kerja peserta pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, menyampaikan bahwa berdasarkan hasil aktualisasi yaitu penggunaan aplikasi *WhatsApp Bot* yang dibuat oleh saudari Sherly Melisa Sembiring di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, sebagai sarana informasi layanan pertanahan, menjadi memudahkan masyarakat untuk mengetahui layanan informasi pertanahan, penanganan pengaduan, pengecekan berkas, masyarakat menjadi mudah terhubung dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, selain itu masyarakat juga dapat mengetahui video grafis dan syarat untuk pembuatan sertipikat pendaftaran pertama kali, penyampaian pengaduan dan informasi publik secara mudah melalui *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

Adapun video testimoni tersebut penulis *upload* pada laman *Youtube* berikut : <https://youtu.be/Zsqu1uDubDo>



**Gambar 3. 26. Testimoni Internal Bagi Satuan Kerja**

- **Manfaat Bagi Eksternal Satuan Kerja**

Manfaat bagi eksternal satuan kerja, penulis menyampaikan hasil testimoni masyarakat terhadap kegiatan aktualisasi, yaitu testimoni yang disampaikan oleh saudari Rameiyani Putri selaku Pemohon, menyampaikan berdasarkan hasil aktualisasi yaitu penggunaan aplikasi *WhatsApp Bot* yang dibuat saudari Sherly Melisa Sembiring di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai sarana informasi layanan pertanahan sangat bermanfaat karena kami dapat mengetahui persyaratan-persyaratan dalam pembuatan sertipikat, kami juga dapat mengetahui perjalanan berkas kami sudah sampai dimana tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah, sehingga kami jadi menghemat waktu dan dapat mengerjakan pekerjaan yang lain, selain itu video grafis yang ditampilkan pada *youtube* Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah juga mudah dipahami.

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Pada pelaksanaan aktualisasi terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung realisasi aktualisasi, antara lain :

- Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini tentunya tidak lepas dari peran dan dukungan dari Kepala Subbagian Tata Usaha selaku mentor, *coach* dan rekan kerja lainnya, baik dengan memberikan arahan, ide dan gagasan, motivasi, materi dan wawasan, serta kritik dan saran. Dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, memudahkan penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi ini sehingga berjalan dengan lancar.
- Tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang dalam kegiatan aktualisasi. Selain dibutuhkan dukungan tentunya fasilitas pendukung juga memengaruhi dalam kelancaran kegiatan aktualisasi ini. Adapun fasilitas yang digunakan penulis pada saat pelaksanaan aktualisasi, yaitu *wifi*, *printer*, *scanner*, sosial media sebagai sarana peyampaian sosialisasi dan *front office* sebagai sarana sosialisasi kepada petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.
- Masyarakat yang merespon dengan baik terkait sosialisasi yang penulis lakukan.

Pada pelaksanaan aktualisasi juga terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat realisasi aktualisasi, antara lain :

- Penulis terlibat dalam kegiatan rutin, yaitu melaksanakan tugas-tugas pokok pada subbagian umum dan kepegawaian serta membantu tugas-tugas pokok pada subbagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- Keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis pada instansi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, sehingga menghambat proses pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

Setiap hambatan yang terdapat dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi pasti mempunyai solusi, yaitu :

- Untuk mengatasi kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan mengerjakan laporan aktualisasi, maka penulis berupaya untuk membagi waktu sebijak mungkin agar kedua kegiatan tersebut dapat terlaksana.
- Untuk mengatasi keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis, maka penulis berupaya untuk membaca peraturan-peraturan terkait dengan kegiatan aktualisasi.

#### D. Tindak Lanjut

Kegiatan realisasi aktualisasi belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal, masih dibutuhkan evaluasi agar tercapainya pelayanan yang lebih optimal. Penulis akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelaksanaan aktualisasi dengan cara meningkatkan kompetensi sesuai dengan tugas dan fungsi serta selalu berkoordinasi dengan atasan dan rekan kerja. Penulis juga akan terus mengembangkan aplikasi ini dengan tetap menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK didalamnya, kedudukan dan peran PNS untuk mendukung *Smart Governance*.

**Tabel 3.6. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance***

No.	Kegiatan / Kegiatan Tahapan	Nilai – Nilai Dasar PNS Yang Diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	<p>Pilot Project lanjutan dari aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mengembangkan aplikasi dengan menambah fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah,</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identifikasi kebutuhan layanan</li><li>2. Mengembangkan fitur layanan</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Berorientasi Pelayanan</li><li>• Akuntabel</li><li>• Kompeten</li><li>• Harmonis</li><li>• Loyal</li><li>• Adaktif</li><li>• Kolaboratif</li></ul>	<p><b>1.1.</b> Tetap menjaga integritas dan selalu bertanggung jawab serta menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam kehidupan sehari-hari.</p> <p><b>1.2.</b> Mengikuti perkembangan teknologi dengan menambah fitur-fitur pada aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> sesuai dengan kebutuhan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai pelayanan masyarakat (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaktif, Kolaboratif).</p>

			<p><b>1.3.</b> Mengupdate fitur-fitur layanan sesuai dengan Peraturan - peraturan yang terbaru (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaktif, Kolaboratif).</p>
2.	<p>Monitoring dan evaluasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan monitoring dan evaluasi kepada atasan sebagai tindak lanjut laporan,</li> <li>• Membuat laporan kegiatan setiap bulannya sebagai bahan tindak lanjut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berorientasi Pelayanan</li> <li>• Akuntabel</li> <li>• Kompeten</li> <li>• Harmonis</li> <li>• Loyal</li> <li>• Adaktif</li> <li>• Kolaboratif</li> </ul>	<p><b>2.1.</b> Selalu berkoordinasi dengan atasan untuk meminta masukan terkait pelayanan melalui <i>WhatsApp Bot</i> sebagai bahan evaluasi (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaktif, Kolaboratif).</p> <p><b>2.2.</b> Membuat Laporan Pelaksanaan aplikasi <i>WhatsApp Bot</i> setiap bulannya kepada atasan (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaktif, Kolaboratif).</p>

Bengkulu Tengah, 05 Desember 2022

Menyetujui

**Mentor/Atasan Langsung**



(Lensi Susianti, S.E.)

NIP. 198504042009032005

**Peserta Pelatihan**



(Sherly Melisa Sembiring, A.Md.)

NIP. 199205122022042001

Selain melakukan rencana tindak lanjut, peserta juga 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*. Sebagaimana surat pernyataan berikut ini :

### Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Sherly Melisa Sembiring, A.Md  
NIP : 199205122022042001  
Pangkat/Gol : Pengatur / II.c  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah  
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.

Bengkulu Tengah, 05 Desember 2022

Menyetujui

**Mentor/Atasan Langsung**



(Lensi Susianti, S.E.)

NIP. 198504042009032005

**Peserta Pelatihan**



(Sherly Melisa Sembiring, A.Md.)

NIP. 199205122022042001

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Perlunya dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 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. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik, dimana masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan pertanahan dengan mudah. Kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntutan reformasi birokrasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan di seluruh jajaran Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional perlu diintensifkan.

Dengan optimalnya pengelolaan sarana informasi pelayanan pertanahan, maka dapat lebih memudahkan masyarakat untuk mengetahui layanan dan persyaratan – persyaratan dalam pengurusan sertipikat, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung, serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pengecekan berkas. masyarakat dapat dengan mudah melakukannya melalui aplikasi *WhatsApp Bot*. Selain itu masyarakat dapat mengetahui prosedur pendaftaran tanah pertama kali, alur pengelolaan pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan melalui video grafis yang dapat di akses masyarakat melalui alamat link yang terdapat pada aplikasi *WhatsApp Bot* dan terkoneksi ke channel Youtube Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

Dengan adanya aplikasi ini menunjukkan bahwa Manajemen ASN dan Smart ASN telah dilakukan, yang mana bentuk Manajemen ASN dan Smart ASN adalah sebagai berikut :

#### 1. Manajemen ASN

- Menunjukkan bahwa ASN telah melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik sesuai dengan pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN yang menyebutkan bahwa pegawai ASN berfungsi sebagai Pelaksana Kebijakan Publik,

Pelayan Publik dan Perekat Pemersatu Bangsa.

- Menunjukkan bahwa ASN telah melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas sesuai dengan pasal 11 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN yang menyebutkan bahwa Pegawai ASN bertugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

## 2. Smart ASN

Smart ASN yang mengarah pada penerapan literasi digital skill, digital culture, digital ethics dan digital safety. Kecakapan menggunakan media digital, hal ini dapat dilihat dari adanya aplikasi dalam pengelolaan sarana informasi pelayanan pertanahan, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui layanan dan persyaratan – persyaratan dalam pengurusan sertipikat, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung, serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pengecekan berkas. sehingga petugas pengelola Informasi selalu berupaya memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat menggunakan teknologi Pada aplikasi *WhatsApp Bot* juga terdapat fitur-fitur lainnya yang dapat diakses sesuai kebutuhan masyarakat tersebut.

Pelaksanaan aktualisasi ini juga telah menerapkan Nilai-Nilai Dasar PNS yaitu Nilai - Nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaaktif, Kolaboratif) sesuai dengan Mata Pelatihan yang telah dipelajari sebelumnya.

## B. Rekomendasi

Berdasarkan realisasi kegiatan aktualisasi yang dibuat oleh penulis, terdapat beberapa rekomendasi kepada mentor selaku atasan sebagai bahan tindak lanjut kegiatan aktualisasi, yaitu :

- Melakukan identifikasi kebutuhan layanan dan mengembangkan fitur-fitur layanan sesuai dengan kebutuhan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai tindak lanjut untuk mengembangkan aplikasi *WhatsApp Bot* tersebut.
- Melakukan konsultasi dengan atasan dan membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan evaluasi dan monitoring untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Idris, Irfan, Yogi Suwarno, Bayu Hikmat, Kolonel Sus Dendi, Said Imran, Bogie Setia, Triatmojo Sejati, 2019, “*ANALISIS ISU KONTEMPORER*” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II dan Golongan III: Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan;
3. Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik;
4. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional;
5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
6. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik;
7. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024;
8. Lampiran II Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.




## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Sherly Melisa Sembiring  
NIP : 199205122022042001  
Jabatan : Calon Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah  
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan Menggunakan Aplikasi *Whatsapp Bot* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

#### Kegiatan 1 : Membuat Konsep Menu Yang Akan Ditampilkan Pada Aplikasi *Whatsapp Bot*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tampilan menu apa saja yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</li><li>2. Mempelajari peraturan tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, dan Pengelolaan Pengaduan.</li><li>3. Membuat <i>flowchart</i> rancangan aplikasi.</li><li>4. Membuat formulir permohonan dan persyaratan Pelayanan Pertanahan, penanganan pengaduan dan formulir permohonan informasi publik, kemudian menyimpannya pada aplikasi <i>google drive</i>.</li></ol>	Tingkatkan kompetensi diri dengan memahami ketentuan peraturan – peraturan yang berlaku guna peningkatan layanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</b> Tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</li> <li>• <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</b> <b>Tahap Kegiatan 1</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> - Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah. - Penulis cekatan menanggapi arahan dari mentor berkaitan dengan kegiatan inventaris menu yang akan ditampilkan pada aplikasi.</li> </ul> <p><b>Akuntabel</b> Penulis bertanggung jawab atas tugas dan arahan yang diberikan oleh mentor, serta menindaklanjuti saran mentor secara bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.</p> <p><b>Kompeten</b> Penulis akan terus belajar dari ilmu dan arahan yang diberikan oleh mentor.</p> <p><b>Harmonis</b> Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan tampilan menu pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p>		
--	--	--

<p><b>Kolaboratif</b></p> <p>Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari gagasan penyelesaian isu dengan berbagai pendapat untuk tujuan bersama sehingga terlaksananya pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Penulis memahami kebutuhan masyarakat, dengan cara mempelajari peraturan serta menindaklanjuti dengan membuat aplikasi yang umum digunakan masyarakat, agar mempermudah masyarakat dalam pengoperasiannya, sehingga masyarakat mudah terhubung dengan Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Tengah.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Pada tahap ini penulis diperlukan kecermatan untuk melihat peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Meningkatkan Kompetensi diri, Pada tahap ini penulis diperlukan peningkatan kompetensi untuk mempelajari peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Cepat Menyesuaikan Diri Menghadapi Perubahan, Pada tahap ini</p>		
--	--	--

penulis harus cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan peraturan – peraturan yang berlaku.

### **Tahap Kegiatan 3**

#### **Kompeten**

Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis harus memiliki kompetensi untuk membuat *flowchart* agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **Adaptif**

- Pada tahap ini penulis membuat *flowchart* dengan memperhatikan kondisi dan inovasi, sehingga pelayanan lebih maksimal.
- Bertindak Proaktif, Pada tahap ini penulis harus aktif dalam membuat *flowchart* menjadi gagasan pokok dalam alur penyelesaian isu untuk perbaikan layanan.

### **Tahap Kegiatan 4**

#### **Berorientasi Pelayanan**


- Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis membuat formulir permohonan dan persyaratan pelayanan

<p>pertanahan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mudah untuk dipahami masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solutif, Pada tahap ini penulis diperlukan solutif untuk menyusun formulir pendaftaran dan persyaratan pelayanan pertanahan.</li> <li>- Cekatan, Pada tahap ini penulis diperlukan sikap yang cekatan dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan agar sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> </ul> <p><b>Akuntabel</b> Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan <i>google drive</i> dan laptop kantor untuk membuat formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan secara bertanggung jawab.</p> <p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus memiliki kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Loyal</b> Memegang Teguh Peraturan, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>Harmonis</b> Berkonsultasi, Pada tahap ini penulis berkonsultasi dengan mentor</p>		
---	--	--

<p>dan petugas loket dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi</b>            Dengan adanya tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i> maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya :            “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.         </li> <li> <b>Penguatan Nilai Organisasi</b>  <b>Melayani</b>            Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>, senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.         </li> </ul> <p><b>Profesional</b></p>		
---	--	--

<p>Tahap proses perencanaan dan pembuatan konsep merupakan langkah awal dalam menjalankan tugas ASN berdasarkan peraturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b></p> <p>Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>		
---	--	--

**Kegiatan 2 : Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <p>1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait alur dan konsep pengelolaan pengaduan, prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.</p> <p>2. Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.</p>	<p>Buatlah video grafis yang sederhana dan mudah dipahami berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku.</p>	

<p>3. Mengupload video yang telah dibuat pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</b> Video grafis yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>• <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</b></li> </ul> <p><b>Tahap Kegiatan 1</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang dapat diakses masyarakat dan bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</li> <li>• <b>Cekatan</b> Pada tahap ini penulis harus cekatan dalam membuat video agar dapat sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> <li>• <b>Dapat diandalkan</b> Pada tahap ini video yang dibuat penulis harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> </ul> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b></p>		
---	--	--



<p><b>Akuntabel</b>  Pada Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop kantor dalam pembuatan video.</p> <p><b>Kompeten</b>  Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini penulis membuat video dengan menggunakan aplikasi <i>canva</i>, sehingga menghasilkan video yang bagus.</p> <p><b>Harmonis</b>  Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan video.</p> <p><b>Kolaboratif</b>  Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari referensi atau template yang menarik dalam pembuatan video.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Loyal</b>  Komitmen, dimana pada tahap ini penulis melakukannya dengan komitmen.</p>		
--	--	--

**Adaptif**

Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan peng upload video pada sosial media *youtube*.

- **Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi**

Dengan adanya video yang akan ditampilkan pada aplikasi *whatsapp bot* maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya :  
“Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.


- **Penguatan Nilai Organisasi**

**Melayani**

Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang akan ditampilkan pada aplikasi *whatsapp bot*, senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam

<p>berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b> ASN harus menjalankan tugas berdasarkan peraturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b> Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>		
---	--	--

**Kegiatan Ke – 3 : Membuat Aplikasi *Whatsapp Bot* Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Pelayanan Pertanahan.**

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>	<b>Catatan Mentor</b>	<b>Paraf Mentor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></li> <li>1. Melakukan konsultasi dengan mentor.</li> <li>2. Menginstal aplikasi whatsapp auto dan mengkoneksikannya dengan aplikasi Whatsapp.</li> <li>3. Mengisi menu layanan pada aplikasi <i>Whatsapp Bot</i>.</li> <li>4. Mengkoneksikan formulir permohonan pada menu layanan dan video grafis yang sudah diupload pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah ke <i>whatsapp bot</i> melalui link yang tersedia.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</b> Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan pertanahan..</li> <li>• <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</b> <b>Tahap Kegiatan 1</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini <i>Whatsapp Bot</i> yang akan ditampilkan memenuhi kebutuhan pemahaman masyarakat dengan mudah.</li> <li>• Cekatan Pada tahap ini diperlukan sikap yang cekatan dalam membuat <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan <i>deadline</i>.</li> <li>• Dapat diandalkan Pada tahap ini <i>Whatsapp Bot</i> yang dibuat harus dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Akuntabel</b> Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan laptop kantor untuk membuat program.</p>		
---	--	--

<p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini membuat <i>Whatsapp Bot</i> yang berkualitas agar menghasilkan kualitas informasi yang terbaik.</p> <p><b>Loyal</b> Memegang Teguh Peraturan. Pada tahap ini isi <i>Whatsapp Bot</i> tidak boleh menyimpang peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Terbuka Dalam Bekerja Sama untuk Menghasilkan Nilai Tambah. Pada tahap ini bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan tujuan membuat fasilitas layanan dari aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan pelayanan yang diharapkan sehingga terlaksananya pelayanan yang maksimal.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> Dapat Diandalkan, Pada tahap ini pelayanan berbasis digital yang penulis buat mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p><b>Kompeten</b></p>		
---	--	--

<p>Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik, Pada tahap ini penulis menginstal whatsapp auto, harus dilaksanakan dengan baik agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Pada tahap ini penulis menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan melakukan perubahan layanan yang lebih mudah dan terus melakukan inovasi sehingga terwujudnya pelayanan yang maksimal.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis mengisi menu layanan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Pada tahap ini menu layanan yang dibuat penulis harus efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi layanan pertanahan.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Membangun lingkungan kerja yang kondusif, pada tahap ini penulis meminta masukan kepada rekan kerja kantor, dengan menyimak dan</p>		
---	--	--

menghargai setiap masukan yang diberikan.

### **Kompeten**

Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis meningkatkan kompetensi diri untuk membuat menu layanan yang dapat memberikan kemudahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **Tahap Kegiatan 4**

#### **Berorientasi Pelayanan**

1. Solutif, Pada tahap ini diperlukan sikap yang solutif, dimana penulis mengkoneksikan formulir permohonan dan layanan lainnya melalui alamat *link* yang telah dibuat.
2. Melakukan Perbaikan Tiada Henti, Pada tahap ini penulis selalu melakukan perbaikan tiada henti apabila terjadi *error* pada saat memasukkan formulir ke dalam *link*.

#### **Akuntabel**

Bertanggung Jawab, Pada tahap ini, isi *link* yang *diinput* harus dapat dipertanggung jawabkan.

#### **Kolaboratif**

Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Pada tahap ini penulis bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan

tujuan membuat *link* sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga terlaksananya pelayanan yang maksimal.

- **Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi**

Dengan adanya aplikasi *Whatsapp Bot* ini dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga terwujudnya Misi Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”.

- **Penguatan Nilai Organisasi**

Dengan adanya aplikasi *Whatsapp Bot* ini memberikan penguatan terhadap nilai organisasi :

**Melayani**

Dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yg lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat.

**Profesional**

Dengan adanya aplikasi ini dapat menunjukkan bahwa ASN berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

**Terpercaya**


Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat lebih mudah mengetahui informasi pelayanan pertanahan dan penyampaian



pengaduan sehingga masyarakat dapat mengetahui alur permohonan layanan.		
---	--	--

**Kegiatan Ke – 4 :** Melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi *whatsapp bot*, serta

**Kegiatan Ke – 5 :** Evaluasi dan pelaporan penggunaan *whatsapp bot*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></li> <li>1. Melakukan konsultasi dengan mentor.</li> <li>2. Membuat bahan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</li> <li>3. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah</li> <li>4. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</li> <li>5. Melakukan uji coba penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</li> <li>6. Mengumpulkan eviden penggunaan aplikasi.</li> <li>7. Membuat laporan kegiatan penggunaan <i>whatsapp bot</i> serta konsultasi dengan mentor.</li>   <li>• <b>Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</b></li> <li>Memberikan pemahaman tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dengan melaksanakan sosialisasi dan Rencana tindak lanjut</li> </ul>		

<p>perbaikan layanan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</b></li> </ul> <p><b>Tahap Kegiatan 1</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Konsultasi dengan mentor bertujuan agar penulis dapat membuat konsep pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi whatsapp bot, sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.</p> <p><b>Kolaboratif</b></p> <p>Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh</p> <p><b>Loyal</b></p> <p>Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia melakukan arahan dari mentor dengan baik.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b></p> <p><b>Kompeten</b></p>		
---	--	--

<p>Pada tahap ini penulis membuat bahan sosialisasi dan dikerjakan dengan teliti agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 3</b>  <b>Berorientasi Pelayanan</b>  Penulis melakukan penyampaian informasi tentang penggunaan whatsapp bot sebagai sarana pelayanan kepada petugas loket dengan sopan dan santun serta ramah.</p> <p><b>Harmonis</b>  Membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan pemahaman mengenai aplikasi <i>whatsapp bot</i> sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.</p> <p><b>Kolaboratif</b>  Keterbukaan dalam bekerja sama, Pada tahap ini diperlukan keterbukaan dalam kerja sama demi tujuan bersama.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 4</b>  <b>Berorientasi Pelayanan</b>  Penulis melakukan sosialisasi melalui media sosial instagram, agar pemohon paham terhadap penggunaan <i>whatsapp bot</i> yang dibuat.</p> <p><b>Kolaboratif</b></p>		
--	--	--

Menerima masukan dari masyarakat, demi terwujudnya pelayanan prima.

### **Tahap Kegiatan 5**

#### **Akuntabel**

Efektif dan Efisien, Pada tahap ini uji coba aplikasi harus menghasilkan nilai yang efektif dan efisien.

#### **Kompeten**

Membantu Orang Lain Belajar, Pada tahap ini saat uji coba, penulis harus membantu orang lain belajar apabila ingin ikut melakukan menggunakan aplikasi.

#### **Adaptif**

Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan uji coba.

### **Tahap Kegiatan 6**

#### **Berorientasi Pelayanan**

Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini dengan memahami kebutuhan masyarakat melalui bukti – bukti penggunaan aplikasi dalam memberikan pelayanan menjadi masukan dalam perbaikan aplikasi.

#### **Harmonis**

<p>Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Menerima masukan dan terus membuat perubahan demi pelayanan prima dan menjalin lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 7</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Dimana pada saat membuat laporan, penulis akan membuat laporan yang terbaik dan mudah dipahami.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif untuk bertanya dan meminta masukan kepada rekan, agar aplikasi sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p><b>Loyal</b></p> <p>Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia membuat laporan dengan baik.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop dan printer kantor dalam pembuatan laporan kegiatan.</p> <p><b>Kolaboratif</b></p> <p>Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan</p>		
--	--	--

<p>oleh rekan kerja.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini diperlukan peningkatan kompetensi diri dalam membuat laporan kegiatan sebagai sarana mengukur tingkat pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui perbaikan dan peningkatan layanan yang lebih baik lagi kedepannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi</b></li> </ul> <p>Dengan melaksanakan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Penguatan Nilai Organisasi</b></li> </ul> <p>Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini memberikan penguatan terhadap nilai organisasi :</p>		
--	--	--

<p><b>Melayani</b> Dengan melakukan sosialisasi dapat mempermudah penyampaian informasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Profesional</b> Sosialisasi merupakan langkah awal untuk menerapkan penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Terpercaya</b> Sosialisasi dilakukan untuk menjelaskan tentang alur penggunaan aplikasi, sehingga penggunanya dapat memahami alur penggunaannya dan merasa nyaman menggunakan aplikasi ini.</p>		
---	--	--

## Lampiran 2 Kartu Bimbingan Aktualisasi *Coach*

Nama : Sherly Melisa Sembiring


NIP : 199205122022042001

Jabatan : Calon Pengelola Informasi Pertanahan

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah

Judul Aktualisasi : Optimalisasi Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan Menggunakan Aplikasi *Whatsapp Bot* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.

### Kegiatan 1 : Membuat Konsep Menu Yang Akan Ditampilkan Pada Aplikasi *Whatsapp Bot*.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tampilan menu apa saja yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</li> <li>Mempelajari peraturan tentang Standar Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan, Layanan Informasi Publik, dan Pengelolaan Pengaduan.</li> <li>Membuat <i>flowchart</i> rancangan aplikasi.</li> <li>Membuat formulir permohonan dan persyaratan Pelayanan Pertanahan, penanganan pengaduan dan formulir permohonan informasi publik, kemudian menyimpannya pada aplikasi <i>google drive</i>.</li> </ol>	<p>Terima kasih atas laporan Kegiatan ke – 1 (satu). Evidence yang diberikan sangat memperkuat gambaran selain melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan juga telah mengaktualisasikan nilai-nilai BerAKHLAK.</p> <p>Mohon untuk senantiasa memohon arahan, bimbingan dari Mentor.</p> <p>Dan laporan minggunya mohon diunggah dalam kolabjar ya.</p>	<p>Jakarta, 11 November 2022, Media WhatsApp</p>  <p>Sarinah Dewi</p>



- **Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :**

Tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi *whatsapp bot*.

- **Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

**Tahap Kegiatan 1**

**Berorientasi Pelayanan**

- Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.
- Penulis cekatan menanggapi arahan dari mentor berkaitan dengan kegiatan inventaris menu yang akan ditampilkan pada aplikasi.

**Akuntabel**

Penulis bertanggung jawab atas tugas dan arahan yang diberikan oleh mentor, serta menindaklanjuti saran mentor secara bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.

**Kompeten**

Penulis akan terus belajar dari ilmu dan arahan yang diberikan oleh mentor.

**Harmonis**

Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan tampilan menu pada aplikasi *whatsapp bot*.

Tetap semangat. Salam sehat dan salam sukses selalu.



<p><b>Kolaboratif</b></p> <p>Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari gagasan penyelesaian isu dengan berbagai pendapat untuk tujuan bersama sehingga terlaksananya pelayanan prima kepada masyarakat.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Penulis memahami kebutuhan masyarakat, dengan cara mempelajari peraturan serta menindaklanjuti dengan membuat aplikasi yang umum digunakan masyarakat, agar mempermudah masyarakat dalam pengoperasiannya, sehingga masyarakat mudah terhubung dengan Kantor Pertanahan Kab. Bengkulu Tengah.</p> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Pada tahap ini penulis diperlukan kecermatan untuk melihat peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Kompeten</b></p> <p>Meningkatkan Kompetensi diri, Pada tahap ini penulis diperlukan peningkatan kompetensi untuk mempelajari peraturan yang berlaku.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Cepat Menyesuaikan Diri Menghadapi Perubahan, Pada tahap ini</p>		
--	--	--

penulis harus cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan peraturan – peraturan yang berlaku.

### **Tahap Kegiatan 3**

#### **Kompeten**

Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis harus memiliki kompetensi untuk membuat *flowchart* agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **Adaptif**

- Pada tahap ini penulis membuat *flowchart* dengan memperhatikan kondisi dan inovasi, sehingga pelayanan lebih maksimal.
- Bertindak Proaktif, Pada tahap ini penulis harus aktif dalam membuat *flowchart* menjadi gagasan pokok dalam alur penyelesaian isu untuk perbaikan layanan.

### **Tahap Kegiatan 4**

#### **Berorientasi Pelayanan**

- Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis membuat formulir permohonan dan persyaratan pelayanan pertanahan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mudah untuk dipahami masyarakat.

<p>- Solutif, Pada tahap ini penulis diperlukan solutif untuk menyusun formulir pendaftaran dan persyaratan pelayanan pertanahan.</p> <p>- Cekatan, Pada tahap ini penulis diperlukan sikap yang cekatan dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan agar sesuai dengan <i>deadline</i>.</p> <p><b>Akuntabel</b> Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan <i>google drive</i> dan laptop kantor untuk membuat formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan secara bertanggung jawab.</p> <p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus memiliki kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Loyal</b> Memegang Teguh Peraturan, Pada tahap ini formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan yang disusun penulis harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>Harmonis</b> Berkonsultasi, Pada tahap ini penulis berkonsultasi dengan mentor dan petugas loket dalam menyusun formulir dan persyaratan pelayanan pertanahan.</p>		
--	--	--

• **Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi**

Dengan adanya tampilan menu yang akan ditampilkan pada aplikasi *whatsapp bot* maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

• **Penguatan Nilai Organisasi**

**Melayani**


Membuat konsep menu yang akan ditampilkan pada aplikasi *whatsapp bot*, senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.

**Profesional**

Tahap proses perencanaan dan pembuatan konsep merupakan langkah awal dalam menjalankan tugas ASN berdasarkan peraturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima

<p>kepada masyarakat.</p> <p><b>Terpercaya</b></p> <p>Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>		
--	--	--

**Kegiatan 2 : Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan konsultasi dengan mentor terkait alur dan konsep pengelolaan pengaduan, prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.</li> <li>Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan.</li> <li>Mengupload video yang telah dibuat pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</li> </ol>	<p>Terima kasih banyak telah menyampaikan progress Minggu ke 2. Evidence/ bukti dan output terlaksana dan terwujud dengan sangat baik. Dari dokumentasi yang diberikan kami melihat penerapan / aktualisasi Core Value BerAKHLAK dapat terlaksana dengan sangat baik. Silakan dilanjut untuk melaksanakan kegiatan berikutnya. Mohon untuk senantiasa berkonsultasi, memohon bimbingan,</p>	<p>Jakarta, 18 Nov. 2022, Media WatshApp</p>  <p>Sarinah Dewi, SE, ME</p>

- **Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :**

Video grafis yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- **Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

### **Tahap Kegiatan 1**

#### **Berorientasi Pelayanan**

1. Penulis membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang dapat diakses masyarakat dan bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Cekatan  
Pada tahap ini penulis harus cekatan dalam membuat video agar dapat sesuai dengan *deadline*.
3. Dapat diandalkan  
Pada tahap ini video yang dibuat penulis harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **Tahap Kegiatan 2**

#### **Akuntabel**

Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop kantor dalam pembuatan video.

arahan dan persetujuan dari Mentor. Salam sehat dan salam sukses selalu. Mohon diunggah juga dalam Kolabjar kita, agar Penguji dapat melihat progress kegiatan dan aktualisasi BerAKLHAK Kakak peserta.

Semangat ya....




<p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini penulis membuat video dengan menggunakan aplikasi <i>canva</i>, sehingga menghasilkan video yang bagus.</p> <p><b>Harmonis</b> Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan rekan kerja saat meminta saran untuk proses pembuatan video.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Pada tahap ini mencari referensi atau template yang menarik dalam pembuatan video.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 3</b></p> <p><b>Loyal</b> Komitmen, dimana pada tahap ini penulis melakukannya dengan komitmen.</p> <p><b>Adaptif</b> Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan peng upload video pada sosial media <i>youtube</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi</b> Dengan adanya video yang akan ditampilkan pada aplikasi</li> </ul>		
---	--	--



<p><i>whatsapp bot</i> maka dapat membantu proses pembuatan informasi layanan pertanahan yang baik. Sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN, yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Penguatan Nilai Organisasi</b></li> </ul> <p><b>Melayani</b> Membuat video grafis tentang alur pengelolaan pengaduan, video prosedur permohonan pendaftaran tanah pertama kali, video alur permohonan informasi publik dan video prosedur pengajuan keberatan yang akan ditampilkan pada aplikasi <i>whatsapp bot</i>, senantiasa dilakukan dengan cermat, teliti, berorientasi terhadap kebutuhan dan kondisi terkini serta mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam berbagai tindakan agar terwujudnya pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat.</p> <p><b>Profesional</b> ASN harus menjalankan tugas berdasarkan peraturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.</p>		
---	--	--

<p><b>Terpercaya</b></p> <p>Pentingnya menjalankan amanat tugas berdasarkan peraturan merupakan langkah untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN.</p>		
--	--	--

**Kegiatan 3 : Membuat Aplikasi *Whatsapp Bot* Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Pelayanan Pertanahan.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<p>• <b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan konsultasi dengan mentor.</li> <li>Menginstal aplikasi whatsapp auto dan mengkoneksikannya dengan aplikasi Whatsapp.</li> <li>Mengisi menu layanan pada aplikasi <i>Whatsapp Bot</i>.</li> <li>Mengkoneksikan formulir permohonan pada menu layanan dan video grafis yang sudah diupload pada sosial media <i>youtube</i> Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah ke <i>whatsapp bot</i> melalui link yang tersedia.</li> </ol> <p>• <b>Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</b></p> <p>Aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan pertanahan..</p>	<p>Terima kasih banyak telah menyampaikan progress Minggu ke-3 (tiga).</p> <p>Evidence/ bukti dan output terlaksana dan terwujud dengan sangat baik. Dari dokumentasi yang diberikan kami melihat penerapan / aktualisasi Core Value BerAKHLAK dapat terlaksana dengan sangat baik.</p> <p>Silakan dilanjut untuk melaksanakan kegiatan berikutnya. Mohon untuk senantiasa berkonsultasi, memohon</p>	<p>Jakarta, 25 Nov. 2022, Media WatshApp</p>  <p>Sarinah Dewi, SE, ME</p>

• **Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

**Tahap Kegiatan 1**

**Berorientasi Pelayanan**

1. Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini *Whatsapp Bot* yang akan ditampilkan memenuhi kebutuhan pemahaman masyarakat dengan mudah.
2. Cekatan  
Pada tahap ini diperlukan sikap yang cekatan dalam membuat *Whatsapp Bot* sesuai dengan *deadline*.
3. Dapat diandalkan  
Pada tahap ini *Whatsapp Bot* yang dibuat harus dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

**Akuntabel**

Menggunakan Barang Milik Negara secara Bertanggung Jawab, Pada tahap ini penulis menggunakan laptop kantor untuk membuat program.

**Kompeten**

Melaksanakan Tugas dengan kualitas terbaik, Pada tahap ini membuat *Whatsapp Bot* yang berkualitas agar menghasilkan kualitas informasi yang terbaik.

bimbingan, arahan dan persetujuan dari Mentor.

Salam sehat dan salam sukses selalu.

Mohon diunggah juga dalam Kolabjar kita, agar Penguji dapat melihat progress kegiatan dan aktualisasi BerAKLHAK Kakak peserta.

Semangat ya....



<p><b>Loyal</b> Memegang Teguh Peraturan. Pada tahap ini isi <i>Whatsapp Bot</i> tidak boleh menyimpang peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Terbuka Dalam Bekerja Sama untuk Menghasilkan Nilai Tambah. Pada tahap ini bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan tujuan membuat fasilitas layanan dari aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> sesuai dengan pelayanan yang diharapkan sehingga terlaksananya pelayanan yang maksimal.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> Dapat Diandalkan, Pada tahap ini pelayanan berbasis digital yang penulis buat mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p><b>Kompeten</b> Melaksanakan Tugas dengan Kualitas Terbaik, Pada tahap ini penulis menginstal whatsapp auto, harus dilaksanakan dengan baik agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Adaptif</b> Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Pada tahap ini penulis menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan melakukan</p>		
--	--	--

perubahan layanan yang lebih mudah dan terus melakukan inovasi sehingga terwujudnya pelayanan yang maksimal.

### **Tahap Kegiatan 3**

#### **Berorientasi Pelayanan**

Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini penulis mengisi menu layanan aplikasi *Whatsapp Bot* untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **Akuntabel**

Pada tahap ini menu layanan yang dibuat penulis harus efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi layanan pertanahan.

#### **Harmonis**

Membangun lingkungan kerja yang kondusif, pada tahap ini penulis meminta masukan kepada rekan kerja kantor, dengan menyimak dan menghargai setiap masukan yang diberikan.

#### **Kompeten**

Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini penulis meningkatkan kompetensi diri untuk membuat menu layanan yang dapat memberikan kemudahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.


<p><b>Tahap Kegiatan 4</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solutif, Pada tahap ini diperlukan sikap yang solutif, dimana penulis mengkoneksikan formulir permohonan dan layanan lainnya melalui alamat <i>link</i> yang telah dibuat.</li> <li>2. Melakukan Perbaikan Tiada Henti, Pada tahap ini penulis selalu melakukan perbaikan tiada henti apabila terjadi <i>error</i> pada saat memasukkan formulir ke dalam <i>link</i>.</li> </ol> <p><b>Akuntabel</b></p> <p>Bertanggung Jawab, Pada tahap ini, isi <i>link</i> yang <i>diinput</i> harus dapat dipertanggung jawabkan.</p> <p><b>Kolaboratif</b></p> <p>Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Pada tahap ini penulis bekerja sama dengan rekan kerja lain dengan tujuan membuat <i>link</i> sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga terlaksananya pelayanan yang maksimal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi</b></li> </ul> <p>Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga terwujudnya Misi Kementerian ATR/BPN yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”.</p>		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Penguatan Nilai Organisasi</b>  Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini memberikan penguatan terhadap nilai organisasi :  <b>Melayani</b>  Dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yg lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat.  <b>Profesional</b>  Dengan adanya aplikasi ini dapat menunjukkan bahwa ASN berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.  <b>Terpercaya</b>  Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat lebih mudah mengetahui informasi pelayanan pertanahan dan penyampaian pengaduan sehingga masyarakat dapat mengetahui alur permohonan layanan.</li> </ul>		
--	--	--

**Kegiatan - 4 : Melakukan Sosialisasi Penggunaan Aplikasi *Whatsapp Bot***

**Kegiatan Ke – 5 : Evaluasi Dan Pelaporan Penggunaan *Whatsapp Bot*.**

Penyelesaian Kegiatan	Catatan <i>Coaching</i>	Waktu dan Media <i>Coaching</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tahapan Kegiatan :</b>  1. Melakukan konsultasi dengan mentor.</li> </ul>	Terima kasih banyak atas Laporan Minggu ke-4. Evidence yang diberikan	Jakarta, 2 Desember 2022, melalui media WhatsApp

<p>2. Membuat bahan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p>3. Melakukan sosialisasi kepada petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p> <p>4. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah.</p> <p>5. Melakukan uji coba penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p>6. Mengumpulkan eviden penggunaan aplikasi.</p> <p>7. Membuat laporan kegiatan penggunaan <i>whatsapp bot</i> serta konsultasi dengan mentor.</p> <p>• <b>Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu :</b> Memberikan pemahaman tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dengan melaksanakan sosialisasi dan Rencana tindak lanjut perbaikan layanan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.</p> <p>• <b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</b> <b>Tahap Kegiatan 1</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> Dimana pada saat konsultasi dengan mentor penulis akan bersikap sopan dan santun, serta ramah.</p>	<p>semakin kuat terlihat bahwa dalam melaksanakan kegiatan senantiasa mengimplementasikan nilai -nilai BerAkhlak.</p> <p>Mohon senantiasa memohon arahan dan bimbingan dari Mentor.</p> <p>Mohon juga dukungan testimoni dari penerima manfaat dari aktualisasi Kakak.</p> <p>Salam sehat dan salam sukses.</p> <p>Mohon diunggah juga dalam kolabjar ya.</p>	 <p>Sarinah Dewi, SE, ME</p>
--	---	---



<p><b>Harmonis</b> Konsultasi dengan mentor bertujuan agar penulis dapat membuat konsep pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi whatsapp bot, sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh</p> <p><b>Loyal</b> Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia melakukan arahan dari mentor dengan baik.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 2</b> <b>Kompeten</b> Pada tahap ini penulis membuat bahan sosialisasi dan dikerjakan dengan teliti agar menghasilkan kualitas yang terbaik.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 3</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> Penulis melakukan penyampaian informasi tentang penggunaan whatsapp bot sebagai sarana pelayanan kepada petugas loket dengan sopan dan santun serta ramah.</p>		
--	--	--

<p><b>Harmonis</b> Membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan pemahaman mengenai aplikasi <i>whatsapp bot</i> sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Keterbukaan dalam bekerja sama, Pada tahap ini diperlukan keterbukaan dalam kerja sama demi tujuan bersama.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 4</b> <b>Berorientasi Pelayanan</b> Penulis melakukan sosialisasi melalui media sosial instagram, agar pemohon paham terhadap penggunaan <i>whatsapp bot</i> yang dibuat.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Menerima masukan dari masyarakat, demi terwujudnya pelayanan prima.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 5</b> <b>Akuntabel</b> Efektif dan Efisien, Pada tahap ini uji coba aplikasi harus menghasilkan nilai yang efektif dan efisien.</p> <p><b>Kompeten</b></p>		
--	--	--

<p>Membantu Orang Lain Belajar, Pada tahap ini saat uji coba, penulis harus membantu orang lain belajar apabila ingin ikut melakukan menggunakan aplikasi.</p> <p><b>Adaptif</b></p> <p>Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif dalam melakukan uji coba.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 6</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Memahami Kebutuhan Masyarakat, Pada tahap ini dengan memahami kebutuhan masyarakat melalui bukti – bukti penggunaan aplikasi dalam memberikan pelayanan menjadi masukan dalam perbaikan aplikasi.</p> <p><b>Harmonis</b></p> <p>Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Menerima masukan dan terus membuat perubahan demi pelayanan prima dan menjalin lingkungan kerja yang kondusif.</p> <p><b>Tahap Kegiatan 7</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan</b></p> <p>Dimana pada saat membuat laporan, penulis akan membuat laporan yang terbaik dan mudah dipahami.</p>		
--	--	--

<p><b>Adaptif</b> Bertindak Proaktif, Pada tahap ini diperlukan sikap aktif untuk bertanya dan meminta masukan kepada rekan, agar aplikasi sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p><b>Loyal</b> Dedikasi, Pada tahap ini diperlukan dedikasi yakni terkait bersedia membuat laporan dengan baik.</p> <p><b>Akuntabel</b> Penulis menggunakan barang milik negara secara bertanggung jawab, seperti laptop dan printer kantor dalam pembuatan laporan kegiatan.</p> <p><b>Kolaboratif</b> Melakukan perbaikan melalui masukan – masukan yang disampaikan oleh rekan kerja.</p> <p><b>Kompeten</b> Meningkatkan Kompetensi Diri, Pada tahap ini diperlukan peningkatkan kompetensi diri dalam membuat laporan kegiatan sebagai sarana mengukur tingkat pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui perbaikan dan peningkatan layanan yang lebih baik lagi kedepannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi</b></li> </ul>		
---	--	--

<p>Dengan melaksanakan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga terwujudnya Visi Kementerian ATR/BPN yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”</p> <p>• <b>Penguatan Nilai Organisasi</b></p> <p>Dengan adanya aplikasi <i>Whatsapp Bot</i> ini memberikan penguatan terhadap nilai organisasi :</p> <p><b>Melayani</b></p> <p>Dengan melakukan sosialisasi dapat mempermudah penyampaian informasi tentang penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Profesional</b></p> <p>Sosialisasi merupakan langkah awal untuk menerapkan penggunaan aplikasi <i>whatsapp bot</i>.</p> <p><b>Terpercaya</b></p> <p>Sosialisasi dilakukan untuk menjelaskan tentang alur penggunaan aplikasi, sehingga penggunanya dapat memahami alur penggunaannya dan merasa nyaman menggunakan aplikasi ini.</p>		
---	--	--

## BIODATA PENULIS

Penulis memiliki nama lengkap Sherly Melisa Sembiring, lahir di Medan pada tanggal 12 Mei



1992. Anak ketiga dari lima bersaudara dan sudah menikah dengan Arfan Dianta Ginting pada tahun 2022. Penulis menempuh Pendidikan formal di SD Negeri 106815 Desa Marindal I Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang (1998-2004), SMP Negeri 22 Medan (2004-2007), SMA Negeri 13 Medan (2007-2010), dan melanjutkan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Sumatera Utara pada jenjang Diploma III Teknik Informatika (2010-2013),

lalu melanjutkan ke jenjang Sarjana (S1) di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Sumatera Utara (2013 – 2015). Setelah lulus dari sarjana, penulis bekerja di Kantor BPN Kabupaten Deli Serdang menjadi PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri) kurang lebih 4 tahun (2018-2022). Kemudian pada pertengahan tahun 2021 penulis memutuskan untuk mencoba pendaftaran CPNS. Puji Tuhan dengan doa, usaha dan dukungan dari orang-orang tercinta, Penulis lulus tes CPNS di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2021. Untuk menyelesaikan latihan dasar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2022 dan sebagai syarat guna pengangkatan menjadi PNS, Penulis membuat laporan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Sarana Informasi Pelayanan Pertanahan Menggunakan Aplikasi *WhatsApp Bot* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah”. Penulis berharap kegiatan habituasi dari laporan dan tulisan ini dapat bermanfaat untuk instansi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada khususnya, dan masyarakat ataupun instansi lain pada umumnya.