



LAPORAN AKTUALIASI NILAI-NILAI DASAR PNS BerAKHLAK

Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan *Google Form* dan *Spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Disusun Oleh:

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.

NIP : 19960612 202204 1 001

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN XVI

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

TAHUN 2022



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan Judul:

OPTIMALISASI PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN GOOGLE DRIVE DAN SPREADSHEET PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 8 Angkatan 16 :

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
NIP : 19960612 202204 1 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

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 Jum'at tanggal 14 Desember 2022.

Menyetujui :

Bogor, 12 Desember 2022

COACH

Ir. Achmad Taufiq Hidayat, M.Si
NIP. 19700214 199503 1 002

Tangerang, 5 Desember 2022

MENTOR

Syaffrollah
NIP. 19680611 199403 1 004

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kasih Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah laporan aktualisasi yang berjudul **“Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Goole Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang”**. Naskah ini disusun untuk dilaporkan dalam rangkaian kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II yang diselenggarakan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Bertanahan Nasional.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Orang tua yang selalu mendoakan selama pelaksanaan Latihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
2. Bapak Joko Susanto, A.Ptnh., M.Si. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, atas bimbingan dan arahnya selama proses pembuatan laporan aktualisasi;
3. Bapak Syafrollah, selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan juga selaku mentor atas bimbingan dan arahnya selama ini.
4. Bapak Dr. Agustyansyah, S.SiT., S.H., M.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia atas bimbingan dan arahnya selama ini.
5. Bapak Ir. Achmad Taufiq Hidayat, M.Si. selaku coach yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam membuat laporan aktualisasi.
6. Rekan-Rekan kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
7. Teman-teman Pelatihan Dasar Golongan II Angkatan XVI Kelompok I Kementerian ATR/BPN Tahun 2022 yang telah menjalani pelatihan dasar bersama-sama.

8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama pelaksanaan latihan dasar dan penyusunan laporan aktualisasi.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Semoga laporan aktualisasi ini bisa menambah wawasan para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Tangerang, 5 Desember 2022



Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi	3
C. Tugas dan Fungsi	4
D. Struktur Organisasi	6
E. Program dan Kegiatan Saat Ini	7
BAB II	8
A. Identifikasi Isu	8
1. Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tagerang	8
2. Kurangnya peran serta pegawai dalam publikasi kegiatan dan program pada sosial media Kantor Kabupaten Tangerang	10
3. Kurangnya partipasi pengguna jasa pelayanan dalam pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	13
B. Pemilihan Isu	15
C. Analisis Akar Masalah Isu	18
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	23
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	36
BAB III	41
A. Role Model	41
B. Realisasi Aktualisasi	42
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	77
D. Manfaat Aktualisasi	78
E. Tindak Lanjut	79
BAB IV	82
A. Kesimpulan	82
B. Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	84
BIODATA PENULIS	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Analisis Isu Menggunakan USG.....	16
Tabel 2	Analisis Akar Masalah dengan Root Cause.....	20
Tabel 3	Analisis Gagasan Pemecahan Masalah.....	21
Tabel 4	Rancangan Kegiatan Aktualisasi	35
Tabel 5	Jadwal Kegiatan Aktualisasi	37
Tabel 6	Rekapitulasi Habitiasi Nilai Ber-Akhlak	40
Tabel 7	Tabel Realisasi Penerapan Nilai-nilai BerAkhlak	68
Tabel 8	Tabel Rekapitulasi Realisasi Penerapan Nilai-Nilai BerAkhlak	70
Tabel 9	Tabel Kontribusi Output Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi Misi Organisasi Kementerian ATR/BPN	74
Tabel 10	Tabel Kontribusi kegiatan Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN.....	77
Tabel 11	Tabel Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	6
Gambar 2 Rekap Data Pengaduan yang Sedang Berjalan.....	10
Gambar 3 Tangkap Layar Postingan Sosial Media Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.	12
Gambar 4 Tangkap Layar Data Pengisian IKM.....	14
Gambar 5 Analisis Fishbone	19
Gambar 6 Konsultasi Awal dengan Mentor	43
Gambar 7 Notulensi Konsultasi Awal dengan Mentor	43
Gambar 8 Pengamatan Kondisi Awal	44
Gambar 9 Tangkap Layar Studi Literatur Permen ATR/BPN No. 4 tahun 2022	45
Gambar 10 Tangkap Layar Studi Literatur Pelatihan Pemanfaatan Google Form	45
Gambar 11 Wawancara dengan Petugas Pengelola Pengaduan.....	46
Gambar 12 Notulensi Hasil Pengamatan Kondisi Saat Ini dan Wawancara dengan Petugas....	47
Gambar 13 Draft Rancangan Form yang Akan Dibuat.....	48
Gambar 14 Tangkap Layar Tata Cara Pembuatan Google Form di Platfotm youtube	48
Gambar 15 Tangkap Layar Pembuatan Email Pengaduan.....	49
Gambar 16 Tangkap Layar Email yang Sudah Dibuat	50
Gambar 17 Google Form Pencatatan Pengaduan yang Telah Dibuat.....	51
Gambar 18 Proses Pembuatan Basis Data Menggunakan Spreadsheet	52
Gambar 19 Tangkap Layar Basis Data yang Telah Dibuat.....	52
Gambar 20 Tangkap Layar Buku Panduan Penggunaan Sistem Pencatatan Pengaduan Masyarakat	54
Gambar 21 Sosialisasi Penguunaan Sistem Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet	55
Gambar 22 Tangkap Layar Pembuatan Shorter Link.....	56
Gambar 23 Tangkap Layar Pembuatan Barcode Link	56
Gambar 24 Konsultasi dan Meminta Masukan Kepada Mentor Tentang Kegiatan yang Sudah Dilaksanakan	57
Gambar 25 Notulensi Konsultasi dan Meminta Masukan Dari Mentor.....	58
Gambar 26 Tampilan Pilihan Media Pengaduan Sebelum Disesuaikan	59
Gambar 27 Tampilan Pilihan Media Pengaduan Setelah Disesuaikan	59
Gambar 28 Meminta Feedback dan Masukan Kepada Petugas Pengelola Pengaduan.....	60
Gambar 29 Notulensi Feedback dan Masukan dari Petugas Pengelola Pengaduan.....	60
Gambar 30 Pembuatan Laporan Akhir Aktualisasi.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) 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. Pelatihan Dasar CPNS bertujuan untuk mengembangkan kompetensi CPNS yang dilakukan secara terintegrasi. Kompetensi diukur berdasarkan kemampuan menunjukkan sikap perilaku bela negara; mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS dalam pelaksanaan tugas jabatannya; mengaktualisasikan kedudukan dan peran PNS dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan menunjukkan penguasaan Kompetensi Teknis yang dibutuhkan sesuai dengan bidang tugas. Sementara terintegrasi berarti penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS memadukan antara pelatihan klasikal dengan nonklasikal; dan Kompetensi Sosial Kultural dengan Kompetensi Bidang.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan bagian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki peranan penting untuk pembangunan nasional dan berperan vital terhadap pemerintahan. Menurut Undang-Undang Aparatur Sipil Negara No. 5 Tahun 2014, ASN berfungsi sebagai Pelaksana Kebijakan Publik, ASN sebagai Pelayan Publik, dan ASN sebagai Perekat dan Pemersatu Bangsa. Untuk mewujudkan ketiga fungsi ASN tersebut maka sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) wajib mengikuti Diklat Prajabatan pola baru (dimasa pandemi dengan protokol covid-19) yang diharapkan dapat memahami dan menerapkan ketiga fungsi tersebut baik di lingkungan kerja maupun di lingkungan sosial kemasyarakatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 16 Tahun 2020 menjelaskan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan instansi pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian ATR/BPN juga berfungsi sebagai perumusan kebijakan, koordinasi, pengelolaan, pengawasan, dan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan keagrariaan di Indonesia. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, Kementerian ATR/BPN

dibantu oleh pegawai ASN dan pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNPN) sebagai sumber daya manusia.

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Kementerian ATR/BPN Tahun 2020-2024 dengan menjadikan Kantor Pertanahan Modern sebagai pusat layanan informasi pertanahan dan ruang berbasis elektronik, maka transformasi digital akan dilakukan secara gradual sesuai dengan kesiapan kualitas data pertanahan dan ruang, sumber daya manusia, infrastruktur, dan anggaran, serta akseptabilitas masyarakat. Perlu disusun strategi pelaksanaan transformasi digital yang mencakup aspek-aspek peningkatan kualitas data, peningkatan profesionalitas dan kompetensi digital SDM termasuk SDM mitra Kementerian ATR/BPN, penyediaan infrastruktur teknologi informasi, proses bisnis dalam ekosistem digital, regulasi, komunikasi publik dan edukasi masyarakat serta penyediaan anggaran.

Dala perannya sebagai pelayan masyarakat dalam ruang lingkup administrasi pertanahan banyak hal yang harus terus menerus ditingkatkan dalam segi pelayanan bagi masyarakat. Baik pelayanan langsung maupun pelayanan yang menggunakan media elektronik. Sampai saat ini Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang masih terus berbenah dalam segi pelayanan, masih banyak pelayanan yang bisa dibilang jauh dari kata sempurna. Sehingga hal tersebut menimbulkan pengaduan-pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan perihal pelayanan pertanahan yang diterima belum sesuai dengan keinginan para pemohon.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 2022 Tentang pengelolaan pengaduan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan dengan berbagai platform yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Platform yang digunakan sebagai sarana pengaduan masyarakat atas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang adalah yaitu pengaduan langsung yaitu masyarakat datang dan bertemu dengan Customer service, Whatsaapp pengaduan, Instagram, Twitter, SP4N Lapor! dan yang lainnya.

Namun, ada beberapa hal tentang pengelolaan pengaduan yang harus menjadi perhatian, salah satunya adalah pencatatan data pengaduan. Pada kantor pertanahan kabupaten tangerang, pencatatan pengaduan masih dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab media pengaduan. Sehingga membuat pencatatan pengaduan

menjadi tidak terintegrasi satu sama lain. Dampak yang terjadi oleh hal tersebut adalah sulitnya menginventarisasikan semua data pengaduan disaat diperlukan baik untuk pelaporan atau untuk monitoring. Oleh karena itu, dalam proses kegiatan pencatatan pengelolaan data pengaduan diperlukan suatu pengelolaan data yang cepat, akurat dan terintegrasi. Diperlukan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kelancaran operasional dalam menunjang pelaksanaan pengelolaan pencatatan pengaduan pada kantor pertanahan kabupaten tangerang.

B. Tujuan Organisasi

Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI No. 27 Tahun 2020, penjabaran tujuan disusun berdasarkan Paradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (Land Management Paradigm). Visi Kementerian ATR/BPN selama program kerja 2020-2024 ialah “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Visi tersebut akan menjadi guidance, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam lima tahun yang akan datang dengan mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan dan yang terpercaya dan berstandar dunia guna mendukung Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden dalam melayani masyarakat menuju “Terwujudnya Indonesia Majuyang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

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

1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan dioperasionalisasikan dengan berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan yang mencakup aspek-aspek:
 - a. aspek ekonomi: dengan penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang produktif;
 - b. aspek lingkungan: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkelanjutan; dan
 - c. aspek sosial: yaitu penyelenggaraan penataan ruang dan pertanahan yang berkeadilan.

2. Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia agar mampu bersaing dengan negara lain dalam lingkup regional maupun global, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dan maju. Misi Pertama yaitu: “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan” dilaksanakan untuk mencapai 2 Tujuan, yaitu Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat dan Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan.

Sedangkan Misi Kedua yaitu: “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” dilaksanakan untuk mencapai Tujuan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.

Kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan berlandaskan pada visi dan misi Kementerian ATR/BPN untuk mendukung tujuan nasional yang tertuang di atas dalam program kerja yang dilaksanakan pada setiap kantor pertanahan terutama pada misi Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing. Laporan aktualisasi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung diharapkan dapat berkontribusi dalam mewujudkan tujuan besar Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja.

C. Tugas dan Fungsi

1. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan
- b. Pelaksanaan survei dan pemetaan
- c. Pelaksanaan pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah
- d. Pelaksanaan penataan dan pemberdayaan
- e. Pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
- f. Pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan
- g. Pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik
- h. Pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan

- i. Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan
2. Tugas dan Fungsi Jabatan

Tugas dan fungsi Pengelola Informasi Pertanahan terdapat diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI No. 14 Tahun 2019, yaitu:

a. 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.

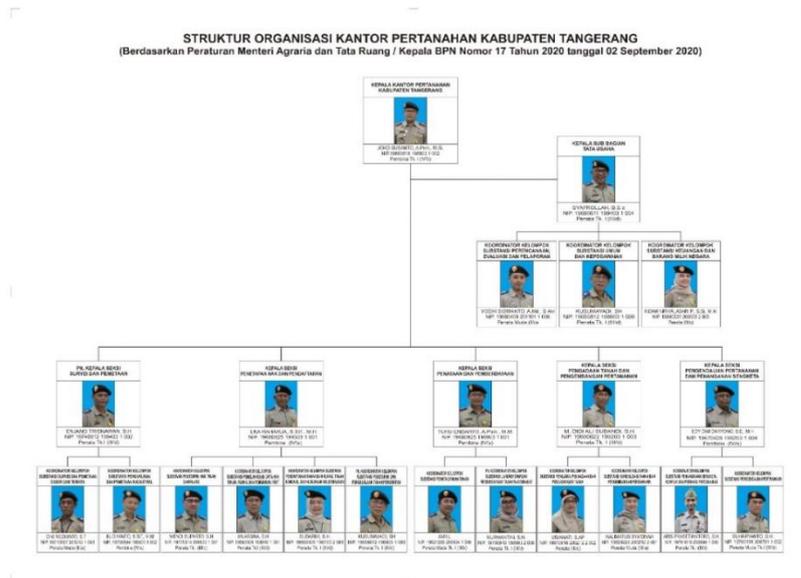
b. Uraian Tugas:

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

- Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register.

D. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pertanahan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI No. 17 Tahun 2020 Pasal 21 antara lain:



Gambar 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

- Subbagian Tata Usaha;
- Seksi Survei dan Pemetaan;
- Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
- Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
- Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
- Seksi Pengendalian dan penanganan sengketa

Kantor pertanahan Kabupaten Tangerang dipimpin oleh seorang kepala kantor pertanahan Bernama Joko Susanto, A.Ptnh., M.Si. serta terdapat 5 seksi yaitu seksi survei dan pemetaan, seksi penetapan hak dan pendaftaran, seksi penataan dan pemberdayaan, seksi pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan serta seksi pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa. Selain itu ada juga sub bagian tata usaha yang bertugas mengurus masalah administrasi dan keuangan.

E. Program dan Kegiatan Saat Ini

Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang memiliki beberapa kegiatan yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat ini. Program tersebut sesuai dengan visi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang 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.

Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang merupakan tempat pelayanan pertanahan yang melayani permohonan masyarakat di Kawasan Kabupaten Tangerang. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang terbilang sangat sibuk dibanding dengan kantor pertanahan lain di Provinsi Banten, karena dalam sebulan bisa melayani 15000 permohonan.

Kegiatan yang sedang dan akan dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang diantaranya adalah :

1. Surat Keputusan Penetapan Hak Atas Tanah Perorangan dan Badan Hukum
2. Layanan Pendaftaran Pertama Kali Penerbitan Sertipikat
3. Layanan Informasi Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
4. Layanan Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT)
5. Layanan Pemecahan Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT)
6. Penyuluhan DIP4T, Verifikasi P4T dan pengumpulan data sekunder
7. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
8. Pengadaan Paket Data Internet
9. Digitalisasi
10. Layanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah
11. Pelaksanaan Standar Operasional Pelayanan menuju Zona Integritas dan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM);
12. Kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Berdasarkan program dan kegiatan tersebut, laporan aktualisasi ini memberikan kontribusi pada kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pencatatan pengaduan masyarakat yang baik akan berdampak pada optimalnya pelayanan masyarakat dan juga sebagai data dukung pengambilan kebijakan mengenai pelayanan masyarakat pada kantor pertanahan kabupaten tangerang.

BAB II

RANCANGAN AKTUALIASI

A. Identifikasi Isu

Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang memiliki berbagai macam permasalahan yang butuh penyelesaian masalah dengan segera. Penulis memilih tiga isu yang menurut penulis penting dan memiliki keterkaitan dengan materi pelatihan dasar CPNS kementerian ATR/BPN 2022.

1. Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

a. Deskripsi Isu

Kantor pertanahan kabupaten tangerang merupakan kantor pertanahan tipe A yang menangani kurang lebih 15.000 permohonan pelayanan pertanahan dalam satu bulan. Dengan banyaknya permohonan yang masuk berbanding lurus dengan kepuasan pemohon sebagai pengguna jasa pelayanan pertanahan di kantor pertanahan kabupaten tangerang. Banyak pemohon baik pemohon langsung ataupun pemohon dengan kuasa yang menggunakan fitur pengaduan yang telah disediakan oleh kantor pertanahan kabupaten tangerang.

Sebagaimana yang tertera pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 2022 Tentang pengelolaan pengaduan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, dengan ini Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang telah melaksanakan mekanisme penerimaan pengaduan pada beberapa platform yang telah disediakan. Diantara platform tersebut yaitu melalui pengaduan tatap muka, pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, nomor whatsapp pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan juga melalui sosial media yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Proses pengaduan berjalan dengan alur yaitu, pemohon yang membuat aduan melalui platform pengaduan yang disediakan, kemudian aduan yang disampaikan diterima oleh PIC platform pengaduan. Setelah pengaduan diterima, kemudia dicatat kedalam register pengaduan sebelum kemudian disampaikan kepada pihak terkait. Sampai saat ini proses penyampaian pengaduan berjalan dengan lancar, namun yang masih menjadi kendala adalah dalam proses pencatatan dan perekaman serta inventarisasi data-data pengaduan yang sudah disampaikan. Dikarenakan proses

pencatatan pengaduan masih dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab kanal pengaduan, sehingga sulit untuk menyatukan data menjadi satu kesatuan saat dibutuhkan.

Dengan terpisah-terpisahnya pencatatan pengaduan masyarakat tersebut, berdampak pula dengan sulitnya pimpinan untuk memonitoring pengaduan masyarakat yang telah masuk pada seluruh kanal pengaduan kantor pertanahan kabupaten tangerang. Sebagai salah satu bahan pendukung untuk mengambil kebijakan mengenai perbaikan pelayanan masyarakat yang berkelanjutan, penting adanya untuk membuat pengadministrasian pengaduan masyarakat menjadi terintegrasi dan juga mudah diakses oleh yang berkepentingan. Dengan memanfaatkan teknologi untuk kemudahan mengelola, mengakses dan mendayagunakan informasi yang didapat sesuai dengan core value adaptif karena kebutuhan integrasi pencatatan pengaduan dari seluruh kanal pengaduan masyarakat yang ada di kantor pertanahan kabupaten tangerang.

Adapun keterkaitan isu ini dengan substansi mata pelatihan adalah isu tersebut dapat berdampak kepada tugas dan fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta dan pemersatu bangsa. Jika isu ini tidak diatasi dengan baik maka akan berdampak pada berkurangnya kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan kabupaten tangerang.

Adapun kondisi yang diharapkan penulis terkait isu permasalahan tersebut adalah terlaksananya fungsi ASN yang ada di kantor pertanahan kabupaten tangerang sehingga dapat mekasimal dalam melayani masyarakat dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih baik dengan menggunakan sistem yang terintegrasi antara pencatatan setiap kanal pengaduan.

b. Data dan Fakta

Dengan wawancara yang dilakukan dengan PIC pengadua masyarakat, didapatkan bukti bahwa pencatatan yang dilakukan terhadap pengaduan baru terdapat pencatatan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp pengaduan

REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN LANGSUNG DAN MELALUI SURAT TAHUN 2022						
DI LINGKUNGAN SATUAN KERJA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN						
No	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Tingkat Lanjut
1	8/1/2022	Proses Permohonan Pengukuran	Sudah 5 Bulan belum selesai	HEIRLUTH EDWARDO H SH MKN	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
2	8/1/2022	Proses Permohonan Penghapusan Hak Tanggungan/ Roya	Sudah di daftar ke loket blum da info untuk pembayaran Pnbp	Devi	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
3	8/1/2022	Prose Pengecekan Sertipikat	Pengecekan Blum selesai	REZA DWIPA JUNIARDI	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
4	8/2/2022	Proses Permohonan Revisi Data	Sudah hampir 2 bulan untuk proses pencarian Warkah belum ketemu	Nashrullah Zahir	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
5	8/2/2022	Proses Penyelesaian Roya	Sudah 14 hari dnr bayar belum selesai	Tjong Djun Lie	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
6	8/2/2022	Proses Validasi Sertipikat belum da jawaban	Sudah daftar Proses Validasi tapi belum da jawaban	HUSEN	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
7	8/3/2022	Proses Peta Bidang Tana	Penyelesaian Permohonan Peta	M Ganifwan	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut
8	8/3/2022	Revisi penulisan permohonan	Kapan surat permohonan Revisi di	Marulam Siahaan	Media Sosial WhtsApp	Sudah di tindak lanjut

Gambar 2 Rekap Data Pengaduan yang Sedang Berjalan

c. Aktor- aktor

- 1) Tingkat Individu : petugas pengelola pengaduan, petugas teknis
- 2) Tingkat Sub-Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha
- 3) Tingkat Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- 4) Tiingkat Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

d. Dampak Isu

Berdasarkan deskripsi tersebut diatas, dampak dari belum optimalnya pencatatan pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :

- 1) Sulitnya menginventarisasi data pengaduan pada platform sosial media seperti whatsapp, instagaram, youtube dll.
- 2) Tidak tersedianya pencatatan secara menyeluruh dan berkala pada sisetem untuk pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan
- 3) Dapat menimbulkan berkurangnya kepercayaan masyarakat
- 4) Dapat menimbulkan permasalahan pengaduan yang tidak terpantau status keterselesaiannya

2. Kurangnya peran serta pegawai dalam publikasi kegiatan dan program pada sosial media Kantor Kabupaten Tangerang

a. Deskripsi Isu

Pada saat ini kemajuan teknologi membuat era keterbukaan informasi menjadi semakin terasa. Semua orang dapat mencari dan melihat informasi kapanpun dan dimanapun melalui kanal berbagi informasi yang jeninsya sudah sangat beragam saat ini. Tidak hanya untuk mencari informasi untuk kegiatan sehari-hari, tetapi juga untuk

informasi kegiatan tertentu contohnya adalah layanan pertanahan. Salah satu kanal untuk berbagi informasi saat ini yaitu sosial media. Saat ini beragam jenis sosial media telah berkembang untuk membantu memudahkan dalam setiap kegiatan manusia. Tidak terkecuali kantor pertanahan kabupaten tangerang yang sudah mengembangkan berbagai kanal sosial media sebagai sarana berbagi informasi dan juga representasi dari nilai berakhlak yaitu adaptif.

Maka untuk mendukung program Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) melalui Biro Hubungan Masyarakat (Humas) untuk terus mengoptimalkan kegiatan pelayanan informasi publik di Kantor Wilayah BPN Provinsi dan Kantor Pertanahan se-Indonesia. Maka dari itu Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang telah mengoptimalkan semua platform sosial media demi mempublikasikan segala bentuk informasi, program dan juga kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Pelaksanaan publikasi informasi dan kegiatan pada kanal sosial media kantor pertanahan kabupaten tangerang dilakukan oleh tim sosial media yang telah dibentuk dan dipimpin oleh Kasubag Tata Usaha. Bahan informasi dan juga desai dibuat oleh tim yang sudah dibentuk kemudian diberikan kepada tim redaksi untuk dinilai apakah bias dipublikasikan atau tidak. Namun pada jalannya, dikarenakan keterbatasan personil tim sosial media dan juga pekerjaan rutin yang harus mereka lakukan, maka tidak jarang beberapa informasi yang terlewat untuk dipublikasikan.

Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi harusnya dapat mendorong setiap pegawai dari Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dapat menjadi duta informasi di setiap kegiatan. Namun pada faktanya dalam kegiatan informasi dan publikasi jarang ditemukan partisipasi dari setiap pegawai. Dampaknya adalah banyak kegiatan dan informasi yang terlewat untuk dipublikasikan karena terbatasnya jangkauan dari tim pengelola sosial media. Sehingga banyak informasi yang terlewatkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Untuk menerapkan salah satu nilai BerAKHLAK yaitu kolaboratif, penting adanya untuk mengoptimalkan peran serta seluruh pegawai dalam memberikan kontribusi kepada tim sosial media untuk membuat konten yang akan menjadi sarana informasi pada kanal sosial media. Kontribusi yang diberikan bisa berupa ide kreatif, informasi seputar kegiatan pada setiap seksi ataupun konten yang sudah jadi sehingga bisa dinilai oleh tim redaksi dan bisa disebarluaskan melalui kanal sosial media kantor.

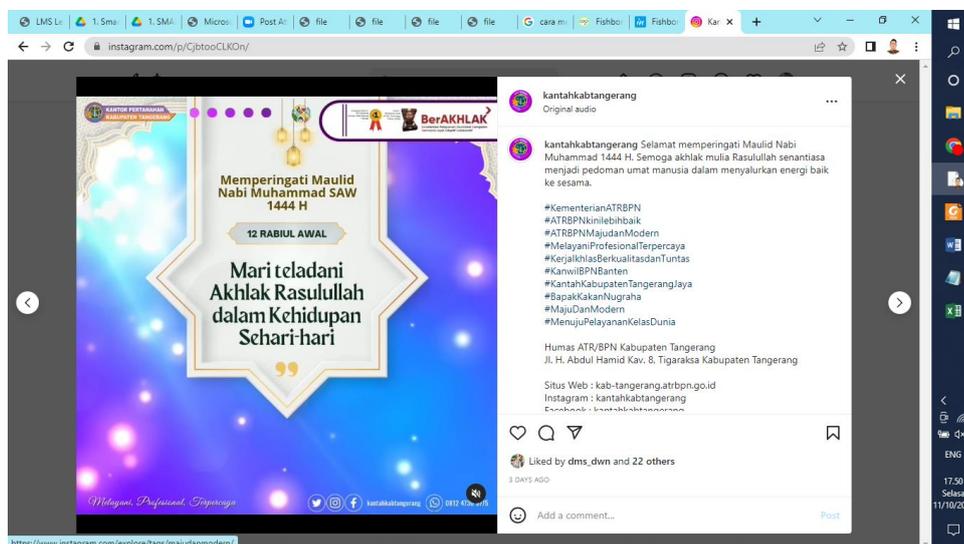
Dengan demikian bisa memaksimalkan fungsi sosial media sebagai wajah baru yang modern dari instansi.

Adapun keterkaitan antara isu yang dipilih dengan substansi mata pelatihan adalah terkait manajemen ASN dan fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta dan pemersatu bangsa. Dengan kurangnya kontribusi pegawai dalam kegiatan sosial media kantor, maka memperlihatkan bahwa penerapan tugas dan fungsi ASN masih terlihat kurang. Dalam isu ini juga terdapat keterkaitan dengan mata pelatihan smart ASN, penerapan transformasi digital dan literasi digital (dalam hal ini penerapan digital skill, digital culture dan digital safety).

Adapun yang diharapkan oleh penulis terkait isu permasalahan tersebut yaitu pegawai dapat berkontribusi dalam setiap publikasi informasi yang ada di kantor pertanahan kabupaten tangerang, sehingga setiap konten dan postingan pada sosial media kantor bisa lebih beragam dan bermanfaat. Dan juga bisa menjadikan pegawai pada kantor pertanahan kabupaten tangerang menjadi insan humas

b. Data dan Fakta

Pada salah satu media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang yaitu instagram, terlihat kurangnya antusiasme dengan hanya mendapatkan 23 like.



Gambar 3 Tangkap Layar Postingan Sosial Media Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

c. Aktor-aktor

- 1) Tingkat Individu : tim pengelola sosial media
- 2) Tingkat Sub-Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha
- 3) Tingkat Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

4) Tiingkat Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

d. Dampak Isu

- 1) Minimnya informasi yang dapat disampaikan pada platform sosial media
- 2) Jarang adanya partisipasi aktif dari pegawai dalam hal penyampaian informasi dan publikasi
- 3) Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat
- 4) Munculnya ketidak pedulian pegawai terhadap sosial media kantor

3. Kurangnya partipasi pengguna jasa pelayanan dalam pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

a. Deskripsi Isu

Kementerian ATR/BPN adalah instansi yang dikhususkan untuk melakukan pelayanan pertanahan baik dari tingkat kebijakan pada level kementerian sampai pada tingkat pelayanan pada setiap satker di daerah. Sebagai instansi pelayan masyarakat sudah pasti penilaian atas kinerja pelayanan terhadap masyarakat menjadi hal yang sangat penting demi data pendukung pengambilan keputusan untuk perbaikan pelayanan pertanahan yang lebih baik dan berkelanjutan. Salah satu media yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah parameter Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah suatu media yang dibuat untuk mengukur sejauh mana tingka kepuasan pengguna jasa layanan khususnya layanan pertanahan atas kinerja yang diberikan oleh instansi itu sendiri.

Pengisian IKM saat ini dilakukan langsung oleh pengguna jasa layanan dengan diberikan link oleh petugas front office. Pada umumnya pengisian IKM diisi oleh pengguna layanan setelah menerima pelayanan dari penyedia jasa pelayanan. namun serining berjalannya waktu, menurunnya angka pengisian IKM membuat data responden yang mengisi pada dashboard website IKM sangatlah rendah. Hal itu membuat kesulitan jika sewaktu-waktu data tersbut diperlukan oleh pimpinan sebagai bahan evaluasi ataupun sebagai bahan penunjang pengambilan keputusan.

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang survey IKM ini telah dilakukan selama beberapa waktu yang lalu, namun pada akhir-akhir ini kesadaran pengisian ini mulai berkurang. Baik dari petugas yang mengingatkan untuk mengisi ataupun dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. hal ini mencerminkan nilai berorientasi pelayanan yang kurang diterapkan pada kantor pertanahan kabupaten tangerang.

Adapun keterkaitan antara isu yang dipilih dengan substansi mata pelatihan adalah terkait dengan penerapan transformasi digital dan literasi digital (dalam hal ini penerapan digital skill, digital culture dan digital safety) yang belum dimaksimalkan dalam menunjang kegiatan sehari-hari. Dalam hal ini memberikan pemahaman kepada pengguna jasa layanan untk dapat berpartisipasi membangun pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Adapun kondisi yang diharapkan penulis terkait isu permasalahan tersebut yaitu bertambahnya kompetensi litrasi digital pegawai sehingga kedepannya tidak hanya cakap dalam berteknologi dalam kegiatan sehari-hari namun juga bisa memeberikan pemahan kepada pemohon agar bisa ikut berkontribusi dalam pengisian indeks kepuasan masyarakat.

b. Data dan Fakta

Pada data yang didapat melalu PIC indeks kepuasan masyarakat, terdapat hanya ada 5 responden yang mengisi IKM pada rentang waktu selama bulan September 2022.

Kode Unit/ Satker	Unit/ Satuan Kerja	Provinsi	Usulan	Persyaratan Nilai Usulan	Komponen Layanan	Indeks	Nilai Indeks	Nilai Indeks 4	Nilai	Predikat Nilai	Nilai Mutu	Responden
22905	Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	Banten	WBK	Memenuhi Syarat	I. KUALITAS PELAYANAN	IKM	17.04	3.90	97.38	Sangat Baik	A	5
22905	Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	Banten	WBK	Memenuhi Syarat	II. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN	IPK	17.19	3.93	98.20	Sangat Baik	A	5

Gambar 4 Tangkap Layar Data Pengisian IKM

c. Aktor-aktor

- 1) Pengguna jasa layanan : pemohon langsung, pemohon dengan kuasa
- 2) Tingkat Individu : Petugas Loker, Customer Service, Pengelola data IKM
- 3) Tingkat Sub-Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha
- 4) Tingkat Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- 5) Tiingkat Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

d. Dampak Isu

Berdasarkan deskripsi tersebut diatas, dampak dari kurangnya kesadaran pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya penilaian terhadap pelayanan Kantor Pertanahan kabupaten tangerang menurut sudut pandang pengguna jasa baik pemohon langsung ataupun pemohon dengan kuasa
- 2) Minimnya data dukung untuk membuat kebijakan tentang pelayanan
- 3) Sulitnya mendapatkan data ketika adanya permintaan laporan tentang IKM

B. Pemilihan Isu

Dari ketiga isu yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang untuk dapat menentukan isu utama yang akan diangkat maka penulis menggunakan teknik tapisan isu USG yang terdiri dari *urgency*, *seriousness* dan *growth*. Metode USG merupakan salah satu cara menetapkan urutan prioritas masalah dengan metode teknik scoring. Proses untuk metode USG dilaksanakan dengan memperhatikan urgensi dari masalah, keseriusan masalah yang dihadapi, serta kemungkinan berkembangnya masalah tersebut semakin besar. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. *Urgency*

Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi. Parameter yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. 5 : Sangat mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu < 1 bulan
- b. 4 : Mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu 3 bulan
- c. 3 : Cukup mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu 1 tahun
- d. 2 : Kurang mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu 1 tahun
- e. 1 : Tidak mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu > 1 tahun

2. *Seriousness*

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak dipecahkan. Perlu dimengerti bahwa dalam keadaan yang sama, suatu masalah yang dapat menimbulkan masalah lain adalah lebih serius bila dibandingkan dengan suatu masalah lain yang berdiri sendiri. Parameter yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. 5 : Sangat Serius, permasalahan berpengaruh pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, mitra, dan masyarakat umum
- b. 4 : Serius, permasalahan berpengaruh pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- c. 3 : Cukup Serius, permasalahan berpengaruh Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- d. 2 : Kurang Serius, permasalahan berpengaruh pada Kelompok Substansi Umum Kepegawaian Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- e. 1 : Tidak Serius, permasalahan berpengaruh hanya pada individu pegawai

3. *Growth*

Seberapa kemungkinan-kemungkinannya isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk kalau dibiarkan. Parameter yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. 5 : Sangat Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu < 1 bulan
- b. 4 : Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu 3 bulan
- c. 3 : Cukup Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu 6 bulan
- d. 2 : Kurang Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu 1 tahun
- e. 1 : Tidak Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu > 1 tahun

Berdasarkan penelitian dan data-data yang dikumpulkan diperoleh hasil analisis tapisan isu sebagai berikut:

Isu	U	S	G	Jumlah	Peringkat
Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tagerang	4	5	4	13	I
Kurangnya peran serta pegawai dalam publikasi kegiatan dan program pada sosial media Kantor Kabupaten Tangerang	3	4	3	10	III
Kurangnya partipasi pengguna jasa pelayanan dalam pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	4	4	4	12	II

Tabel 1 Analisis Isu Menggunakan USG

Keterangan :

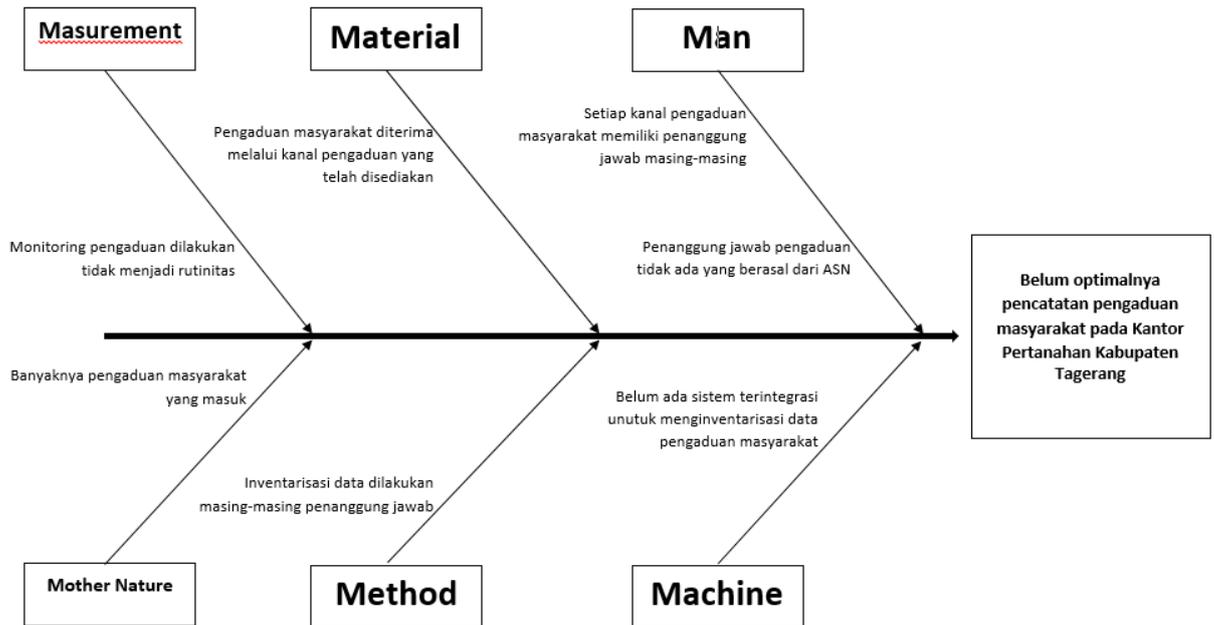
1. Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 - a. U : Dengan banyaknya pemohon yang menggunakan jasa pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang sehingga akan berbading lurus dengan banyaknya keluhan yang terjadi terhadap proses yang dilaksanakan. Maka baik adanya segera mengoptimalkan pencatatan pengaduan yang ada untuk dapat menginfetarisasikan pengaduan yang diberikan.
 - b. S: Banyaknya pengaduan yang yang tidak tertangani dikarenakan tidak sampainya pengaduan pada teknis terkait. Kurangnya data dukung untuk unsur pimpinan mengambil kebijakan lebih lanjut
 - c. G : karena berdampak pada kepuasan masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang membuat permasalahan ini harus diselesaikan dengan segera.
2. Kurangnya peran serta pegawai dalam publikasi kegiatan dan program pada sosial media Kantor Kabupaten Tangerang
 - a. U : isu tersebut dapat dikatakan cukup mendesk karena peran serta pegawai dalam publikasi sangat penting untuk membuat citra baik instansi kepada masyarakat. Kemajuan teknologi membuat setiap pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang menjadi kantor berita.
 - b. S : mejadi suatu hal yang serius ketika peran serta pegawai dalam mengangkat citra baik satuan kerja belum tercapai sehingga perlu adanya penekanan yang dapat membuat semua pegawai menjadi pusat informasi dan publikasi
 - c. G : tingkat pemburukan pada permasalahan ini tidak berdampak luas kepada pelayanan dan kinerja, tetapi berdampak kepada ketersediaan informasi kepada masyarakat pengguna layanan dan jasa dari Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.
3. Kurangnya partipasi pengguna jasa pelayanan dalam pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 - a. U : isu tersebut penting untuk diselesaikan dikarenakan indeks kepuasan masyarakat ini dapat digunakan sebagai alat pengambil kebijakan oleh unsur pimpinan sehingga dapat melakukan perubahan pada pelayanan masyarakat.

- b. S : menjadi hal yang serius dikarenakan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Hal tersebut membuat masalah ini berpengaruh pada penilaian pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.
- c. G : tingkat perburukan yang disebabkan oleh masalah ini akan cepat terjadi jika tidak segera terselesaikan. Dikarenakan IKM menjadi salah satu parameter keberhasilan yang dicapai dalam sistem pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan analisis tapisan isu menggunakan metode USG beserta uraian-uraiannya diatas, maka didapatkan satu isu yang saat ini memiliki tingkat urgensi, keseriusan, dan dampak buruknya paling tinggi yaitu isu pertama mengenai **“Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tagerang”**.

C. Analisis Akar Masalah Isu

Dalam melakukan penentuan gagasan pemecah isu Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tagerang digunakan metode fishbone karena dirasa mampu menentukan akar dari permasalahan tersebut. Analisis Fishbone (Ishikawa) adalah suatu pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang ada.



Gambar 5 Analisis Fishbone

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Teknik analisis isu fishbone didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Pengukuran

Dalam kegiatan pencatatan data pengaduan masyarakat belum ada monitoring secara berkala selama jangka waktu tertentu

2. Material

Petugas pengelola pengaduan menerima pengaduan dari masyarakat melalui kanal pengaduan yang telah disediakan oleh kantor pertanahan kabupaten tangerang

3. Orang

Setiap kanal pengaduan masyarakat pada kantor pertanahan kabupaten tangerang dikelola oleh masing-masing penanggung jawab namun diantara penanggung jawab kanal pengaduan belum ada yang berstatus ASN

4. Lingkungan

Dikarenakan permohonan yang banyak pada kantor pertanahan kabupaten tangerang sehingga banyak juga pengaduan yang masuk mengenai pelayanan yang diterima

5. Metode

Inventarisasi data pengaduan masyarakat pada kantor pertanahan kabupaten tangerang dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab kanal pengaduan.

6. Mesin

Belum ada sistem yang terintegrasi untuk menampung semua data pengaduan yang telah masuk agar memudahkan untuk monitoring

<i>Possible Root Cause</i>	<i>Root Cause</i>
Masuremet	
Monitoring pengaduan dilakukan tidak menjadi rutinitas	Y
Material	
Pengaduan masyarakat diterima melalui kanal pengaduan yang telah disediakan	N
Man	
Setiap kanal pengaduan masyarakat memiliki penanggung jawab masing-masing	N
Penanggung jawab pengaduan tidak ada yang berasal dari ASN	N
Mother Nature	
Banyaknya pengaduan masyarakat yang masuk	N
Method	
Inventarisasi data dilakukan masing-masing penanggung jawab	Y
Machine	
Belum ada sistem terintegrasi unutup menginventarisasi data pengaduan masyarakat	Y

Tabel 2 Analisis Akar Masalah dengan Root Cause

Berdasarkan analisis untuk mencari akar masalah dengan metode fishbone yang diperjelas dengan table root cause didapatkan hasil bahwa akar masalah dari belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada kantor pertanahana kabupaten tangerang adalah pencatatan data pengaduan yang dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab kanal pengaduan serta Belum adanya sistem terintegrasi unutup menginventarisasi data pengaduan masyarakat.

Setelah menemukan akar masalah dari belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada kantor pertanahan kabupaten tangerang selanjutnya dicari gagasan pemecahan isu tersebut. Teknik analisis tapanis isu yang digunakan untuk menentukan gagasan terbaik adalah dengan menggunakan teknik Cost Benefit Analysis (CBA). Analisis Biaya-Manfaat (CBA) adalah proses menggunakan teori, data dan model

untuk menguji produk, pengorbanan dan kegiatan untuk menilai tujuan yang relevan dan solusi alternative. (Rahmiyati, Abdillah, Susilowati & Anggaraini, 2018)

Gagasan Pemecahan Isu	Cost	Benefit
Mengadakan monitoring langsung secara berkala setiap minggu	Koordinator ataupun unsur pimpinan lainnya perlu untuk memanggil semua penanggung jawab kanal pengaduan masyarakat	Data pengaduan masyarakat dapat termonitor dengan baik setiap minggunya
Melakukan pencatatan data pengaduan masyarakat pada satu buku register pengaduan	Setiap penanggung jawab kanal pengaduan harus mencatat data pengaduan dalam satu tempat secara manual	Data pengaduan terinventarisasi dengan baik secara fisik dan memudahkan dalam memonitoring
Pembuatan sitem pencatatan pengaduan yang terintegrasi dan berbasis online menggunakan Google Drive dan Google Spreadsheet	Setiap penanggung jawab kanal pengaduan dapat melakukan pencatatan dengan real time	Dengan sistem yang terintegrasi penanggung jawab dari setiap kanal pengaduan dapat melakukan pencatatan melalui sistem yang sama

Tabel 3 Analisis Gagasan Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa gagasan pemecahan masalah yang dilakukan dengan analisis biaya-manfaat. Didapatkan hasil bahwa gagasan pemecah masalah ketiga tidak memerlukan banyak cost namun dapat memberikan manfaat yang sangat signifikan. Dengan diterapkannya sistem pencatatan berbasis online yang terintegrasi antar penanggung jawab kanal pengaduan memungkinkan penginventarisasian data pengaduan menjadi real time dan juga unsur pimpinan dapat memonitoring data pencatatan pengaduan kapanpun dan dimanapun.

Pada gagasan yang pertama yaitu dengan melakukan monitoring langsung secara berkala sebenarnya mampu mengatasi masalah yang dihadapi dalam pencatatan data pengaduan masyarakat, namun dalam penerapan gagasan ini nantinya diperlukan

waktu dan juga kehadiran langsung unsur pimpinan untuk memonitoring secara langsung.

Pada gagasan yang kedua sebenarnya ini adalah prosedur yang memang sudah diterapkan, namun jika gagasan ini diterapkan dengan menggunakan media buku yang sama dan diisi oleh semua penanggung jawab maka ini akan lebih menyulitkan penanggung jawab kanal pengaduan itu sendiri.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha, Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

- Identifikasi Isu : 1. Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 2. Kurangnya peran serta pegawai dalam publikasi kegiatan dan program pada sosial media Kantor Kabupaten Tangerang
 3. Kurangnya partisipasi pengguna jasa pelayanan dalam pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Isu yang Diangkat : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Gagasan Pemecah Isu: Pembuatan sitem pencatatan pengaduan yang terintegrasi dan berbasis online menggunakan Google Drive dan Google Spreadsheet

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Persiapan Awal	a. Melakukan konsultasi dengan mentor b. Melakukan pengamatan kondisi saat ini c. Melakukan studi literatur	Konsep kegiatan aktualisasi, rencana kegiatan, rekapitan studi literature serta	Akuntabel : - Melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan bertanggung jawab - Tepat waktu dalam melakukan	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” Dengan melakukan persiapan seperti	Dengan melakukan kajian dengan studi literatur dengan cermat merupakan perwujudan dari nilai organisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
			dokumentasi kegiatan	<p>pertemuan dengan mentor</p> <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertindak proaktif pada saat melakukan pengamatan kondisi dengan bertindak aktif mencari narasumber dan bahan untuk kegiatan <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghargai mentor, pada saat menghadap pertemuan dengan mentor menggunakan bahasa yang baik dan benar saat berkomunikasi 	koordinasi dengan atasan, menyusun rancangan kegiatan dan melakukan studi literature meningkatkan efektifitas kegiatan yang akan dilaksanakan dan ikut berkontribusi dalam pelayanan pertanahan yang berstandar dunia	yaitu nilai profesional

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				Kompeten : - Meningkatkan kompetensi dengan menambah wawasan ilmu pengetahuan melalui studi literatur		
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat	a. Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat b. Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat	Draft form pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan	Berorientasi pelayanan : - Mendengarkan kebutuhan petugas pengelola pengaduan Akuntabel : - Menyimak semua jawaban yang diberikan oleh petugas pengelola	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” Dengan mewawancarai semua yang terlibat dalam perancangan	Pembuatan draft dilakukan dengan mewawancarai petugas dan juga menanyakan kebutuhan sehingga ini

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		c. Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet		<p>pengaduan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyusun draft form sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas pengelola pengaduan <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari hal yang akan dilakukan untuk membuat form pencatatan pengaduan <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membangun hubungan kerja yang baik dengan petugas pengelolaan 	<p>sistem pencatatan pengaduan masyarakat serta terus belajar untuk mendapatkan hasil yang terbaik dan juga mendengarkan kebutuhan petugas pengelola pencatatan pengaduan masyarakat, sehingga penulis bisa menentukan pemecahan masalah dengan baik. Hal tersebut memperkuat visi dan misi untuk mewujudkan pengelolaan pertanahan yang</p>	mencerminkan nilai melayani

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				pengaduan dalam kegiatan wawancara Loyal : - Merancang draft form untuk kemajuan instansi Kolaboratif : - Bekerja sama dengan baik bersama pihak yang terlibat dalam kegiatan perancangan draft form	terpercaya dan berstandar dunia	
3	Pembuatan form pencatatan	a. Membuat akun email khusus sebagai sarana	Akun email khusus menampung	Adaptif : - Penggunaan google formulir dan juga	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang	Melayani : Dengan pembuatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
	pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data	<p>membuat Google form dan juga spreadsheet</p> <p>b. Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form</p> <p>c. Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet</p>	<p>data pengaduan, tersedianya link google form dengan database yang terkoneksi, dokumentasi kegiatan</p>	<p>google spreadsheet untuk membuat sistem pencatatan pengaduan masyarakat merupakan bentuk penerapan nilai adaptif terhadap berkembangnya teknologi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.</p> <p>Akutabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab dalam membuat sistem pencatatan pengaduan 	<p>yang Berstandar Dunia”</p> <p>Pembuatan form inputan untuk menginput data pengaduan masyarakat menggunakan google form dan juga spreadsheet merupakan salah satu penerapan teknologi informasi yang berkembang saat ini. Hal ini dapat menguatkan visi dan misi organisasi untuk mewujudkan penyelenggaraan</p>	<p>sistem pencatatan pengaduan masyarakat dengan menggunakan google form dan juga spreadsheet dapat memberikan kontribusi dalam nilai “melayani” karena akan memberikan kemudahan dalam menginventarisa</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>masyarakat dengan baik dan hingga tuntas</p> <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada kegiatan sebelumnya dalam perancangan sistem pencatatan pengaduan masyarakat 	<p>pertanahan dan penataan tata ruang yang berstandar dunia</p>	<p>si data pengaduan yang ada untuk pelayanan yang lebih baik</p> <p>Profesional : Pemanfaatan goole form dan juga spreadsheet ini merupakan bentuk inovasi dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat memudahkan petugas dan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
						<p>unsur pimpinan dalam mengolah dan memonitoring data pengaduan masyarakat.</p> <p>Terpercaya : Dalam menjalankan kegiatan ini dilakukan secara bertanggung jawab dengan menjaga kerahasiaan data pengaduan yang didapatkan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
4	Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat	<p>a. Menyiapkan bahan sosialisasi</p> <p>b. Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>c. Memberikan link akses dan juga hak akses</p>	<p>Bahan sosialisasi, pemahaman petugas pengelola pengaduan masyarakat terhadap pemanfaatan google form dan juga spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan</p>	<p>Berorientasi pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bersikap ramah kepada rekan-rekan pegawai lainnya <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dengan baik <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membantu pegawai dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi 	<p>“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>Melakukan sosialisasi penggunaan google form dan spreadsheet untuk pencatatan data pengaduan masyarakat merupakan bentuk control dan tanggung jawab penulis sebagai penggagas pelaksanaan rencana aktualisasi ini. Hal tersebut merupakan visi dan misi untuk mewujudkan penataan</p>	<p>Melakukan sosialisasi kepada petugas pengolah data pengaduan merupakan bentuk kontrol dan tanggung jawab penulis sebagai penggagas pelaksanaan rencana aktualisasi ini. Hal tersebut merupakan penguatan nilai organisasi</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		<p>kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p>		<p>dalam pekerjaan sehari-hari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan tugas dengan menyiapkan bahan untuk sosialisasi dengan baik <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Dalam hal ini melakukan pemanfaatan teknologi terhadap pekerjaan sehingga 	<p>ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia</p>	<p>Profesional dan Terpercaya.</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja</p> <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghargai setiap rekan-rekan pegawai lainnya apapun latar belakangnya dalam proses kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan - Menghargai dan menghormati atasan 		
5	Evaluasi dan pelaporan	a. Meminta masukan dari mentor terkait	Feedback/masukan dari mentor dan	<p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi dan bertanggung 	Dengan melakukan evaluasi untuk mendapat perbaikan ke	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		<p>dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan</p> <p>b. Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan</p> <p>c. Membuat laporan</p>	<p>juga petugas pengelola pengaduan masyarakat, laporan aktualisasi, dokumentasi kegiatan</p>	<p>jawab membuat laporan atas apa yang sudah dikerjakan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan komunikasi dengan santun dan hormat kepada atasa dan rekan kerja lainnya - Menghargai atasan <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pembuatan laporan 	<p>depannya merupakan wujud misi menyelenggarakan penataan ruang yang berkelanjutan</p>	<p>data yang didapat selama percobaan sehingga merupakan wujud nilai terpercaya</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		pelaksanaan aktualisasi		pelaksanaan aktualisasi berdasarkan peraturan yang ada		

Tabel 4 Rancangan Kegiatan Aktualisasi

E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Tahapan Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Linimasa Implementasi				
			November				
			1	2	3	4	5
1	Persiapan Awal	Melakukan konsultasi dengan mentor					
		Melakukan pengamatan kondisi saat ini					
		Melakukan studi literature					
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat	Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat					
		Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat					
		Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet					
3	Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data	Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet					
		Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form					

		Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet					
4	Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat	Menyiapkan bahan sosialisasi					
		Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat					
		Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat					
5	Evaluasi dan pelaporan	Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan					
		Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan					
		Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi					

Tabel 5 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

F. Rekapitulasi Habitiasi Nilai Ber-Akhlak

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habitiasi Nilai							Jumlah
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	
1	Persiapan Awal								
	- Melakukan konsultasi dengan mentor				1		1		2
	- Melakukan pengamatan kondisi saat ini	1		1					2
	- Melakukan studi literature			1					1
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat								
	- Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat	1	1					1	3
	- Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat					1			1
	- Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet			1	1				2
3	Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data								
	- Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet		1				1		2

	- Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form						1	1	2
	- Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet						1	1	2
4	Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat								
	- Menyiapkan bahan sosialisasi			1					1
	- Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat	1		1				1	3
	- Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat		1		1				2
5	Evaluasi dan Pelaporan								
	- Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan		1		1				2

	google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan								
	- Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan				1				1
	- Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi		1	1					2
Jumlah		3	5	6	5	1	4	4	

Tabel 6 Rekapitulasi Habituasi Nilai Ber-Akhlak

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model



Selama melakukan kegiatan aktualisasi, penulis melihat dan mempelajari sistem dan cara kerja di Sub Bagian Tata Usaha yang dilakukan oleh para Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). Berdasarkan pengamatan tersebut, role model penulis saat melaksanakan habituasi di Sub Bagian Tata Usaha adalah Bapak Syafrollah. Beliau merupakan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang yang juga merupakan mentor dari penulis. Sebagai seorang mentor dan atasan, beliau sangat ramah, disiplin dan memiliki jiwa kepemimpinan dan ketegasan yang baik. Beliau mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari sebagai berikut:

1. Beliau adalah seorang yang professional dalam menjalankan profesi yang menolak segala sesuatu tentang korupsi dan juga bebas dari intervensi politik dalam melakukan pelayanan sesuai dengan kebijakan publik yang ada ini sejalan dengan tugas dan fungsi ASN dalam manajemen ASN;
2. Dalam hal pekerjaan beliau selalu memberikan masukan kepada para rekan kerja baik pada seksinya sendiri ataupun kepada seksi lain dan juga mengajak berdiskusi dengan rekan kerja terkait pekerjaan yang sedang dilaksanakan, hal ini mencerminkan nilai Ber-Akhlak yaitu nilai Harmonis;
3. Dalam melaksanakan tugasnya beliau selalu menerapkan kejujuran, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan juga berintegritas tinggi yang mana ini mencerminkan nilai Ber-Akhlak yaitu nilai Akuntabel;
4. Dalam hal pekerjaan ataupun diluar pekerjaan beliau sangat mendukung para rekan kerja untuk selalu mengembangkan kompetensi dalam hal apapun apalagi, hal ini mencerminkan nilai Ber-Akhlak yaitu nilai Kompeten;
5. Dalam melayani masyarakat beliau selalu melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat yang mengajukan keluhan diterima dengan baik dan didengarkan keluhannya demi menunjang perbaikan pelayanan menjadi lebih baik. Ini sejalan dengan nilai Ber-Akhlak yaitu nilai Berorientasi Pelayanan;

6. Sebagai Kasubag Tata Usaha beliau sangat terbuka untuk bekerja sama dengan semua pihak di internal kantor bahkan para stakeholder, ini mencerminkan nilai Ber-Akhlak yaitu nilai Kolaboratif;
7. Beliau selalu bekerja secara proaktif dengan selalu memonitoring capaian program-program baik pada internal seksinya ataupun berkoordinasi dengan seksi lain, hal ini mencerminkan nilai Ber-akhlak yaitu nilai Adaptif;
8. Beliau selalu profesional dalam menjalankan tugasnya dan berkomitmen untuk menolak segala bentuk KKN demi menjaga nama baik instansi, ini mencerminkan nilai Ber-Akhlak yaitu nilai Loyal;
9. Beliau selalu melaksanakan apel pagi dan mengajak rekan-rekan pegawai lainnya untuk sama-sama mengikuti apel pagi sesuai dengan cerminan nilai bela Negara.

Keseluruhan sikap dan perilaku yang Bapak Syafrullah lakukan mencerminkan nilai-nilai dasar ASN yang harus ditiru oleh penulis dalam bekerja dan beraktivitas sehari-hari.

B. Realisasi Aktualisasi

1. Realisasi Kegiatan

Pada proses aktualisasi optimalisasi pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan goole form dan spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang terdiri dari 5 kegiatan, yaitu persiapan awal, pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat, pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet sebagai basis data, sosialisasi penggunaan google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat serta kegiatan yang terakhir adalah evaluasi dan pelaporan. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan :

a) Persiapan Awal

Pada kegiatan persiapan awal terdiri dari 3 tahapan yaitu Melakukan konsultasi dengan mentor, Melakukan pengamatan kondisi saat ini dan Melakukan studi literature. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan tersebut :

1) Melakukan konsultasi dengan mentor

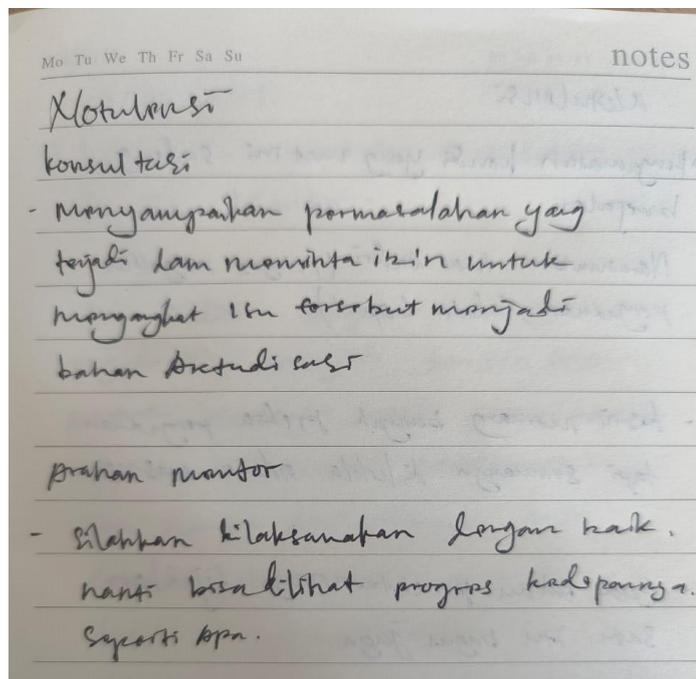
Tahapan kegiatan yang pertama ialah melakukan koordinasi dan konsultasi dengan mentor atau atasan langsung di unit kerja. Koordinasi awal ini menjadi awal penyusunan kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan dalam 1 (satu) bulan ke depan. Tujuan tahapan kegiatan ini ialah untuk

mendapatkan izin pelaksanaan kegiatan aktualisasi, meminta saran dan masukan kegiatan, serta membahas konsep yang akan dijalankan untuk kegiatan aktualisasi.



Gambar 6 Konsultasi Awal dengan Mentor

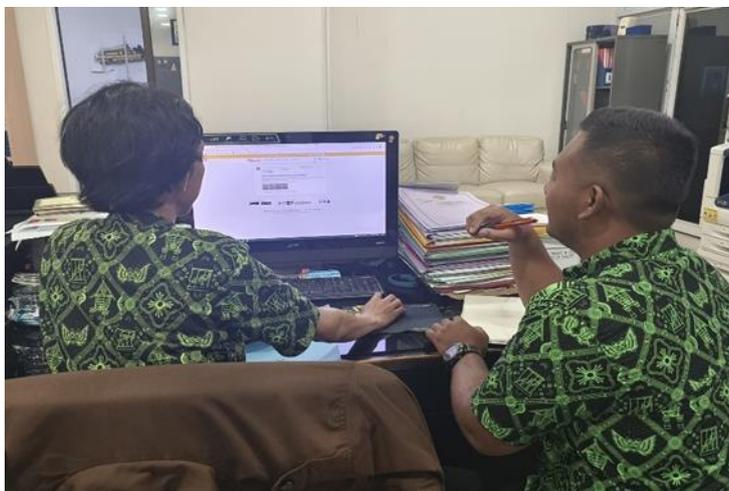
Berikut hasil notulensi dari konsultasi yang dilakukan penulis dengan mentor :



Gambar 7 Notulensi Konsultasi Awal dengan Mentor

2) Melakukan pengamatan kondisi saat ini

Pada tahapan ini penulis melakukan pengamatan pada proses pencatatan pengaduan masyarakat yang saat ini sedang berjalan pada kantor pertanahan kabupaten tangerang. Proses pencatatan pengaduan masyarakat pada kantor pertanahan kabupaten tangerang saat ini dilakukan oleh masing-masing penanggung jawab sistem pengaduan yang ada. Adapun untuk prosedur yang sedang berjalan adalah pengaduan masyarakat masuk melalui media pengaduan yang telah disediakan, kemudian dicatat oleh penanggung jawab media pengaduan untuk dilaporkan kepada bagian terkait. Rekap pengaduan yang telah masuk dicatat oleh penanggung jawab media pengaduan dengan hasil akhir yang terpisah-pisah.

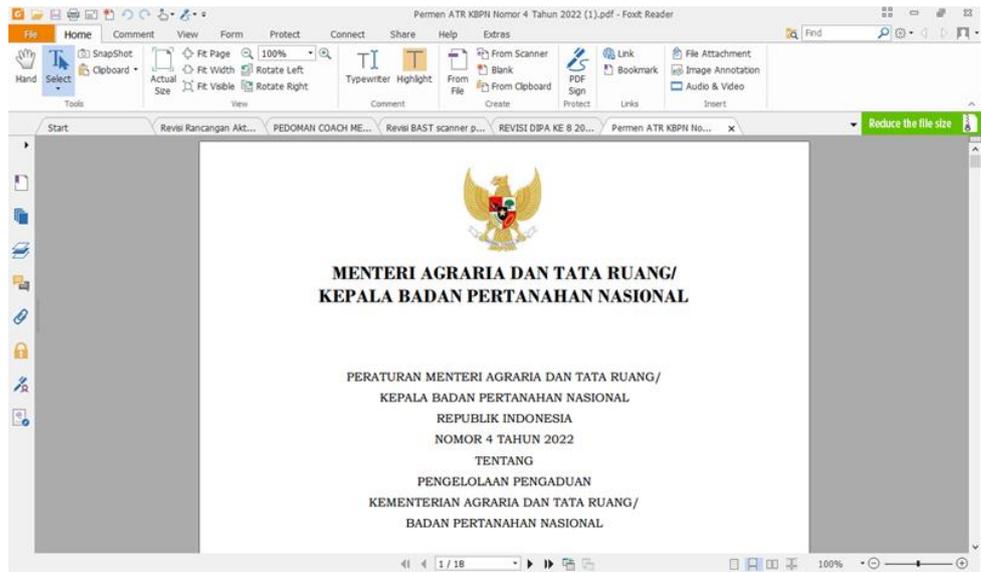


Gambar 8 Pengamatan Kondisi Awal

3) Melakukan studi literature

Studi literatur merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melihat contoh dan gambaran terkait kegiatan serupa atau teori pendukung lainnya yang berhubungan dan berguna untuk aktualisasi yang penulis susun. Penulis melakukan studi literatur melalui cara membaca Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional dan juga dengan membaca modul tata cara pembuatan Google Form.

- Tangkap layar tahapan kegiatan studi literature dengan membaca Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 4 Tahun 2022



Gambar 9 Tangkap Layar Studi Literatur Permen ATR/BPN No. 4 tahun 2022

- 2. Tangkap layar tahapan kegiatan studi literature dengan membaca modul cara pembuatan Google form



Gambar 10 Tangkap Layar Studi Literatur Pelatihan Pemanfaatan Google Form

b) Pembuatan Draft Form yang Akan Dibuat menjadi Sistem Pencatatan Pengaduan Masyarakat

Pada kegiatan Pembuatan Draft Form yang Akan Dibuat menjadi Sistem Pencatatan Pengaduan Masyarakat terdiri dari 3 tahapan yaitu mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat, menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat dan Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan tersebut :

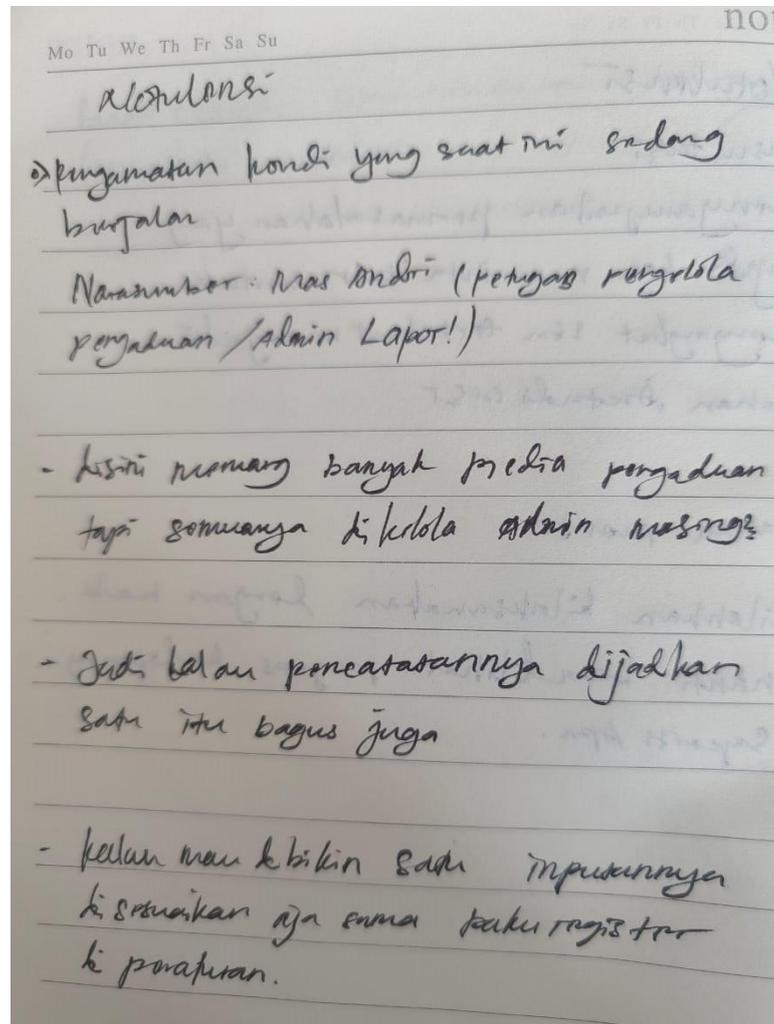
1) Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat

Pada tahap ini saya mengajukan beberapa pertanyaan kepada petugas pengelola pengaduan mengenai pencatatan pengaduan serta apa hal-hal yang penting yang harus dicatat dalam proses pencatatan pengaduan masyarakat. Kegiatan ini bertujuan mendapatkan informasi pertanyaan apa saja yang akan dibuat pada form.



Gambar 11 Wawancara dengan Petugas Pengelola Pengaduan

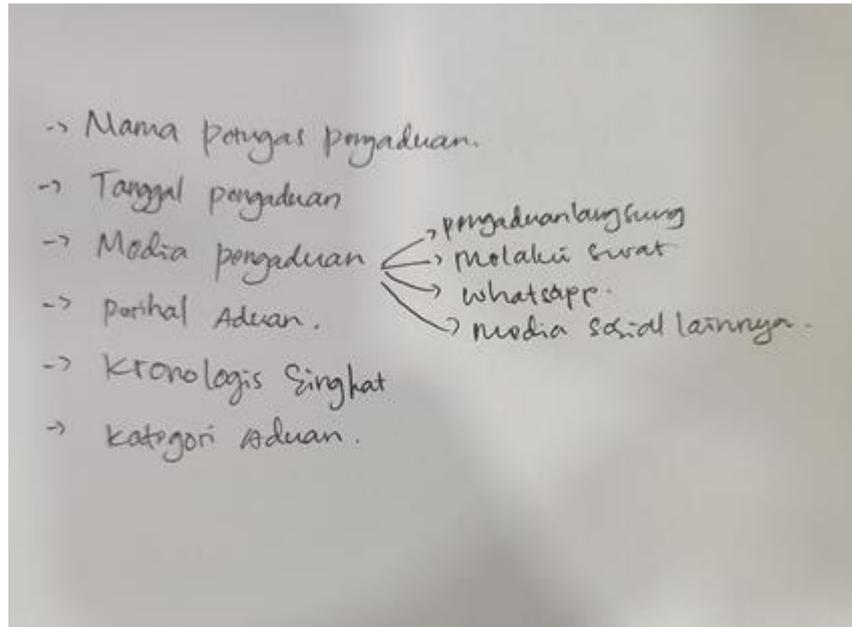
Dalam proses wawancara ini sekaligus penulis menanyakan jenis inputan apa saja yang sebaiknya dimasukkan ke dalam sistem nantinya. Berikut adalah hasil notulensi pada tahapan kegiatan pengamatan dan wawancara dengan rekan kerja sebagai petugas pengelola pengaduan :



Gambar 12 Notulensi Hasil Pengamatan Kondisi Saat Ini dan Wawancara dengan Petugas

2) Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat

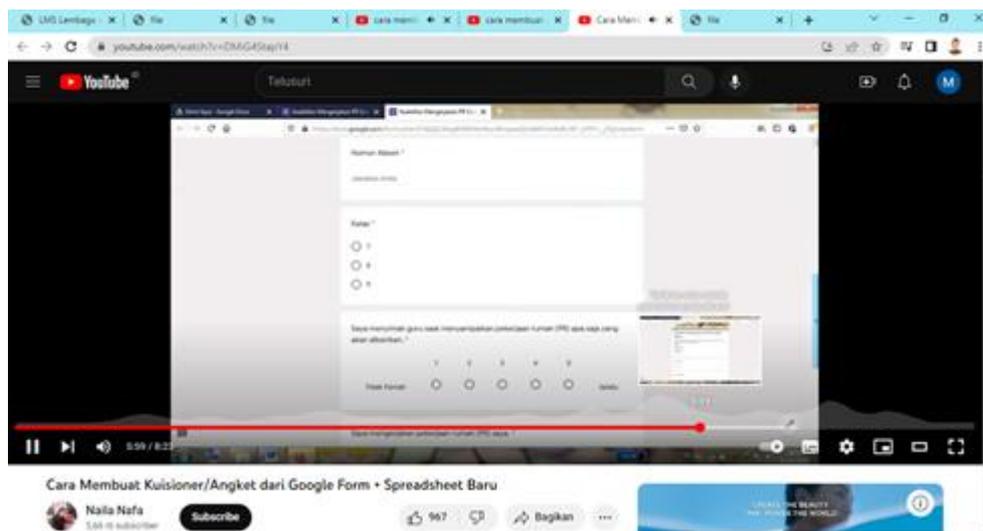
Pada tahap ini saya membuat draft form pencatatan pengaduan masyarakat berbekal dari hasil konsultasi dengan mentor dan wawancara petugas buku tanah dan berikut hasil konsultasi dengan mentor, apa saja yang harus ada pada form.



Gambar 13 Draft Rancangan Form yang Akan Dibuat

3) Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet

Pada tahap ini saya banyak mencari informasi dari internet, khususnya melalui youtube cara membuat form dengan google form serta fitur-fitur apa saja yang dapat ditambahkan, kemudian integrasinya dengan google spreadsheet. Salah satu link youtube yang saya saksikan yaitu <https://www.youtube.com/watch?v=DMiG4StapY4> mengenai cara pembuatan google forms.



Gambar 14 Tangkap Layar Tata Cara Pembuatan Google Form di Platform youtube\|

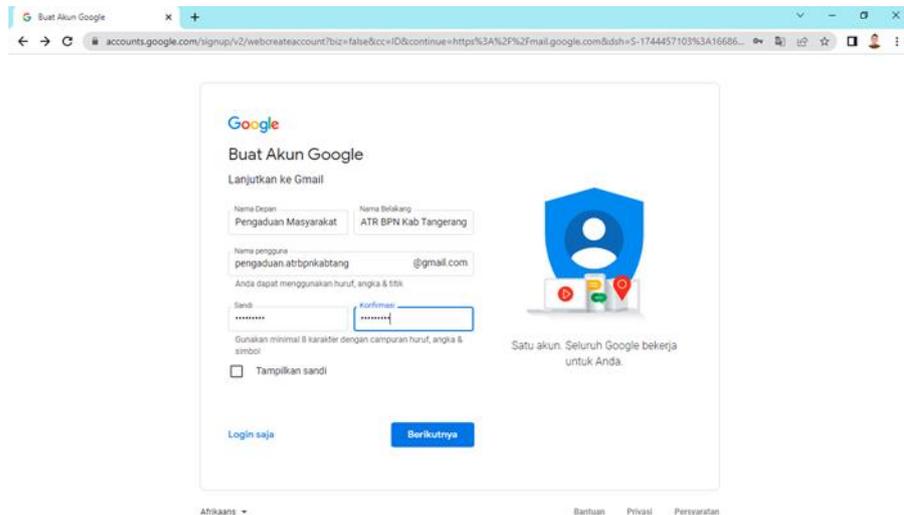
- c) Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data

Pada kegiatan Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data terdiri dari 3 tahapan yaitu Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet, Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan tersebut :

- 1) Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet

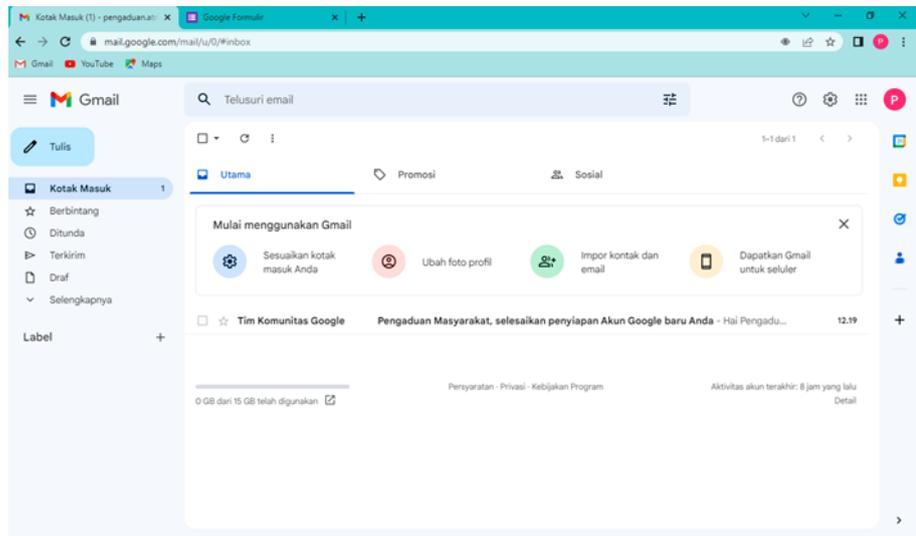
Pada tahap ini penulis melakukan pembuatan akun email khusus melalui gmail sebagai email database pencatatan pengaduan masyarakat di kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang sebagaimana terlampir pada gambar berikut.

- Tangkap Layar Pembuatan Email



Gambar 15 Tangkap Layar Pembuatan Email Pengaduan

- Tangkap Layar Email yang Telah Dibuat

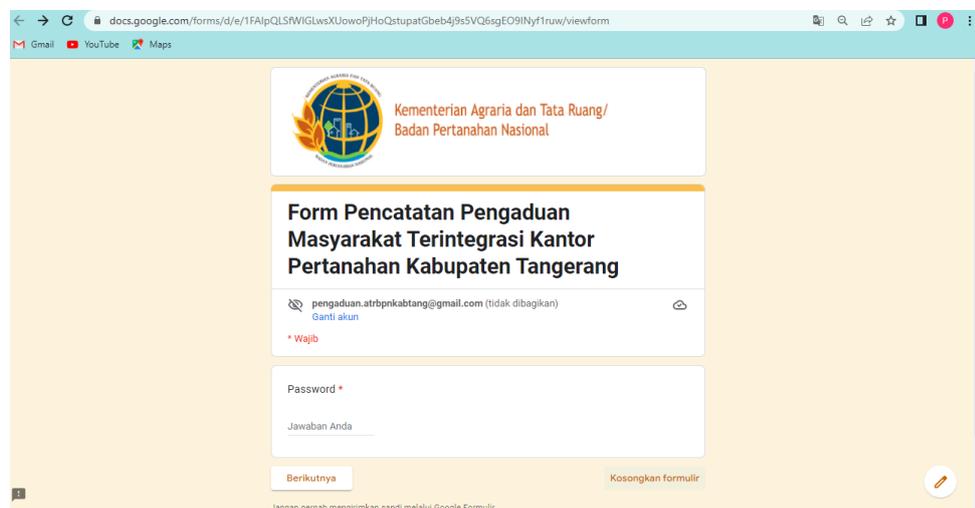


Gambar 16 Tangkap Layar Email yang Sudah Dibuat

- 2) Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form

Pada tahap kegiatan ini Penulis melakukan pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat melalui google form. Adapun format data yang dituangkan pada form google form berdasarkan format data yang telah ditetapkan dan disetujui oleh mentor sebagaimana terlampir pada gambar berikut:

- Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet:



The screenshot shows the top portion of a Google Form. At the top, there is a logo for the 'Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional'. Below the logo, the title of the form is 'Form Pencatatan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang'. The form is set to be shared with 'pengaduan.atriptrikatang@gmail.com (tidak dibagikan)'. The form includes a section titled 'Bagian Tanpa Judul' with the following fields: 'Nama etugas Pengaduan' (a dropdown menu with 'Pilih' as the placeholder), 'Tanggal Pengaduan' (a date field with 'mm/dd/yyyy' as the placeholder), and 'Media Pengaduan' (a dropdown menu with 'Pilih' as the placeholder).

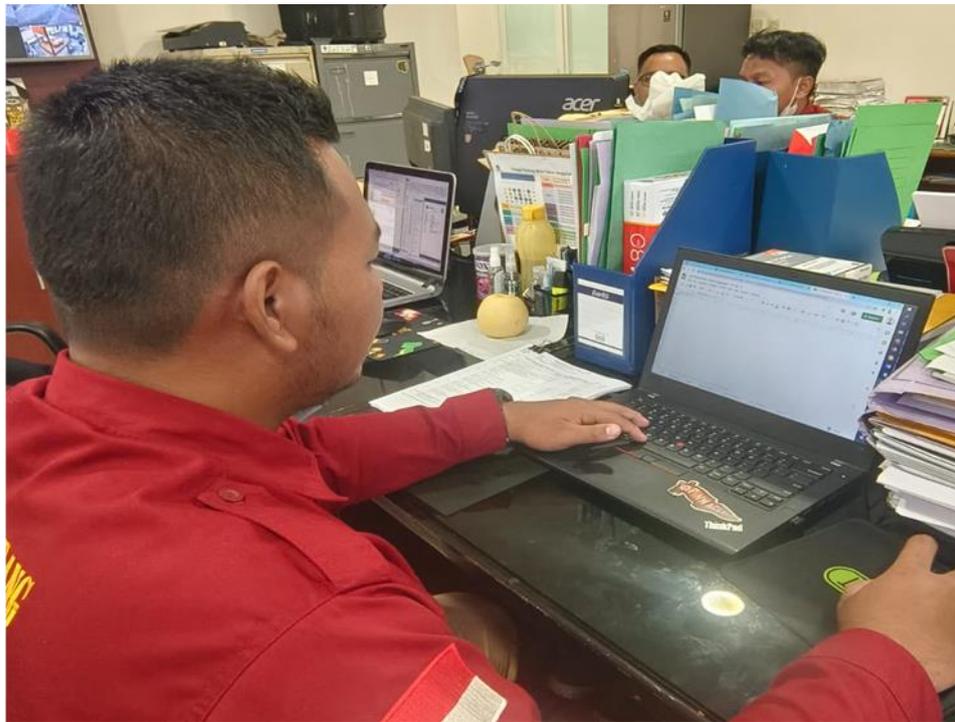
The screenshot shows the lower portion of the Google Form. It includes the following fields: 'Tanggal Pengaduan' (a date field with 'mm/dd/yyyy' as the placeholder), 'Media Pengaduan' (a dropdown menu with 'Pilih' as the placeholder), 'Perihal Pengaduan' (a text input field with 'Jawaban Anda' as the placeholder), 'Kronologis Singkat' (a text input field with 'Jawaban Anda' as the placeholder), and 'Kategori Aduan' (a text input field with 'Jawaban Anda' as the placeholder). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Kembali' and 'Kirim', and a link that says 'Kosongkan formulir'.

Gambar 17 Google Form Pencatatan Pengaduan yang Telah Dibuat

Berdasarkan gambar tersebut di atas, dalam pembuatan google form tersebut penulis melakukan pembuatan password pada google form yang bertujuan akses pada form tersebut hanya diperuntukkan untuk petugas pengelola pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Adapun bagian intputan pada google form tersebut disamakan dengan isian buku register pengaduan sesuai dengan Permen ATR/BPN No. 4 Tahun 2022 dan juga menyesuaikan dengan kebutuhan petugas pengelola pengaduan melalui proses wawancara yang telah dilakukan sebelumnya.

- 3) Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet



Gambar 18 Proses Pembuatan Basis Data Menggunakan Spreadsheet

A screenshot of a Google Spreadsheet interface. The title bar reads "Database Pencatatan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi". The spreadsheet has a header row with the following columns: "Timestamp", "Password", "Nama Petugas Pengadu", "Tanggal Pengaduan", "Media Pengaduan", "Perihal Pengaduan", "Kronologis Singkat", and "Kategori Aduan". The rows below the header are mostly empty, with some faint data visible in the first few rows. The interface includes standard Google Docs navigation and editing tools.

Gambar 19 Tangkap Layar Basis Data yang Telah Dibuat

Pada tahapan kegiatan ini penulis membuat database menggunakan spreadsheet yang berguna untuk menampung pencatatan data pengaduan melalui berbagai media pengaduan. Format yang ada di dalam spreadsheet

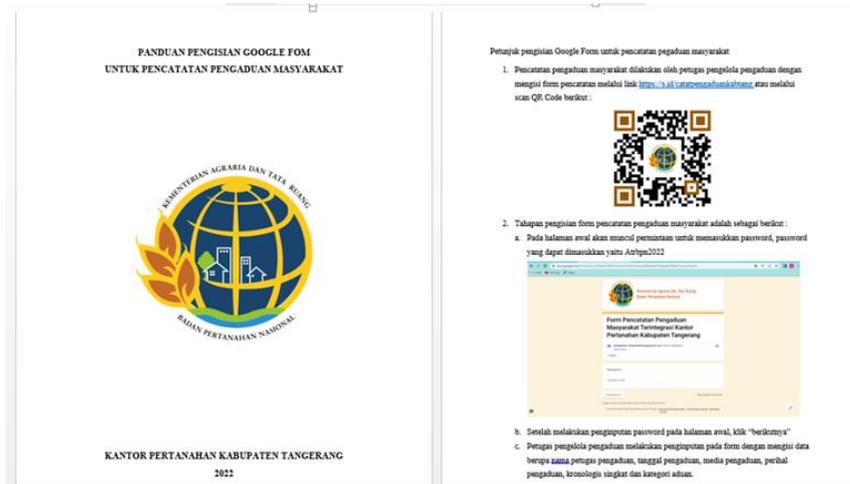
tersebut telah disesuaikan dengan wawancara yang telah dilakukan pada tahapan kegiatan sebelumnya.

d) Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat

Pada kegiatan Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat sebagai basis data terdiri dari 3 tahapan yaitu Menyiapkan bahan sosialisasi, Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat dan Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan tersebut :

1) Menyiapkan bahan sosialisasi

Pada tahap ini penulis menyiapkan bahan sosialisasi form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form berupa buku panduan untuk pengisian google form. Adapun buku panduan tersebut yaitu sebagai berikut :



- a. Pengisian tanggal pada tanggal pengaduan sesuai dengan tanggal pengaduan tersebut di sampaikan melalui media pengaduan.
- b. Adapun tampilan inputan form pencatatan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

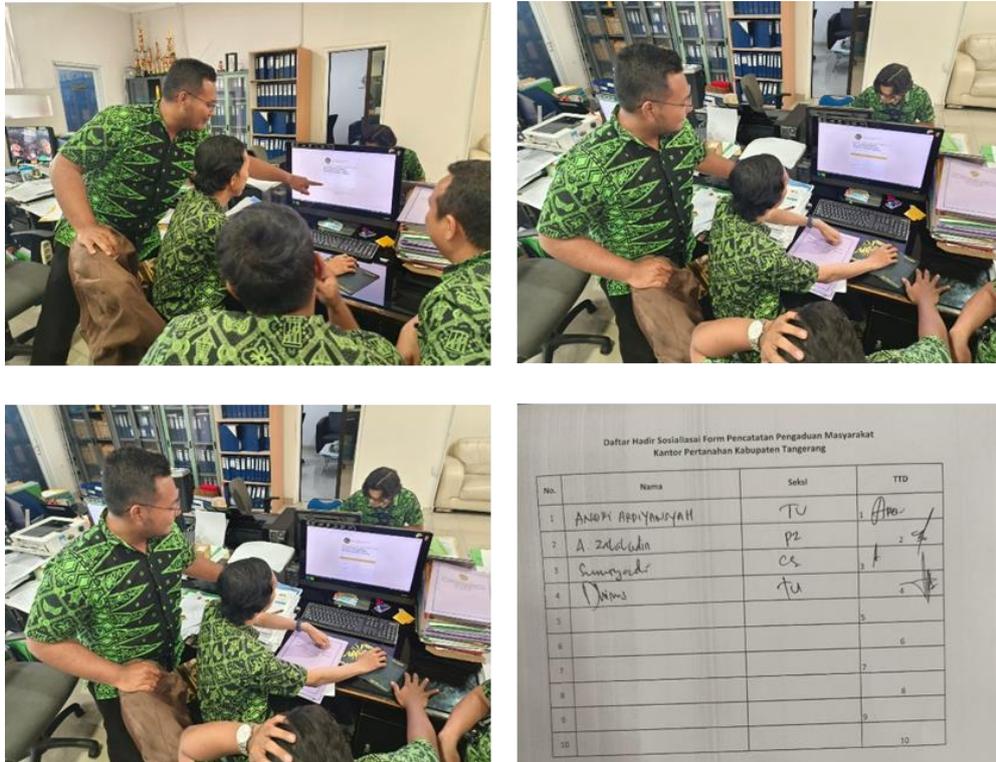
- c. Setelah semua data telah selesai terinput dengan benar, kemudian selesaikan inputan dengan cara klik tombol "Kirim"

Gambar 20 Tangkap Layar Buku Panduan Penggunaan Sistem Pencatatan Pengaduan Masyarakat

Pada gambar diatas merupakan tampilan dari panduan pengisian google form untuk pencatatan pengaduan masyarakat yang telah dibuat oleh penulis. Panduan tersebut berisi tentang tampilan dari google form yang akan diisi oleh petugas pengelola pengaduan beserta dengan langkah-langkah pengisian google form tersebut. Adapun buku panduan tersebut akan dipergunakan sebagai sarana sosialisasi kepada petugas pengelola pengaduan nantinya.

- 2) Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat

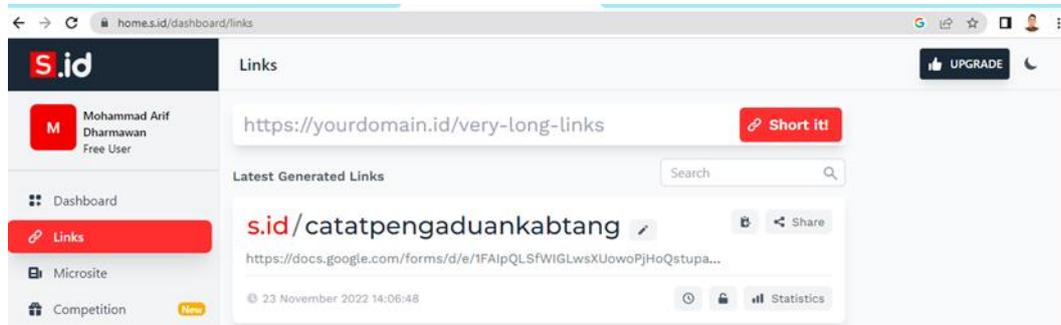
Pada tahap kegiatan ini penulis melakukan sosialisasi penggunaan google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat. Kegiatan ini dihadiri oleh petugas pengelola pengaduan masyarakat. Pada kegiatan tersebut penulis menyampaikan panduan penggunaan google form dan spreadsheet yang telah dibuat akan digunakan nantinya pada kegiatan pencatatan pengaduan masyarakat.



Gambar 21 Sosialisasi Penggunaan Sistem Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet

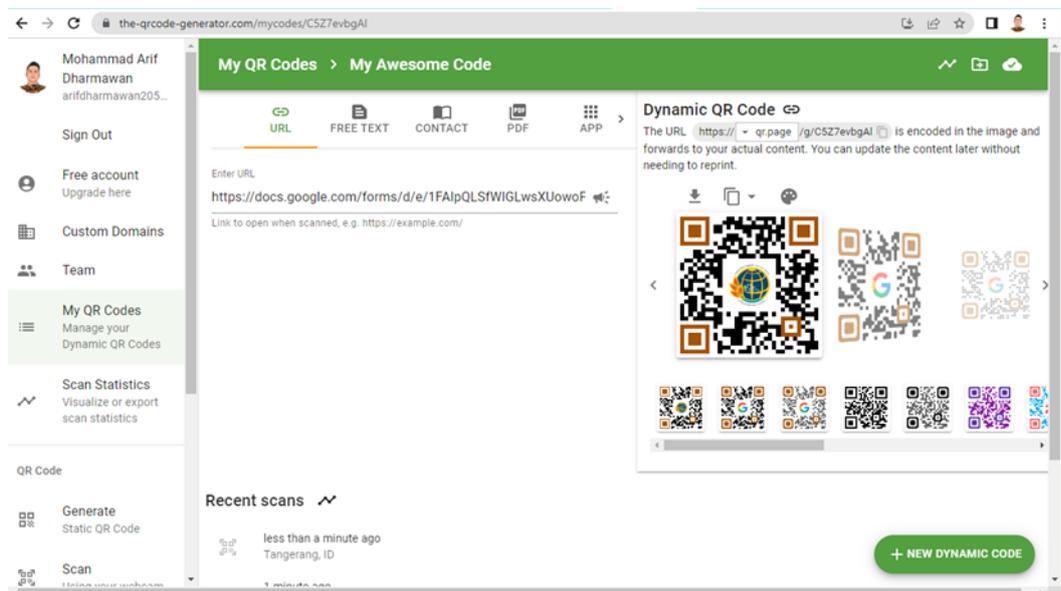
- 3) Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat

Pada tahapan ini penulis membuat shorter link menggunakan web <https://home.s.id/> sebagaimana terlampir pada gambar berikut:



Gambar 22 Tangkap Layar Pembuatan Shorter Link

Berdasarkan gambar diatas, link yang akan digunakan untuk mengakses form pencatatan pengaduan masyarakat adalah <https://s.id/catatpengaduankabtang> sedangkan untuk mengakses basis data dar pencatatan pengaduan menggunakan link <https://s.id/rekappengaduankabtang> . Selanjutnya agar dapat memudahkan petugas pengelola pengaduan penulis membuat link akses menggunakan QR Code sebagai berikut:



Gambar 23 Tangkap Layar Pembuatan Barcode Link

- e) Evaluasi dan pelaporan

Pada kegiatan Evaluasi dan pelaporan terdiri dari 3 tahapan yaitu Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan

masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan, Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat dan Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat pengaduan masyarakat Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan tersebut :

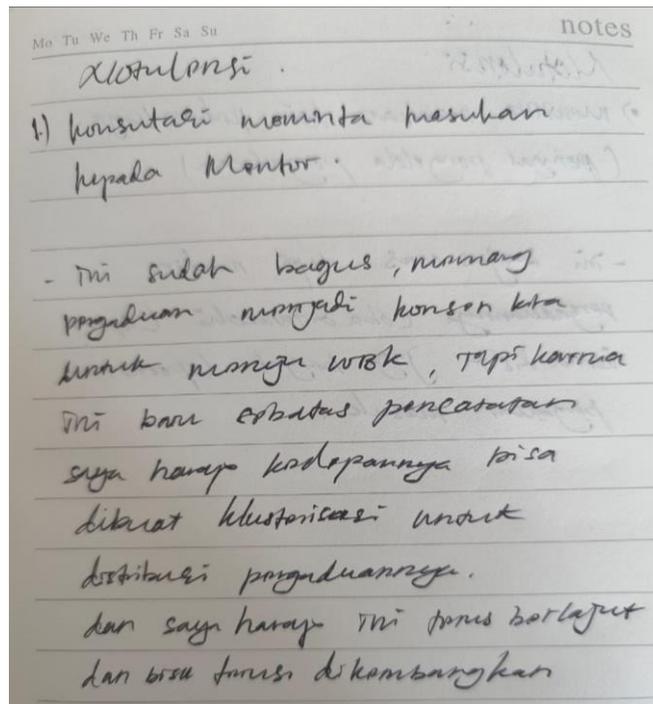
- 1) Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan

Pada tahapan kegiatan ini penulis meminta masukan dari mentor terkait kegiatan aktualisasi yang sudah dilakukan. Dalam prosesnya, mentor menyampaikan harapannya agar apa yang sudah dilakukan pada tahapan habituasi dan aktualisasi akan terus berlanjut dan dapat terus dikembangkan kedepannya.



Gambar 24 Konsultasi dan Meminta Masukan Kepada Mentor Tentang Kegiatan yang Sudah Dilaksanakan

Berikut adalah link video konsultasi dan masukkan atas sistem yang sudah dibuat <https://drive.google.com/file/d/1ND7c8HMGTBpj-IFVz6hn5RQSIMI5t0Le/view> , dan juga hasil notulensi masukan yang telah dilaksanakan oleh penulis :

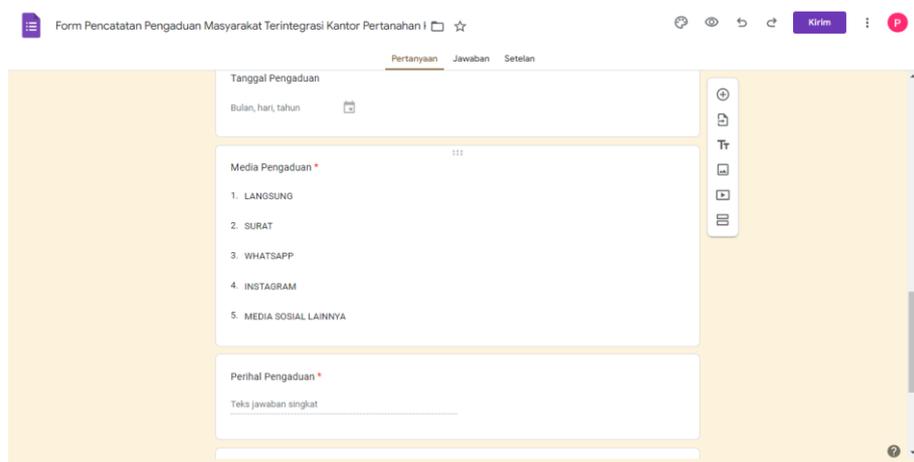


Gambar 25 Notulensi Konsultasi dan Meminta Masukan Dari Mentor

2) Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan

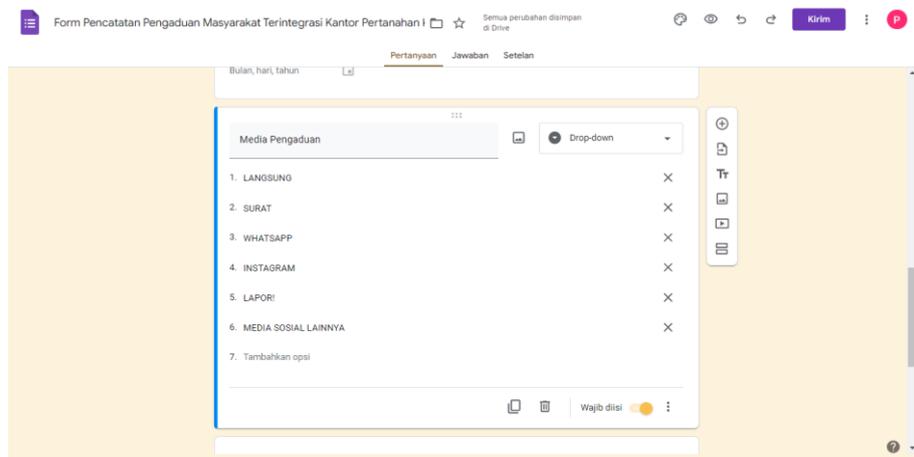
Pada tahapan ini penulis meminta masukan kepada petugas pengelola pengaduan. Pada kesempatan kali ini penulis meminta masukan tentang sistem yang telah dibuat. Petugas pengelola pengaduan menyampaikan bahwa sistem yang telah dibuat sudah baik, namun bisa ditambahkan media pengaduan Laporan! untuk dimasukkan ke dalam pilihan media pengaduan. Berikut adalah perubahan yang telah disesuaikan.

- **Sebelum disesuaikan**



Gambar 26 Tampilan Pilihan Media Pengaduan Sebelum Disesuaikan

- **Setelah disesuaikan**

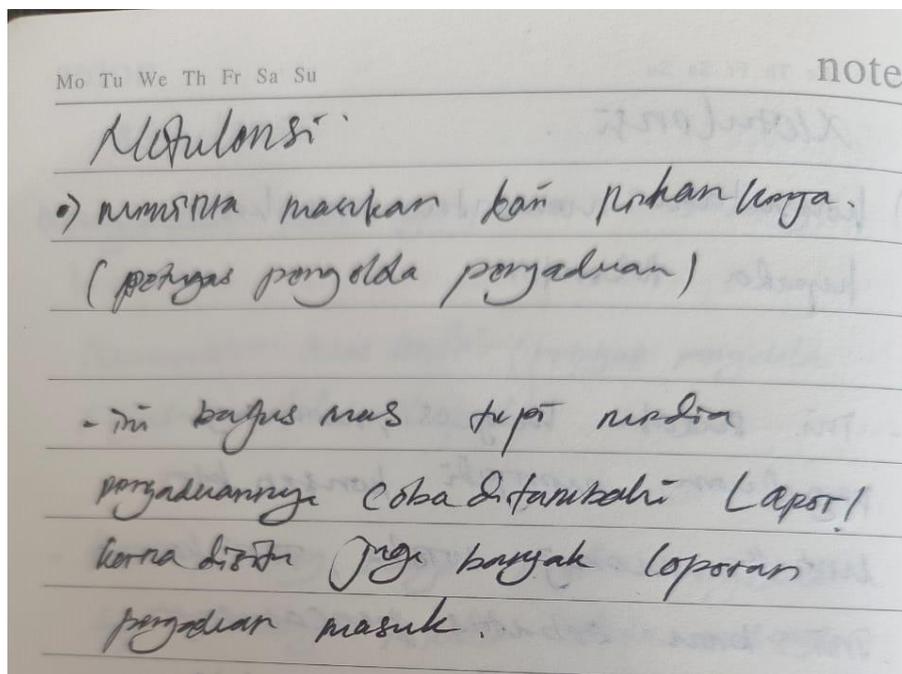


Gambar 27 Tampilan Pilihan Media Pengaduan Setelah Disesuaikan

Adapun eviden pada tahapan kegiatan kali ini adalah sebagai berikut ;



Gambar 28 Meminta Feedback dan Masukan Kepada Petugas Pengelola Pengaduan



Gambar 29 Notulensi Feedback dan Masukan dari Petugas Pengelola Pengaduan

3) Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi

Pada tahap kegiatan ini penulis melakukan penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi. Penyusunan laporan dilakukan setelah seluruh tahapan kegiatan aktualisasi selesai dilaksanakan sebagaimana pada terlampir pada gambar berikut :



Gambar 30 Pembuatan Laporan Akhir Aktualisasi

Penyusunan laporan aktualisasi ditulis berdasarkan format yang telah diberikan oleh PPSDM Kementerian ATR/BPN untuk pelatihan dasar CPNS tahun 2022 yang terdiri dari 4 bab. Penyusunan laporan aktualisasi disusun sebagai bukti pertanggung jawaban dari pelaksanaan kegiatan aktualisasi selama satu bulan di unit kerja. Selain itu, laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan di masa mendatang baik di internal unit kerja atau di unit kerja lain.

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda 2

a) Penerapan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

Kegiatan aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS mengimplementasi dari nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (BerAKHLAK). Penerapan nilai-nilai dasar ASN pada realisasi aktualisasi pada setiap tahapan kegiatan secara lebih detail dapat dilihat dalam penjelasan berikut:

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
1	Persiapan Awal	a. Melakukan konsultasi dengan mentor b. Melakukan pengamatan kondisi saat ini c. Melakukan studi literatur	Akuntabel : - Melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan bertanggung jawab - Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor Adaptif : - Bertindak proaktif pada saat melakukan pengamatan kondisi dengan bertindak aktif mencari narasumber dan bahan untuk kegiatan - Konsultasi dengan mentor tentang inovasi yang akan dijalankan Harmonis : - Menghargai mentor, pada saat menghadap pertemuan dengan mentor menggunakan bahasa

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
			<p>yang baik dan benar saat berkomunikasi</p> <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kompetensi dengan menambah wawasan ilmu pengetahuan melalui studi literatur <p>Kolaboratif:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terbuka dalam kerja sama dengan cara berkonsultasi dengan mentor
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat	<p>a. Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>b. Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat</p> <p>c. Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet</p>	<p>Berorientasi pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendengarkan kebutuhan petugas pengelola pengaduan <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyimak semua jawaban yang diberikan oleh petugas pengelola pengaduan masyarakat - Menyusun draft form sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas pengelola pengaduan <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari hal yang akan dilakukan untuk membuat form pencatatan pengaduan <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membangun hubungan kerja yang baik dengan petugas pengelolaan pengaduan dalam kegiatan wawancara <p>Loyal :</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
			<ul style="list-style-type: none"> - Merancang draft form untuk kemajuan instansi <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan baik bersama pihak yang terlibat dalam kegiatan perancangan draft form - Memberikan kesempatan kepada petugas pengelola pengaduan untuk ikut bersama menyusun draft form pencatatan pengaduan <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyesuaikan diri dengan perubahan dengan cara memanfaatkan google form dan juga preadsheet dalam kehidupan profesi - Terus berinovasi mengembangkan kreativitas dalam menunjang pekerjaan
3	Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data	<p>a. Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet</p> <p>b. Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form</p>	<p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan google formulir dan juga google spreadsheet untuk membuat sistem pencatatan pengaduan masyarakat merupakan bentuk penerapan nilai adaptif terhadap berkembangnya teknologi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. <p>Akutabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab dalam membuat sistem pencatatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
		<p>c. Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet</p>	<p>pengaduan masyarakat dengan baik dan hingga tuntas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan email pengaduan masyarakat dengan bijak dan tidak disalah gunakan - Bertanggung jawab dengan membuat basis data sesuai dengan apa yang sudah dipelajari <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada kegiatan sebelumnya dalam perancangan sistem pencatatan pengaduan masyarakat <p>Kompeten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan hasil studi literature dalam pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat - Menerapkan hasil studi literature dalam pembuatan basis data pencatatan pengaduan masyarakat
4	<p>Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan</p>	<p>a. Menyiapkan bahan sosialisasi</p> <p>b. Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet</p>	<p>Berorientasi pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bersikap ramah kepada rekan-rekan yang mengikuti sosialisasi <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dengan baik

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
	pengaduan masyarakat	<p>untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>c. Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan pc kantor untuk melakukan sosialisasi <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membantu pegawai dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari - Meningkatkan kompetensi dengan menyusun bahan sosialisasi <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Dalam hal ini melakukan pemanfaatan teknologi terhadap pekerjaan sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghargai setiap rekan-rekan pegawai lainnya apapun latar belakangnya dalm proses kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan - Menghargai dan menghormati atasan <p>Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertindak proaktif dengan membuat bahan sosialisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
5	Evaluasi dan pelaporan	<p>a. Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan</p> <p>b. Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan</p> <p>c. Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi</p>	<p>Berorientasi Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perbaikan tiada henti dengan meminta masukan kepada mentor - Melakukan perbaikan tiada henti dengan meminta feedback dari petugas pengelola pengaduan <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi dan bertanggung jawab membuat laporan atas apa yang sudah dikerjakan - Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan komunikasi dengan santun dan hormat kepada atasan dan rekan kerja lainnya - Menghargai atasan <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pembuatan laporan pelaksanaan aktualisasi berdasarkan peraturan yang ada <p>Loyal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menjaga nama baik mentor ketika berkonsultasi meminta masukan tentang kegiatan yang sudah dilakukan - Menjaga nama baik rekan kerja

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Keterkaitan Substansi
1	2	3	5
			<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga nama baik instansi dalam menuangkan laporan yang terkait dengan instansi Kolaboratif: - Memberikan kesempatan kepada pihak-pihak lain untuk berkontribusi dalam merancang sistem pencatatan pengaduan masyarakat

Tabel 7 Tabel Realisasi Penerapan Nilai-nilai BerAkhlaq

Adapun untuk Rekapitulasi realisasi habituasi nilai BerAKHLAK yang telah dijalankan selama kegiatan aktualisasi untuk mengetahui keterkaitan pada setiap kegiatan aktualisasi dengan nilai-nilai dasar ASN. Bertujuan untuk membiasakan pada setiap kegiatan maupun pekerjaan mengimplementasikan nilai dasar tersebut yakni sebagaimana terlampir pada tabel berikut.

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habituasi Nilai						Jumlah	
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif		Kolaboratif
1	Persiapan Awal								
	- Melakukan konsultasi dengan mentor	1			1		1	1	4
	- Melakukan pengamatan kondisi saat ini	1		1			1		3
	- Melakukan studi literature		1	1					2
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat								
	- Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat	1	1		1			1	4
	- Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat	1	1			1	1	1	5
	- Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet		1	1	1		1		4
3	Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data								
	- Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet		1	1			1		3
	- Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form		1	1			1	1	4
	- Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet		1	1			1	1	4

4	Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat								
	- Menyiapkan bahan sosialisasi			1			1		2
	- Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat	1	1	1				1	4
	- Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat		1		1				2
5	Evaluasi dan Pelaporan								
	- Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan	1	1		1	1		1	5
	- Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan				1	1		1	3
	- Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi		1	1		1			3
Jumlah		6	11	9	6	4	8	8	52

Tabel 8 Tabel Rekapitulasi Realisasi Penerapan Nilai-Nilai BerAkhlak

b) Kontribusi Output Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi Misi Organisasi
Kementerian ATR/BPN

Kegiatan aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS mengimplementasi dari visi dan misi organisasi yang disusun oleh Kementerian ATR/BPN. Kontribusi dari setiap output kegiatan aktualisasi terhadap pencapaian visi misi organisasi Kementerian ATR/BPN secara detailnya dapat dilihat pada penjelasan berikut:

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi
1	2	3	6
1	Persiapan Awal	a. Melakukan konsultasi dengan mentor b. Melakukan pengamatan kondisi saat ini c. Melakukan studi literatur	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” Dengan melakukan persiapan seperti koordinasi dengan atasan, menyusun rancangan kegiatan dan melakukan studi literature meningkatkan efektifitas kegiatan yang akan dilaksanakan dan ikut berkontribusi dalam pelayanan pertanahan yang berstandar dunia
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat	a. Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat b. Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat c. Mempelajari tata cara pembuatan	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” Dengan mewawancarai semua yang terlibat dalam perancangan sistem pencatatan pengaduan masyarakat serta terus belajar untuk mendapatkan hasil yang terbaik dan juga mendengarkan kebutuhan petugas pengelola pencatatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi
1	2	3	6
		Google form dan spreadsheet	pengaduan masyarakat, sehingga penulis bisa menentukan pemecahan masalah dengan baik. Hal tersebut memperkuat visi dan misi untuk mewujudkan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia
3	Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data	<p>a. Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet</p> <p>b. Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form</p> <p>c. Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet</p>	<p>“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>Pembuatan form inputan untuk menginput data pengaduan masyarakat menggunakan google form dan juga spreadsheet merupakan salah satu penerapan teknologi informasi yang berkembang saat ini. Hal ini dapat menguatkan visi dan misi organisasi untuk mewujudkan penyelenggaraan pertanahan dan penataan tata ruang yang berstandar dunia</p>
4	Sosialisasi penggunaan Google form	a. Menyiapkan bahan sosialisasi	“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi
1	2	3	6
	dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat	<p>b. Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>c. Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p>	Melakukan sosialisasi penggunaan google form dan spreadsheet untuk pencatatan data pengaduan masyarakat merupakan bentuk control dan tanggung jawab penulis sebagai pengagas pelaksanaan aktualisasi ini. Hal tersebut merupakan visi dan misi untuk mewujudkan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia
5	Evaluasi dan pelaporan	a. Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan	<p>“Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan”</p> <p>Dengan melakukan evaluasi untuk mendapat perbaikan ke depannya merupakan wujud misi menyelenggarakan penataan ruang yang berkelanjutan</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi
1	2	3	6
		<p>google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan</p> <p>b. Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan</p> <p>c. Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi</p>	

Tabel 9 Tabel Kontribusi Output Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi Misi Organisasi Kementerian ATR/BPN

c) Kontribusi Kegiatan Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN

Kegiatan aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS mengimplementasi dari nilai-nilai organisasi yakni melayani, profesional, dan terpercaya. Kontribusi dari setiap output kegiatan aktualisasi terhadap penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN secara detailnya dapat dilihat pada penjelasan berikut:

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	7
1	Persiapan Awal	<p>a. Melakukan konsultasi dengan mentor</p> <p>b. Melakukan pengamatan kondisi saat ini</p>	<p>Profesional :</p> <p>Dengan melakukan kajian dengan studi literatur dengan cermat merupakan perwujudan dari nilai organisasi yaitu nilai profesional</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	7
		c. Melakukan studi literatur	
2	Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> a. Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat b. Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat c. Mempelajari tata cara pembuatan Google form dan spreadsheet 	<p>Melayani :</p> <p>Pembuatan draft dilakukan dengan mewawancarai petugas dan juga menanyakan kebutuhan sehingga ini mencerminkan nilai melayani</p>
3	Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet b. Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form c. Membuat basis data yang terkoneksi dengan 	<p>Melayani :</p> <p>Dengan pembuatan sistem pencatatan pengaduan masyarakat dengan menggunakan google form dan juga spreadsheet dapat memberikan kontribusi dalam nilai “melayani” karena akan memberikan kemudahan dalam menginventarisasi data pengaduan yang ada untuk pelayanan yang lebih baik</p> <p>Profesional :</p> <p>Pemanfaatan goole form dan juga spreadsheet ini merupakan bentuk inovasi dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat memudahkan petugas</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	7
		<p>google form menggunakan spreadsheet</p>	<p>dan unsur pimpinan dalam mengolah dan memonitoring data pengaduan masyarakat.</p> <p>Terpercaya : Dalam menjalankan kegiatan ini dilakukan secara bertanggung jawab dengan menjaga kerahasiaan data pengaduan yang didapatkan</p>
4	<p>Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat</p>	<p>a. Menyiapkan bahan sosialisasi</p> <p>b. Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>c. Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p>	<p>Profesional : Melakukan sosialisasi kepada petugas pengolah data pengaduan merupakan bentuk kontrol dan tanggung jawab penulis sebagai penggagas pelaksanaan rencana aktualisasi ini. Hal tersebut merupakan penguatan nilai organisasi Profesional dan Terpercaya.</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	7
5	Evaluasi dan pelaporan	<p>a. Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan</p> <p>b. Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan</p> <p>c. Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi</p>	<p>Terpercaya: Evaluasi dilaksanakan berdasarkan data yang didapat selama percobaan sehingga merupakan wujud nilai terpercaya</p>

Tabel 10 Tabel Kontribusi kegiatan Terhadap Penguatan Nilai-Nilai Organisasi Kementerian ATR/BPN

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

1. Faktor Pendukung

Selama proses aktualisasi dan habituasi di Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, terdapat beberapa faktor yang mendukung terealisasinya aktualisasi dan habituasi yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

- a) Sejalannya kegiatan yang diaktualisasikan dengan tugas pokok dan fungsi yang penulis lakukan;
- b) Dukungan, saran, dan masukan baik dari mentor dan atasan serta rekan kerja dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi sehingga penulis menemukan konsep yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja;

- c) Kemudahan untuk berkoordinasi dan bertukar informasi dengan mentor/atasan, rekan sesama peserta latsar Calon Pegawai Negeri Sipil maupun pegawai lainnya mengenai pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat beberapa faktor penghambat dalam proses realisasi aktualisasi dan habituasi di Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, yaitu:

- a) Petugas pengelola pengaduan terbiasa tidak mencatat data pengaduan yang masuk, terutama pada kanal pengaduan yang tidak memiliki database untuk menyimpan data pengaduan tersendiri seperti Whatsapp, Instagram dan yang lainnya. Sehingga proses inventarisasi data sedikit terkendala. Namun kendala ini dapat diatasi dengan dibuatnya sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet;
- b) Platform pengaduan yang banyak membuat pencatatan secara menyeluruh menjadi terkendala, namun bisa diatasi dengan pemanfaatan google form dan spreadsheet sehingga saat ini semua pencatatan melalui media pengaduan bisa terintegrasikan.

D. Manfaat Aktualisasi

1. Manfaat Untuk Penulis

- a. Memberikan pemahaman praktis kepada penulis dalam menginternalisasikan nilai-nilai dasar PNS terhadap isu yang ada sesuai dengan tugas dan fungsi di unit kerja;
- b. Kegiatan aktualisasi ini menjadikan penulis insan yang lebih peka terhadap permasalahan-permasalahan yang ada di satuan kerja;
- c. Kegiatan aktualisasi ini meningkatkan kreatifitas penulis untuk selalu bisa berinovasi baik di dalam satuan kerja maupun di luar satuan kerja.

2. Manfaat untuk Satuan Kerja

- a. Dengan pemanfaatan google spreadsheet memberikan kemudahan bagi pegawai dalam mengelola dan mengakses data pengaduan masyarakat karena semua data terorganisasi secara online;
- b. Mengurangi data pengaduan masyarakat yang tidak terinventarisir sehingga semua data dapat termonitoring dengan baik;

3. Manfaat untuk Masyarakat

Dengan adanya realisasi aktualisasi ini membuat data pengaduan masyarakat dapat terinventarisir dengan baik dan menghindari tidak termonitoringnya data pengaduan masyarakat yang masuk, Untuk selanjutnya dapat tertangani secara

sistematis dengan melibatkan seluruh seksi di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

E. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi ini yaitu melaksanakan kegiatan yang menerapkan nilai-nilai Ber-AKHLAK dan mengaplikasikan peran dan kedudukan ASN selama melaksanakan tugas sebagai ASN dan pelayan publik sesuai tabel berikut:

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

No.	Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang Diaktualisasikan	Teknik Aktualisasi
1.	Membuat klasterisasi pengaduan untuk mempermudah distribusi aduan	Berorientasi Pelayanan	Membuat prosedur tetap terkait tata cara menanggapi aduan masyarakat agar tata cara penyampaian bisa lebih interaktif dan mudah untuk dipahami supaya bisa meningkatkan kualitas pelayanan.
		Akuntabel	Membuat klasterisasi pengaduan untuk mempermudah distribusi aduan agar dapat melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin
		Kompeten	Mempelajari prosedur tetap terkait tata cara menanggapi aduan masyarakat dari stakeholder lain dan mengembangkannya sesuai dengan lingkup instansi supaya bisa menjadi lebih baik lagi dan berkualitas terbaik.
		Harmonis	Berkoordinasi dengan anggota tim pengelolaan pengaduan dari lintas seksi dan berkoordinasi dengan tim himas dalam sarana publikasi.
		Loyal	Membuat klasterisasi pengaduan untuk mempermudah distribusi aduan merupakan

			wujud kontribusi untuk instansi dalam meningkatkan layanan khususnya layanan pengaduan masyarakat
		Adaptif	Terus membuat inovasi dan mengasah kreativitas dalam melakukan kegiatan supaya bisa mengikuti perkembangan zaman
		Kolaboratif	Bekerja sama dengan rekan kerja untuk membuat klasterisasi pengaduan untuk mempermudah distribusi aduan
2.	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat	Berorientasi Pelayanan	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat agar pengguna sistem lebih mudah memahami.
		Akuntabel	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat agar petugas pengelola pengaduan dapat melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin
		Kompeten	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat agar petugas pengelola pengaduan dapat melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
		Harmonis	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat yang tidak mengandung unsur SARA.
		Loyal	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat yang tidak mengandung unsur radikalisme yang bertentangan dengan ideologi Pancasila.
		Adaptif	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat sebagai bentuk inovasi dan bentuk menguasai dinamika perkembangan teknologi

		Kolaboratif	Membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat sebagai bentuk inovasi & bentuk mengoptimalkan sumber daya yang mendukung kinerja pelayanan pengaduan.
--	--	-------------	---

Tabel II Tabel Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

Menyetujui
COACH

Syafrollah
NIP. 19680611 199403 1 004

Tangerang, 5 Desember 2022

Peserta Pelatihan



Mohammad Arif Dharmawan
NIP. 19960612 202204 1 001

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Isu yang dipilih dalam kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS yakni Belum Optimalnya Pencatatan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Gagasan pemecah isu yang penulis angkat yaitu Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Terdapat 5 kegiatan utama yang penulis lakukan dalam melaksanakan aktualisasi, antara lain:

1. Persiapan Awal
2. Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat
3. Pembuatan form pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan Google form dan spreadsheet sebagai basis data
4. Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat
5. Evaluasi dan pelaporan

Secara umum, pelaksanaan aktualisasi berjalan dengan lancar dimana seluruh proses kegiatan utama maupun tahapan kegiatan telah dilaksanakan oleh penulis. Kemudian pada prosesnya telah terinput sebanyak 43 data pengaduan. Testimoni dari pegawai menunjukkan bahwa pemanfaatan google form untuk pencatatan pengaduan masyarakat memberikan kemudahan untuk pegawai mkmenginventarisasikan data pengaduan masyarakat.

Berdasarkan implementasi tersebut, penulis dapat lebih memahami nilai-nilai dasar PNS Berakhlak seperti lebih baik yang nantinya dapat digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan tugas di unit kerja.

B. Rekomendasi

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

1. Untuk membuat pemahaman yang mudah agar bisa membuat video tutorial penggunaan sistem pencatatan pengaduan untuk dapat dipedomani oleh petugas pengelola pengaduan yang bertugas;

2. Kegiatan yang dilakukan berada pada batasan masalah pencatatan pengaduan maka setelahnya diharapkan pengklusteran data pengaduan dapat diterapkan agar bisa mempermudah pendistribusian pengaduan masyarakat;
3. Apabila kegiatan aktualisasi ini memberikan dampak yang signifikan dan memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan, maka ide yang sama dapat diterapkan untuk untuk pekerjaan/data lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, R. (2014). *Undang-Undang Aparatur Sipil Negara No. 5 Tahun 2014*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2019). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI No. 14 Tahun 2019*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2020). *Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 16 Tahun 2020*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI No. 17 Tahun 2020*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional RI No. 27 Tahun 2020*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2022). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 2022*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rahmiyati, A. L., Abdillah, A. D., Susilowati, & Anggaraini, D. (2018). Cost Benefit Analysis (CBA) Program Pemberian Makanan Tambahan (PMT) Susu Pada Karyawan di PT. Trisula Textile Industries Tbk Cimahi Tahun 2018. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 125-134.

BIODATA PENULIS



Mohammad Arif Dharmawan, A.Md., lahir di Kabupaten Lumajang pada tanggal 12 Juni 1996. Anak Pertama dari Bapak Cahyono dan Ibu Hari Kusri ini telah menempuh pendidikan formal di SD N Sukatani 1 pada tahun 2002-2008 dan SMP N 1 Rajeg pada tahun 2008-2011. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada jurusan IPA di SMA N 14 Kabupaten Tangerang pada tahun 2011-2014. Penulis melanjutkan studi pada jenjang perguruan tinggi di AMIK Raharja Informatika Tangerang dengan mengambil jurusan D-3 Teknik Informatika.

Pada masa sekolah sampai dengan perguruan tinggi penulis aktif pada kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler ataupun kegiatan kepemudaan, seperti menjadi pengurus pada Purna Paskibra Koorwil Kecamatan Rajeg sejak tahun 2011 dan juga aktif sebagai karang taruna di lingkungan sekitar. Penulis lulus pendidikan D-3 pada tahun 2019 dengan predikat sangat memuaskan.

Setelah lulus D3, penulis mulai bekerja sebagai staff pada SMP ISLAM AYATRA selama 2 tahun. Setelah itu, penulis melanjutkan karir sebagai Calon Pengelola Informasi Pertanahan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Saat ini penulis ditempatkan pada Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.

NIP : 19960612 202204 1 001

Pangkat/Gol : Pengatu / IIC

Instansi : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

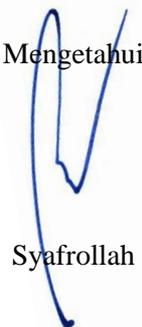
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan 2 Angkatan 8 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.

Mengetahui



Syafrollah

Tangerang, 5 Desember 2022

Yang Menyatakan



Mohammad Arif Dharmawan

Lampiran 2

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS

KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke- : 1 (Satu)
Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
NIP : 19960612 202204 1 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 7 November 2022	Persiapan Awal	Melakukan konsultasi dengan mentor	Konsep kegiatan aktualisasi, rencana kegiatan, rekapan studi literatur dan dokumentasi kegiatan	
Kamis, 10 November 2022		Melakukan pengamatan keadaan saat ini		
Rabu, 9 November 2022		Melakukan studi literatur		
Kamis, 10 November 2022	Membuat draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat	Mewawancarai petugas pengaduan masyarakat	Draft form pencatatan pengaduan masyarakat dan dokumentasi kegiatan	
Jum'at, 11 November 2022		Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat		
Selasa, 8 November 2022		Mempelajari tata cara pembuatan Google Form dan Spreadsheet		

Mentor

Syafrollah, B.S.c.

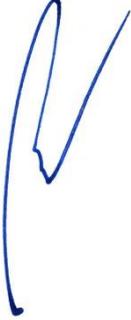
Peserta

Mohammad Arif Dharmawan, A. Md.

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 1 : Persiapan Awal

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan konsultasi dengan mentor 2. Melakukan pengamatan kondisi saat ini 3. Melakukan studi literatur <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Konsep kegiatan aktualisasi, rencana kegiatan, rekapan studi literature serta dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>1.1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabel: Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor 2. Adaptif : bertindak aktif saat berkonsultasi dengan mentor 3. Harmonis : Menghargai mentor, pada saat menghadap pertemuan dengan mentor menggunakan bahasa yang baik dan benar saat berkomunikasi <p>1.2</p>	<p>Semua kegiatan telah dilaksanakan dengan baik, silahkan dilanjutkan.</p>	

<p>1. Adaptif : Bertindak proaktif pada saat melakukan pengamatan kondisi dengan bertindak aktif mencari narasumber dan bahan untuk kegiatan</p> <p>2. Harmonis : selalu menghargai dan bekerja sama dalam melakukan pengamatan kondisi saat ini</p> <p>1.3</p> <p>1. Kompeten : Meningkatkan kompetensi dengan menambah wawasan ilmu pengetahuan melalui studi literatur</p> <p>2. Akuntabel : bertanggung jawab dengan menerapkan literature dalam mendukung pembuatan laporan aktualisasi</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : PERSIAPAN AWAL BERKONTRIBUSI PADA MISI : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Profesional : Dengan melakukan kajian dengan studi literatur dengan cermat merupakan perwujudan dari nilai organisasi yaitu nilai profesional</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 1 : Persiapan Awal

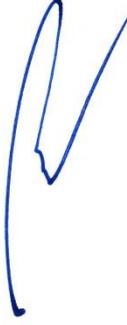
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
√ Tahapan Kegiatan: 1. Melakukan konsultasi dengan mentor 2. Melakukan pengamatan kondisi saat ini 3. Melakukan studi literatur √ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Konsep kegiatan aktualisasi, rencana kegiatan, rekapitan studi literature serta dokumentasi kegiatan √ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : 1.1 1. Akuntabel: Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor 2. Adaptif : bertindak aktif saat berkonsultasi dengan mentor 3. Harmonis : Menghargai mentor, pada saat menghadap pertemuan dengan mentor menggunakan bahasa yang baik dan benar saat berkomunikasi 1.2	Tahapan Kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik disertai dengan Ouput dan didukung oleh evidence sebagaimana laporan yang disampaikan dengan menginternalisasikan Nilai agenda 2	Jumat, 11 -11 - 2022 via <i>Whatsapp</i>

<p>1. Adaptif : Bertindak proaktif pada saat melakukan pengamatan kondisi dengan bertindak aktif mencari narasumber dan bahan untuk kegiatan</p> <p>2. Harmonis : selalu menghargai dan bekerja sama dalam melakukan pengamatan kondisi saat ini</p> <p>1.3</p> <p>1. Kompeten : Meningkatkan kompetensi dengan menambah wawasan ilmu pengetahuan melalui studi literatur</p> <p>2. Akuntabel : bertanggung jawab dengan menerapkan literature dalam mendukung pembuatan laporan aktualisasi</p> <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Persiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Profesional : Dengan melakukan kajian dengan studi literatur dengan cermat merupaka perwujudan dari nilai organisasi yaitu nilai profesional</p>		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 2 : Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat 2. Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat 3. Mempelajari tata cara pembuatan Google Form dan Spreadsheet <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Draft form pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <p>1.1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pelayanan: Mendengarkan kebutuhan petugas pengelola pengaduan 2. Akuntabel : Menyimak semua jawaban yang diberikan oleh petugas pengelola pengaduan masyarakat 3. Harmonis : Membangun hubungan kerja yang baik dengan petugas pengelola pengaduan masyarakat 	<p>Semua kegiatan telah dilaksanakan dengan baik, silahkan dilanjutkan.</p>	

<p>4. Kolaboratif : Bekerja sama dengan baik bersama pihak yang terlibat dalam kegiatan</p> <p>1.2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pelayanan: Menyusun draft form sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas pengelola pengaduan 2. Akuntabel : menyusun draft form sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas pengelola pengaduan 3. Loyal : merancang draft form untuk kemajuan instansi <p>2.3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabel : mempelajari hal yang dibutuhkan untuk membangun sistem dengan baik 2. Kompeten : mempelajari hal yang akan dilakukan untuk membuat form pencatatan pengaduan <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Persiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Melayani : Pembuatan draft dilakukan dengan mewawancarai petugas dan juga menanyakan kebutuhan sehingga ini mencerminkan nilai melayani</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 2 : Pembuatan draft form yang akan dibuat menjadi sistem pencatatan pengaduan masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mewawancarai petugas pengelola pengaduan masyarakat 2. Menyusun draft form pencatatan pengaduan masyarakat 3. Mempelajari tata cara pembuatan Google Form dan Spreadsheet <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Draft form pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pelayanan: Mendengarkan kebutuhan petugas pengelola pengaduan 2. Akuntabel : Menyimak semua jawaban yang diberikan oleh petugas pengelola pengaduan masyarakat 3. Harmonis : Membangun hubungan kerja yang baik dengan petugas pengelola pengaduan masyarakat 	<p>Tahapan Kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik disertai dengan Output dan didukung oleh evidence sebagaimana laporan yang disampaikan dengan menginternalisasikan Nilai agenda 2</p>	<p>Jumat, 11 -11 - 2022 via <i>Whatsapp</i></p>

<p>4. Kolaboratif : Bekerja sama dengan baik bersama pihak yang terlibat dalam kegiatan</p> <p>2.2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pelayanan: Menyusun draft form sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas pengelola pengaduan 2. Akuntabel : menyusun draft form sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas pengelola pengaduan 3. Loyal : merancang draft form untuk kemajuan instansi <p>2.3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabel : mempelajari hal yang dibutuhkan untuk membangun sistem dengan baik 2. Kompeten : mempelajari hal yang akan dilakukan untuk membuat form pencatatan pengaduan <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Persiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Melayani : Pembuatan draft dilakukan dengan mewawancarai petugas dan juga menanyakan kebutuhan sehingga ini mencerminkan nilai melayani</p>		
---	--	--

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

Laporan Minggu ke- : 2 (Dua)
Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
NIP : 19960612 202204 1 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Selasa, 15 November 2022	Pembuatan Form	Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet	Akun email khusus menampung data pengaduan, tersedianya link google form dengan database yang terkoneksi, dokumentasi kegiatan	
Kamis, 17 November 2022	Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan	Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form		
Jum'at. 18 November 2022	Spreadsheet Sebagai Basis Data	Membuat basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet		

Mentor

Syafrollah, B.S.c.

Peserta

Mohammad Arif Dharmawan, A. Md.

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet Sebagai Basis Data

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet 5. Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form 6. Membuat Basis data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Akun email khusus menampung data pengaduan, tersedianya link google form dengan database yang terkoneksi, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Adaptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan google formulir dan juga google spreadsheet untuk membuat sistem pencatatan pengaduan masyarakat merupakan bentuk penerapan nilai 	<p>Semua kegiatan telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan rancangan</p>	

<p>adaptif terhadap berkembangnya teknologi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.</p> <p>Akutabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab dalam membuat sistem pencatatan pengaduan masyarakat dengan baik dan hingga tuntas <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada kegiatan sebelumnya dalam perancangan sistem pencatatan pengaduan masyarakat <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Persiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Melayani : Dengan pembuatan sistem pencatatan pengaduan masyarakat dengan menggunakan google form dan juga spreadsheet dapat memberikan kontribusi dalam nilai “melayani” karena akan memberikan kemudahan dalam menginventarisasi data pengaduan yang ada untuk pelayanan yang lebih baik</p> <p>Profesional : Pemanfaatan goole form dan juga spreadsheet ini merupakan bentuk inovasi dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat memudahkan petugas dan unsur pimpinan dalam mengolah dan memonitoring data pengaduan masyarakat.</p>		
--	--	--

<p>Terpercaya : Dalam menjalankan kegiatan ini dilakukan secara bertanggung jawab dengan menjaga kerahasiaan data pengaduan yang didapatkan</p>		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 3 : Pembuatan Form Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet Sebagai Basis Data

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <p>7. Membuat akun email khusus sebagai sarana membuat Google form dan juga spreadsheet</p> <p>8. Pembuatan formulir pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form</p> <p>9. Membuat Basi data yang terkoneksi dengan google form menggunakan spreadsheet</p> <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Akun email khusus menampung data pengaduan, tersedianya link google form dengan database yang terkoneksi, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Adaptif :</p> <p>- Penggunaan google formulir dan juga google spreadsheet untuk membuat sistem pencatatan pengaduan masyarakat merupakan bentuk penerapan nilai</p>	<p>Tahapan Kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik disertai dengan Ouput dan didukung oleh evidence sebagaimana laporan yang disampaikan dengan menginternalisasikan Nilai agenda 2</p>	<p>Sabtu, 19 -11 - 2022 via <i>Whatsapp</i></p>

<p>adaptif terhadap berkembangnya teknologi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.</p> <p>Akutabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab dalam membuat sistem pencatatan pengaduan masyarakat dengan baik dan hingga tuntas <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada kegiatan sebelumnya dalam perancangan sistem pencatatan pengaduan masyarakat <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Pesiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Melayani : Dengan pembuatan sistem pencatatan pengaduan masyarakat dengan menggunakan google form dan juga spreadsheet dapat memberikan kontribusi dalam nilai “melayani” karena akan memberikan kemudahan dalam menginventarisasi data pengaduan yang ada untuk pelayanan yang lebih baik</p> <p>Profesional : Pemanfaatan goole form dan juga spreadsheet ini merupakan bentuk inovasi dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat memudahkan petugas dan unsur pimpinan dalam mengolah dan memonitoring data pengaduan masyarakat.</p>		
---	--	--

<p>Terpercaya : Dalam menjalankan kegiatan ini dilakukan secara bertanggung jawab dengan menjaga kerahasiaan data pengaduan yang didapatkan</p>		
---	--	--

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

Laporan Minggu ke- : 3 (Tiga)
 Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 21 November 2022	Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat	Menyiapkan bahan sosialisasi	Bahan sosialisasi, pemahaman petugas pengelola pengaduan masyarakat terhadap pemanfaatan google form dan juga spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan	
Kamis, 24 November 2022		Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat		
Kamis, 24 November 2022		Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat		

Mentor

Syafrullah, B.S.c.

Peserta

Mohammad Arif Dharmawan, A. Md.

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 4 : Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <p>10. Menyiapkan bahan sosialisasi</p> <p>11. Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>12. Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat</p> <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Bahan sosialisasi, pemahaman petugas pengelola pengaduan masyarakat terhadap pemanfaatan google form dan juga spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Berorientasi pelayanan : - Bersikap ramah kepada rekan-rekan pegawai lainnya</p>	<p>Semua kegiatan telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan rancangan kegiatan yang ada.</p>	

Akuntabel :

- Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dengan baik

Kompeten :

- Membantu pegawai dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari
- Melaksanakan tugas dengan menyiapkan bahan untuk sosialisasi dengan baik

Kolaboratif :

- Bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Dalam hal ini melakukan pemanfaatan teknologi terhadap pekerjaan sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja

Harmonis :

- Menghargai setiap rekan-rekan pegawai lainnya apapun latar belakangnya dalam proses kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan
- Menghargai dan menghormati atasan

√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi :

Persiapan Awal berkontribusi pada misi :

“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”

√ Penguatan Nilai Organisasi : Melakukan sosialisasi kepada petugas pengolah data pengaduan merupakan bentuk kontrol dan tanggung jawab penulis sebagai pengggagas pelaksanaan rencana aktulisasi ini. Hal tersebut merupakan

penguatan nilai organisasi Profesional dan Terpercaya.pengaduan yang didapatkan		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 4 : Sosialisasi penggunaan Google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
√ Tahapan Kegiatan: 1. Menyiapkan bahan sosialisasi 2. Melakukan sosialisasi penggunaan platform google form dan spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat 3. Memberikan link akses dan juga hak akses kepada petugas pengelola pengaduan masyarakat √ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Bahan sosialisasi, pemahaman petugas pengelola pengaduan masyarakat terhadap pemanfaatan google form dan juga spreadsheet untuk pencatatan pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan √ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Berorientasi pelayanan :	Tahapan Kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik disertai dengan Ouput dan didukung oleh evidence sebagaimana laporan yang disampaikan dengan menginternalisasikan Nilai agenda 2	Sabtu, 26 -11 - 2022 via <i>Whatsapp</i>

<ul style="list-style-type: none"> - Bersikap ramah kepada rekan-rekan pegawai lainnya <p>Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dengan baik <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membantu pegawai dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari - Melaksanakan tugas dengan menyiapkan bahan untuk sosialisasi dengan baik <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Dalam hal ini melakukan pemanfaatan teknologi terhadap pekerjaan sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghargai setiap rekan-rekan pegawai lainnya apapun latar belakangnya dalam proses kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan - Menghargai dan menghormati atasan <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Persiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Melakukan sosialisasi kepada petugas pengolah data pengaduan merupakan bentuk</p>		
---	--	--

kontrol dan tanggung jawab penulis sebagai penggagas pelaksanaan rencana aktualisasi ini. Hal tersebut merupakan penguatan nilai organisasi Profesional dan Terpercaya.pengaduan yang didapatkan		
--	--	--

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

Laporan Minggu ke- : 4 (Empat)
 Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 28 November 2022	Evaluasi dan Pelaporan	Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan	Feedback/masukan dari mentor dan juga petugas pengelola pengaduan masyarakat, laporan aktualisasi, dokumentasi kegiatan	
Rabu, 30 November 2022		Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan		
Senin – Jum'at, 28November-2 Desember 2022		Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi		

Mentor

Syafrollah, B.S.c.

Peserta

Mohammad Arif Dharmawan, A. Md.

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
NIP : 19960612 202204 1 001
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 5 : Evaluasi dan Pelaporan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <p>13. Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan</p> <p>14. Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan</p> <p>15. Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi</p> <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Feedback/masukan dari mentor dan juga petugas pengelola pengaduan masyarakat, laporan aktualisasi, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Akuntabel : - Melakukan evaluasi dan bertanggung jawab membuat laporan atas apa yang sudah dikerjakan</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan komunikasi dengan santun dan hormat kepada atasa dan rekan kerja lainnya - Menghargai atasan <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pembuatan laporan pelaksanaan aktualisasi berdasarkan peraturan yang ada <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Dalam hal ini melakukan pemanfaatan teknologi terhadap pekerjaan sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghargai setiap rekan-rekan pegawai lainnya apapun latar belakangnya dalam proses kegiatan dilaksanakan - Menghargai dan menghormati atasan <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi :</p> <p>Persiapan Awal berkontribusi pada misi :</p> <p style="padding-left: 40px;">“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi :</p> <p>Evaluasi dilaksanakan berdasarkan data yang didapat selama percobaan sehingga merupakan wujud nilai terpercaya</p>		
--	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi

Nama : Mohammad Arif Dharmawan, A.Md.
 NIP : 19960612 202204 1 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum optimalnya pencatatan pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
 Gagasan : Optimalisasi Pencatatan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Google Form dan Spreadsheet pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Kegiatan 5 : Evaluasi dan Pelaporan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>√ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta masukan dari mentor terkait dengan penggunaan sistem pencatatan pengaduan masyarakat menggunakan google form dan spreadsheet yang telah dilaksanakan 2. Meminta feedback/masukan dari petugas pengelola pengaduan 3. Membuat laporan pelaksanaan aktualisasi <p>√ Output kegiatan terhadap pemecahan isu : Feedback/masukan dari mentor dan juga petugas pengelola pengaduan masyarakat, laporan aktualisasi, dokumentasi kegiatan</p> <p>√ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan : Akuntabel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi dan bertanggung jawab membuat laporan atas apa yang sudah dikerjakan - Tepat waktu dalam melakukan pertemuan dengan mentor <p>Harmonis :</p>	<p>Tahapan Kegiatan sudah dilaksanakan dengan baik disertai dengan Ouput dan didukung oleh evidence sebagaimana laporan yang disampaikan dengan menginternalisasikan Nilai agenda 2</p>	<p>Sabtu, 03 -12 - 2022 via <i>Whatsapp</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan komunikasi dengan santun dan hormat kepada atasa dan rekan kerja lainnya - Menghargai atasan <p>Kompeten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pembuatan laporan pelaksanaan aktualisasi berdasarkan peraturan yang ada <p>Kolaboratif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Dalam hal ini melakukan pemanfaatan teknologi terhadap pekerjaan sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja <p>Harmonis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghargai setiap rekan-rekan pegawai lainnya apapun latar belakangnya dalam proses kegiatan dilaksanakan - Menghargai dan menghormati atasan <p>√ Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi : Persiapan Awal berkontribusi pada misi : “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>√ Penguatan Nilai Organisasi : Evaluasi dilaksanakan berdasarkan data yang didapat selama percobaan sehingga merupakan wujud nilai terpercaya</p>		
--	--	--