



**LAPORAN AKTUALISASI NILAI-NILAI DASAR
PNS BerAKHLAK**

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN
MENGUNAKAN SPREADSHEET PADA KANTOR PERTANAHAN
SIMALUNGUN**

DISUSUN OLEH

NAMA : ARIEF MUHARMAN, A.Md.
NIP : 19980429 202204 1 003
JABATAN : VERIFIKATOR BERKAS PERMOHONAN HAK

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan Aktualisasi dengan judul:

Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan *Spreadsheet*
Pada Kantor Pertanahan Simalungun

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022
Gelombang VIII Angkatan XVIII

Nama Peserta : Arief Muharman, A.Md
NIP : 19980429 202204 1 003
Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Rancangan 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 Jumat, 04 November 2022.

Menyetujui:

Bogor, 1 November 2022

Coach,

Nandang Isnandar, S.SiT., M.T.

NIP. 19750225 199403 1 001

Pematang Siantar, 1 November 2022

Mentor,

Elsaninta Br Sembiring, S.H

NIP. 19930608 201801 2 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan rancangan aktualisasi pada waktu yang ditentukan. Penulisan rancangan aktualisasi ini adalah salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Dalam penulisan rancangan aktualisasi ini penulis dituntut untuk menerapkan nilai-nilai dasar PNS BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam setiap kegiatan di lingkungan kerja sehari-hari. Adapun Penulis menyusun rancangan aktualisasi yang berjudul ” **Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan Spreadsheet Pada Kantor Pertanahan Simalungun**”.

Di dalam penulisan rancangan ini mulai dari awal hingga akhir, penulis menyadari banyak pihak-pihak yang turut memberikan bantuan, motivasi, semangat, saran, ide, bahkan fasilitas moril dan materil. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang Tua penulis yang selalumemberikan semangat dan motivasi tanpa lelah. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kepada:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P. selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan TataRuang/Badan Pertanahan Nasional
2. Bapak Drs. Moren Naibaho, M.Si. selaku Kepala Kantor Pertanahan Simalungun
3. Ibu Ethika Rahmawaty Saragih, S.ST., M.Si. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Simalungun
4. Ibu Elsaninta Br Sembiring, S.H selaku Mentor yang selalu membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan rancangan aktualisasi

5. Bapak Nandang Isnandar, S.SiT., M.T., selaku Pembimbing (*Coach*), yang selama ini telah senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh kesabaran dalam membimbing penulis membuat rancangan aktualisasi
6. Seluruh karyawan dan staf yang ada di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
7. Seluruh pegawai dan staf Kantor Pertanahan Simalungun
8. Rekan-rekan peserta Latsar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Penulis berharap dengan diselesaikannya rancangan aktualisasi ini, Penulis dapat mengaktualisasikan seluruh nilai-nilai Dasar BerAKHLAK di lingkungan kerja. Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan rancangan aktualisasi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap semoga dengan selesainya rancangan aktualisasi ini dapat menambah pengetahuan dan juga memberi manfaat bagi penulis secara pribadi serta juga kepadaseluruh pembaca.

Pematang Siantar, 1 November 2022
Penulis,



Arief Muharman, A.Md
NIP. 19980429 202204 1 003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Organisasi	4
1. Visi.....	4
2. Misi	4
3. Tujuan	5
C. Tugas	6
D. Struktur Organisasi	9
E. Program dan Kegiatan Saat Ini	11
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	12
A. Identifikasi Isu	12
B. Pemilihan Isu	22
C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu	26
D. Laporan Kegiatan Aktualisasi	30
E. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	61
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	48
A. Role Model	48
B. Realisasi Kegiatan	49
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	80
D. Tindak Lanjut	82

BAB IV PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Rekomendasi	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	96
BIODATA PENULIS	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ekspedisi Pengarsipan Keputusan Kepala Kantah Simalungun.....	11
Gambar 2.2 Penyimpanan File yang masih berada di Hardware	11
Gambar 2.3 Rekapitulasi Layanan Pengaduan	12
Gambar 2.4 Pengaduan Masyarakat Kepada Petugas	13
Gambar 2.5 Website Kantor Pertanahan Simalungun	14
Gambar 2.6 Hasil Survei Pemilihan Isu.....	16
Gambar 3.1 Daftar Kebutuhan Konten Layanan Pengaduan	50
Gambar 3.2 BA Pelaksanaan Sosialisasi Layanan Pengaduan.....	53
Gambar 3.3 Berkonsultasi dengan mentor	56
Gambar 3.4 Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan	58
Gambar 3.5 Membuat daftar kebutuhan Pengelolaan Layanan Pengaduan.....	59
Gambar 3.6 Kerangka Lembar Pengaduan	61
Gambar 3.7 Kerangka tabel pembuatan Spreadsheet	62
Gambar 3.8 Kerangka papan pengaduan	63
Gambar 3.9 Kerangka pesan Informasi.....	65
Gambar 3.10 Mengadakan lembar pengaduan ke loket.....	67
Gambar 3.11 Membagikan Link Spreadsheet	68
Gambar 3.12 Mengadakan Papan Pengaduan	69
Gambar 3.13 Membuat Pesan Informasi Pengaduan yang sudah selesai	70
Gambar 3.14 Merencanakan Kegiatan Sosialisasi.....	72
Gambar 3.15 Merancang Undangan Kegiatan Sosialisasi	73
Gambar 3.16 Mengundang Tim Pengaduan dan Orang Terkait.....	74
Gambar 3.17 BA Sosialisasi Layanan Pengaduan.....	74
Gambar 3.18 Link Google Drive Kegiatan Sosialisasi	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Deskripsi Kriteria Urgensi	15
Tabel 2.2 Deskripsi Kriteria Seriousness Skala Nasional	15
Tabel 2.3 Deskripsi Kriteria Growth	15
Tabel 2.4 Pemilihan Isu.....	17
Tabel 2.5 Rincian Diagram Fishbone	19
Tabel 2.6 Keterkaitan Manajemen ASN dan Smart ASN	20
Tabel 2.7 Alternatif Penyelesaian	20
Tabel 2.8 Nilai Aspek Efektivitas, Efisien, Kemudahan	21
Tabel 2.9 Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	23
Tabel 2.10 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	50
Tabel 3.1 Rekapitulasi Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK	77
Tabel 3.2 Tindak Lanjut Kegiatan	50

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kab. Simalungun.....	8
Bagan 1.2 Penentuan Gagasan Pemecah Isu dengan Fishbone.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Rekapitulasi Rencana Implementasi Nilai-nilai BerAKHLAK	49
Lampiran 1.1 Kartu Bimbingan Mentor.....	49
Lampiran 1.1 Kartu Bimbingan Coach	49

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang menganut sistem demokrasi, artinya didasari oleh rakyat,. Abraham Lincoln menjelaskan bahwa demokrasi adalah sebuah pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dimana rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi. Dalam sistem demkorasi, negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara atau masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang merupakan amanat dalam UUD Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan warga negara dan sudah menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik saat ini semakin populer. Masyarakat sebagai subyek layanan publik tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat system pelayanan yang panjang. Oleh karena itu, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pegawai pemerintahan merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu menjaga kualitas pelayanan publik agar dapat mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Peran pegawai yang berkompeten dalam bidangnya berpengaruh besar dalam mewujudkan pelayanan publikl yang berkualitas.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) selaku instansi pemerintah di bidang pertanahan dan tata ruang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan dan menjaga kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Salah satu cara yang telah dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan

mempunyai sebuah cita-cita, yakni menghadirkan cita pelayanan publik berkualitas melalui Pengelolaan pengaduan masyarakat. Makna dari menghadirkan cita pelayanan publik berkualitas melalui Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa disingkat dengan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mencapai sasaran tersebut, diperlukan strategi revolusi mental dan mindset penyelenggara pelayanan publik agar bekerja dengan professional di Kementerian ATR/BPN.

Salah satu upaya yang telah dilakukan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan menyediakan sarana pengaduan. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Seperti disebutkan pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Salah satu peran ASN Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan pengaduan secara berkala dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, penyelesaian setiap pengaduan yang diterima harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lambat 60 (enam puluh hari) sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Saat ini pemerintah telah mengganti Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Melihat kemajuan teknologi di segala lini, maka Pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai

aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Untuk mewujudkan cita pelayanan publik berkualitas melalui Pengelolaan pengaduan masyarakat Maka, Kantor Pertanahan Simalungun menyusun strategi dan menemukan gagasan untuk mewujudkan penyelenggara pelayanan yang dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam Pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa Kantor Pertanahan Simalungun benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Penulis sebagai Peserta LATSAR CPNS 2022 menyusun rancangan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan *Spreadsheet* Pada Kantor Pertanahan Simalungun”.

B. Tujuan Organisasi

Pada tanggal 28 Desember 2020 Kementerian ATR/BPN menetapkan PERMEN ATR/BPN No. 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN Tahun 2020-2024. Rencana strategis Kementerian ATR/BPN tahun 2020-2024 merupakan dokumen perencanaan Kementerian ATR/BPN untuk periode tahun 2020-2024 yang merupakan penjabaran dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024.

1. Visi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN Tahun 2020-2024, visi-misi Kementerian ATR/BPN sampai tahun 2024 adalah “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Duniadalam Melayani Masyarakat Untuk mendukung tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Berstandar dunia dimaknai sebagai penerapan *international best practices* dalam upaya-upaya meningkatkan efektivitas manajemen dan mutu pelayanan tanah dan ruang secara berkesinambungan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang dapat berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas.

2. Misi

Untuk mewujudkan tercapainya visi tersebut Kementerian ATR/BPN memiliki 2 (dua) misi yang dilaksanakan, yaitu:

1. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan
2. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang berstandar dunia.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa visi, misi dan tujuan dari Kementerian ATR/BPN tidak terlepas dari pelayanan publik yang berkualitas, berdaya saing, dan berstandar dunia. Oleh Karena itu, diperlukan inovasi- inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya kebutuhan akan pelayanan publik di bidang tata usaha, sehingga akan tercipta pelayanan publik yang prima dan terwujudnya manajemen ASN yang dapat dilihat dari maksimalnya tugas, fungsi dan peran serta Smart ASN yang dapat terlihat dari kemampuan pemanfaatan transformasi digital dan literasi digital para ASN di lingkungan kerja masing-masing.

3. Tujuan

Tujuan disusun sebagai implementasi atau penjabaran misi dengan target yang spesifik dan terukur dalam suatu sasaran. Penjabaran tujuan ke dalam sasaran strategis disusun dengan memperhatikan Paradigma Manajemen Ruang dan Pertanahan (*Land Management Paradigm*). Sebagaimana uraian diatas, Kementerian ATR/BPN memiliki 2 misi yang masing-masing memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk misi pertama, yaitu: “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan”, dilaksanakan untuk mencapai 2 tujuan, yaitu:

- 1) Menyelenggarakan Pengelolaan Pertanahan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat
- 2) Penataan Ruang yang adil, aman, nyaman, produktif dan lingkungan hidup yang berkelanjutan

Kemudian untuk misi kedua, yaitu: “Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia” dilaksanakan untuk mencapai tujuan: Pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.

C. Tugas

Sebagai Calon Verifikator Berkas Permohonan Hak, berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Uraian Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional seorang Verifikator Berkas Permohonan Hak memiliki tugas dan fungsi antara lain:

Tugas:

1. Menerima berkas permohonan dan kelengkapannya dari pengguna layanan;
2. Memeriksa kelengkapan administrasi berkas permohonan;
3. Menginformasikan kepada pengguna layanan tentang kelengkapan berkas yang harus dipenuhi menurut jenis layanan;
4. Melakukan entri berkas permohonan ke dalam sistem (mendaftar register permohonan);
5. Mencetak dan menyerahkan STTD (Surat Tanda Terima Dokumen) kepada pengguna layanan; dan
6. Menyerahkan dokumen hasil legalisasi aset hak atas tanah.

Fungsi:

Sebagai Calon Verifikator Berkas Permohonan Hak di Kantor Pertanahan Simalungun, dari antara tugas-tugas di atas yang telah diuraikan Penulis melaksanakan tugas dengan cara, yaitu menerima, memverifikasi dan mengelola berkas permohonan dan meneruskan kepada pejabat terkait untuk ditindaklanjuti.

D. Struktur Organisasi

Kantor Pertanahan adalah instansi vertical Kementerian ATR/BPN di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria ATR/BPN melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor pertanahan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut: Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan; pelaksanaan survei, pengukuran, dan pemetaan; pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat; pelaksanaan penataan pertanahan; pelaksanaan pengadaan tanah; pelaksanaan pengendalian pertanahan dan pengelolaan sengketa dan perkara pertanahan dan pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Berdasarkan PERMEN ATR/BPN No. 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, khususnya Pasal 18 ayat (2) menyebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dan Pasal 21 menyebutkan bahwa kantor pertanahan memiliki susunan organisasi sebagai berikut:

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

Berdasarkan uraian diatas, Kantor Pertanahan Simalungun sebagai salah satu Kantor Pertanahan tingkat kabupaten/kota yang melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi BPN memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIMALUNGUN**



Bagan 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kab. Simalungun

E. Program dan Kegiatan saat ini

Program kerja yang sedang berjalan di Kantor Pertanahan Simalungun, khususnya pada Subbagian Tata Usaha, diantaranya adalah:

- a) Urusan Umum dan Kepegawaian
 - 1) Mengkonsep Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Simalungun
 - 2) Pendistribusian Surat Masuk
 - 3) Mengkonsep SPD
 - 4) Mengkonsep Surat Tugas
 - 5) Pengelolaan Akun Simpeg
- b) Keuangan dan Barang Milik Negara
 - 1) Penyusunan Laporan Keuangan Triwulan
 - 2) Revisi Anggaran
 - 3) Menyusun Rencana Anggaran Tahun 2023
 - 4) Pengadaan Paket Data Internet
 - 5) Penyusunan Dokumen RK BMN
 - 6) Menyusun Laporan BMN Triwulan
 - 7) Opname Fisik BMN

BAB II

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Identifikasi Isu

Berdasarkan pengalaman penulis yang sudah bergabung di Kantor Pertanahan Simalungun selama kurang lebih 5 (lima) bulan, penulis mengamati ada beberapa isu yang ada di Bagian Tata Usaha, yaitu:

1. Belum Optimalnya Pengarsipan Surat di Kantor Pertanahan Simalungun

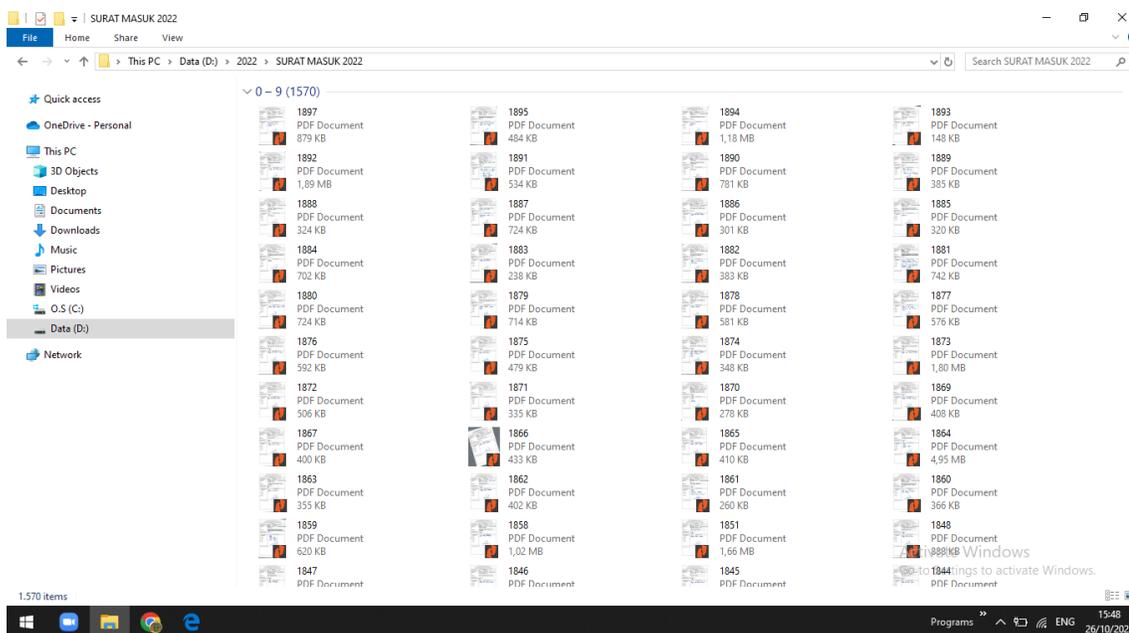
Surat merupakan salah satu media komunikasi yang sangat penting dalam suatu instansi, perusahaan maupun bentuk organisasi yang lain, baik untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak secara eksternal maupun internal. Setiap hal yang menyangkut kegiatan organisasi yang bersifat resmi selalu diwujudkan dalam bentuk surat. Kantor Pertanahan Simalungun merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk menjalankan kewenangan pemerintah. Dalam melakukan tugasnya, kantor ini banyak terlibat dalam surat-menyurat. Surat-menyurat adalah kegiatan penanganan surat masuk dan keluar yang meliputi penerimaan, penggolongan, pengarahan, pencatatan, pendistribusian dan pengiriami surat keluar. Bagian Kepegawaian dan Umum menangani pengarsipan surat-surat di Kantor Pertanahan Simalungun. Saat ini masih ada beberapa kendala dalam surat-menyurat, seperti tidak semua surat tersampaikan dengan baik, pembuatan penindak lanjut tujuan ke bagian bersangkutan yang terkadang memakan banyak waktu, dan berpotensi hilangnya surat.

Untuk itu, pengarsipan sistem yang mampu menangani pengarsipan surat dalam penyimpanan maupun pencarian suatu dokumen yang dibutuhkan diwaktu yang cepat, tepat dan terperinci, sehingga dapat mempercepat tahapan proses pekerjaan selanjutnya.

Saat ini, dalam proses pengarsipan surat masih di simpan di folder *hardware* belum keseluruhan menggunakan media penyimpanan online dan masih pengarsipan manual sehingga sering menghambat dalam pencarian dan penggunaan sehari-hari, contoh seperti berikut ini

NO	UKRAIAN	TGL SK	NO SK
01.	Pengajuan Izin Pekerjaan dan Pem/ Kembalikan Pasukan Ekspedisi/Berikut Laporan Hasil Pengawasan Kegiatan Kerja	09 Januari 2017	02 / KEP - 12.08 / 1 / 2017
02.	Pengajuan Pejabat Pembuat Komando (PPK) dan Pejabat Pembuat Komando (PPK) dan Kepala Biro/Bidang pada Kantor Perwakilan Kabupaten Simalungun	09 Januari 2017	03 / KEP - 12.08 / 3 / 2017
03.	Pengajuan Pejabat yang Letak/ Jabatan/ dan Pejabat Pembuat Komando (PPK) dan Kepala Biro/Bidang pada Kantor Perwakilan Kabupaten Simalungun	09 Januari 2017	05 / KEP - 12.08 / 1 / 2017
04.	Pengajuan Pejabat Pembuat Komando (PPK) pada Kantor Perwakilan Kabupaten Simalungun	09 Januari 2017	04 / KEP - 12.08 / 1 / 2017
05.	Tinjauan Pelaksanaan Kegiatan Sistem Informasi (SI) dan Sistem Administrasi (SIA) dan Sistem (SAB/SIA)	09 Januari 2017	05 / KEP - 12.08 / 1 / 2017
06.	Pengajuan Pejabat Pembuat Komando (PPK) pada Kantor Perwakilan Kabupaten Simalungun	09 Januari 2017	06 / KEP - 12.08 / 1 / 2017
07.	Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) dan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) dan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT)	09 Januari 2017	01 / KEP - 12.08 / 1 / 2017
08.	Pengajuan Pejabat Pembuat Komando (PPK) dan Kepala Biro/Bidang pada Kantor Perwakilan Kabupaten Simalungun	09 Januari 2017	08 / KEP - 12.08 / 1 / 2017

Gambar 2.1 Ekspedisi Pengarsipan Keputusan Kepala Kantah Simalungun



Gambar 2.2 Penyimpanan File yang masih berada di Hardware

Kondisi saat ini proses pengarsipan data masih dilakukan penulisan secara manual untuk mendata nomor surat keputusan didalam buku ekspedisi sehingga pencarian data berjalan secara tidak efisien. Ketika *Hardware* rusak atau *Software* bervirus akan terjadi kehilangan data, sehingga pendataan tidak bisa ditemukan kembali, untuk itu pentingnya seluruh data di arsipkan atau disimpan dengan cara mengonlinekannya.

2. Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan Pada Kantor Pertanahan Simalungun

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan publik yang dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi salah satunya dengan dapat membuat layanan pengaduan. Akan tetapi saat ini layanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Simalungun belum berjalan dengan optimal dikarenakan belum ada pendataan pengaduan dan juga lembar pengaduan untuk pelayanan selama ini. Oleh karena itu isu ini perlu segera diselesaikan, apabila isu ini tidak segera di selesaikan maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik Kantor Pertanahan Simalungun.

Berdasarkan uraian diatas, Kantor Pertanahan Simalungun perlu menindaklanjuti berupa pendataan, pembuatan lembar pengaduan, papan pengaduan, dan informasi pengaduan yang sudah selesai oleh petugas yang menangani pengaduan masyarakat, agar meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Simalungun.

REKAPITULASI PENGADUAN DI KANTOR SIMALUNGUN

NO	JENIS ADUAN	Tahun 2019				Tahun 2020				Tahun 2021				Tahun 2022			
		Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut	Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut	Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut	Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut
1	Loliet/Tatap Muka	30	20	10	0	35	20	15	0	45	30	15	0	10	5	5	0
2	Surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi	17	14	3	0	15	13	2	0	18	15	3	0	5	0	5	0
3	SP4N-LAPORI	-	-	-	-	3	3	0	0	3	3	0	-	-	-	-	-
4	Media sosial Kementerian																
5	Call center/Hotline																
6	Kolom surat pembaca pada media massa																
7	Whistleblowing System																
8	Ombudsman	-	-	-	-	4	4	0	0	2	2	0	0	0	-	-	-
9	Kanal Lainnya																

Pematang Siantar, 1 September 2022

Mengetahui:
Kepala Seksi Pengendalian
dan Penanganan Berkas

Zaimudin Manurung, S.H.
NIP. 19741227 199403 1 001

Gambar 2.3 Rekapitulasi Pengaduan Singkat



Gambar 2.4 Pengaduan Masyarakat Kepada Petugas

3. Belum Optimalnya Publikasi Tentang Persyaratan Layanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Simalungun

Salah satu hal penting yang diperlukan oleh masyarakat dalam mengajukan layanan pertanahan adalah informasi tentang persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan permohonan tersebut. Akan tetapi, pada kenyataannya layanan informasi pertanahan terhadap masyarakat belum dipublikasi secara optimal di Kantor Pertanahan Simalungun. Sehingga, tidak jarang berkas permohonan yang dibawa oleh pemohon masih belum lengkap dan membuat pengajuan permohonan tidak jarang menjadi tertunda hingga persyaratannya dilengkapi. Jika isu ini tidak segera diatasi akan mengakibatkan kurang optimalnya tugas dan fungsi ASN dan juga dapat mengurangi minat masyarakat untuk mendaftarkan tanah mereka menjadi bersertifikat.

Oleh karena itu, persyaratan tentang pengajuan layanan pertanahan pada masyarakat seharusnya disampaikan ke ruang publik secara luas agar masyarakat yang ingin mengajukan permohonan dapat dengan mudah menemukan persyaratan yang diperlukan. Sehingga, ketika mereka datang untuk mengajukan permohonannya, mereka sudah paham dan membawa berkas permohonan yang diperlukan secara lengkap. Akan tetapi, saat ini penyampaian informasi tentang persyaratan layanan pertanahan tersebut masih belum dilakukan dengan optimal dan tidak dapat diketahui dimana saja dan kapan saja oleh masyarakat.



Gambar 2.5 Website Kantor Pertanahan Simalungun

Berdasarkan fakta di atas, belum optimalnya informasi tentang persyaratan layanan pertanahan di media online Kantor Simalungun, hingga demikian belum optimalnya penyampaian informasi tentang persyaratan layanan pertanahan secara optimal agar dapat dijangkau dengan lebih mudah oleh masyarakat Simalungun.

B. Pemilihan Isu

Metode yang digunakan dalam pembahasan pemilihan isu adalah metode USG. Metode USG merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan yang dinilai berdasarkan tingkat:

- a) *Urgency*: menentukan seberapa mendesak isu harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu;
- b) *Seriousness*: Menentukan seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan;

- c) *Growth*: Menentukan seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang jika tidak ditangani sebagaimana mestinya.

Selanjutnya penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing isu berdasarkan ketiga aspek di atas dengan skala 1-5. Isu yang memiliki skor tertinggi akan menjadi isu prioritas yang akan diselesaikan. Deskripsi dari kriteria USG dapat dilihat pada tabel kriteria USG berikut:

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu >1 tahun

Tabel 2.1 Deskripsi Kriteria Urgency

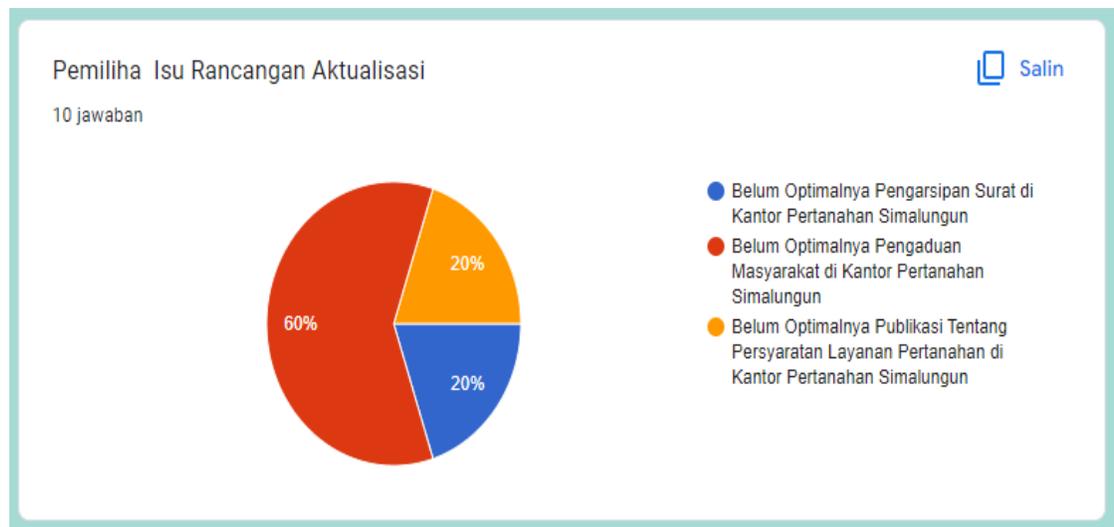
Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampak isu akan berpengaruh sangat luas
4	Serius	Dampak isu akan berpengaruh luas
3	Cukup Serius	Dampak isu akan berpengaruh cukup luas
2	Kurang Serius	Dampak isu kurang berpengaruh secara luas
1	Tidak Serius	Dampak isu tidak akan berpengaruh secara luas

Tabel 2.2 Deskripsi Kriteria Seriousness Skala

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 bulan
4	Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 tahun
1	Tidak Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu >1 tahun

Tabel 2.3 Deskripsi Kriteria Growth

Selanjutnya penilaian dilakukan dengan cara melakukan survey internal sederhana di Kantor Pertanahan Simalungun dan juga dengan cara berdiskusi bersama mentor dan rekan kerja dengan memberikan opsi atau pilihan pada masing-masing isu berdasarkan pertimbangan masing-masing indikator dari kriteria diatas. Isu yang memiliki skor tertinggi akan menjadi isu prioritas yang akan di selesaikan. Berikut ini hasil survei internal di Kantor Pertanahan Simalungun pemilahan isu prioritas menggunakan *google* formulir dengan tautan <https://docs.google.com/forms/d/1Wqz3PnimZ0DOB1EyW2E88k-eYDUqnzPvqpCkkQi2UL8/edit#responses>



Gambar 2.6 Hasil Surver Pemilihan Isu

Hasil survei dari 10 (sepuluh) responden didapat sebanyak 60% memilih isu nomor 2 (dua) yaitu Belum optimalnya pengaduan masyarakat pada Kantor Pertanahan Simalugun, kemudian isu nomor 1 (satu) sebanyak 20% memilih Belum optimalnya pengarsipan surat di Kantor Pertanahan Simalungun dan terakhir isu nomor 3 (tiga) sebanyak 20% memilih Belum optimalnya publikasi tentang persyaratan Layanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Simalungun.

Adapun hasil pemberian skor isu adalah sebagai berikut:

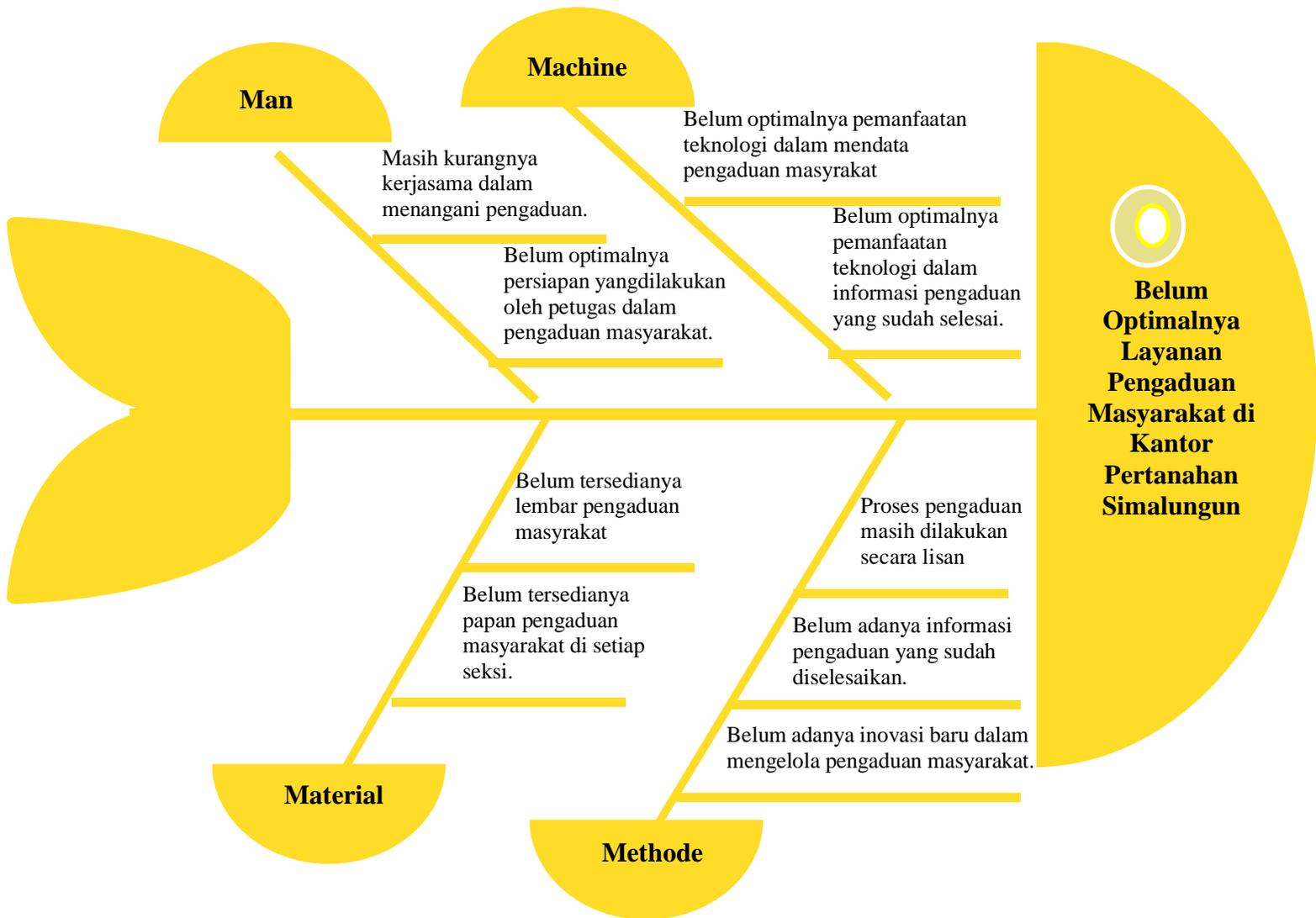
ISU	U	S	G	Total
Belum optimalnya pengarsipan surat di Kantor Pertanahan Simalungun	3	3	4	10
Belum optimalnya Pengelolaan layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Simalungun	4	4	4	12
Belum optimalnya publikasi tentang persyaratan Layanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Simalungun	4	3	3	10

Tabel 2.4 Pemilihan Isu

Berdasarkan tabel diatas, penulis memilih 1 (satu) identifikasi isu yang mempunyai skor tertinggi dari 3 (tiga) identifikasi isu, yaitu Belum optimalnya pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Simalungun dengan skor 12 (dua belas) dengan rincian sebagai berikut: dilihat dari tingkat *urgent* dengan skor 4 (empat), tingkat *serious* dengan skor 4 (empat), dan tingkat *growth* dengan skor sama yaitu 4 (empat) poin. Belum optimalnya pengaduan masyarakat tersebut dapat dilihat dari permasalahannya yang terjadi, yaitu masih menggunakan lisan dalam menjalankan pengaduan masyarakat saat ini. Dengan demikian, isu yang diangkat penulis adalah mengenai Belum optimalnya pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Simalungun.

C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Untuk mengetahui penyebab permasalahan yang menjadi isu utama maka dilakukan analisa menggunakan metode *Fishbone*. Berikut analisis 4M (*Man, Method, Material, Machine*) yang digambarkan melalui diagram tulang ikan (*fishbone diagram*):



Bagan 1.2 Penentuan Gagasan Pemecahan Isu dengan Fishbone

Berdasarkan isu yang telah didapatkan, selanjutnya diperlukan ide atau gagasan untuk penyelesaian. Setelah dilakukan analisis dengan *diagram fishbone*, maka didapatkan beberapa penyebab yang telah penulis susun rekomendasi penyelesaian isu pada tabel berikut:

No.	Kategori	Penyebab	Gagasan Kreatif
1.	Man	Masih kurangnya kerjasama dalam menangani pengaduan.	Mengusulkan evaluasi secara internal dan meningkatkan koordinasi antar sesama petugas dalam menerapkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan.
		Belum optimalnya persiapan yang dilakukan oleh petugas dalam pengaduan masyarakat.	
2.	Machine	Belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendata pengaduan masyarakat	Mengusulkan pelatihan kepada petugas tentang pemanfaatan teknologi dalam layanan pengaduan masyarakat.
		Belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam informasi pengaduan yang sudah selesai.	
3.	Material	Belum tersedianya lembar pengaduan masyarakat	Mengusulkan pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
		Belum tersedianya papan pengaduan masyarakat di setiap seksi.	
4.	Methode	Proses pengaduan masih dilakukan secara lisan	
		Belum adanya informasi pengaduan yang sudah diselesaikan.	
		Belum adanya inovasi baru dalam mengelola pengaduan masyarakat.	

Tabel 2.5 Rincian Diagram Fishbone

Setelah dilakukan proses analisis menggunakan *fishbone* terhadap isu “**Belum optimalnya pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Simalungun**” maka diperoleh penyebab terjadinya isu tersebut yaitu dari kategori *Man, Machine, Material, Methode*, maka berikut ini adalah

Keterkaitan Alternatif Gagasan Kreatif dengan Manajemen dan Smart ASN sebagai berikut:

No.	Alternatif Gagasan	Manajemen ASN dan Smart ASN
1	Mengusulkan evaluasi secara internal dan meningkatkan koordinasi antar sesama petugas dalam menerapkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan.	Manajemen ASN: Meningkatkan efektifitas dan efisien kinerja pegawai dengan evaluasi secara internal. Smart ASN: Menciptakan Integritas sesama petugas dengan sistem yang di butuhkan.
2	Mengusulkan pelatihan kepada petugas tentang pemanfaatan teknologi dalam layanan pengaduan masyarakat.	Manajemen ASN: Meningkatkan Profesional petugas dengan Latihan. Smart ASN: Mendorong Mentelatisitas petugas dalam teknologi.
3	Mengusulkan pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.	Manajemen ASN: Meningkatkan pelayanan publik, kerja sama dan komunikasi petugas secara baik. Smart ASN: Mendorong birokrasi sejalan dan semngangat revolusi industri 4.0 dengan diselenggarakan berbasis digital dan integritas yang tinggi.

Tabel 2.6 Keterkaitan Manajemen ASN dan Smart ASN

Gagasan kreatif yang dapat menyelesaikan isu tersebut yaitu:

No.	Alternatif Gagasan	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Keterangan
1	Mengusulkan evaluasi secara internal dan meningkatkan koordinasi antar sesama petugas dalam menerapkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan.	3	2	4	9
2	Mengusulkan pelatihan kepada petugas tentang pemanfaatan teknologi dalam layanan pengaduan masyarakat.	4	2	5	11
3	Mengusulkan pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.	5	3	5	13

Tabel 2.7 Alternatif Penyelesaian

Nilai	Aspek		
	Efektivitas	Efisien	Kemudahan
5	Sangat Efektif	Sangat Efisien	Sangat mudah
4	Efektif	Efisien	Mudah
3	Cukup Efektif	Cukup Efisien	Cukup Mudah
2	Kurang Efektif	Kurang Efisien	Kurang Mudah
1	Tidak Efektif	Tidak Efisien	Tidak Mudah

Tabel 2.8 Nilai Aspek Efektif, Efisien, Kemudahan

Mengacu pada tabel di atas, didapatkan gagasan yang dinilai efektif, efisien, dan mudah untuk dilakukan yaitu membuat inovasi baru berupa pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat, dengan demikian diharapkan pelaksanaannya dapat dilakukan lebih optimal.

D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

Rancangan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*

- Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Simalungun
- Isu yang Diangkat** : - Belum Optimalnya Pengarsipan Surat di Kantor Pertanahan Simalungun
- Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Simalugun
- Belum Optimalnya Publikasi Tentang Persyaratan Layanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Simalungun
- Isu Terpilih** : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Simalugun
- Gagasan Pemecahan Isu** : Mengusulkan Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Tabel 2.9 Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi	Kontribusi Terhadap Visi-misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1.	Mengumpulkan informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya.	a. Berkonsultasi dengan mentor	Mendapatkan arahan dari mentor bagaimana kondisi pengaduan.	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan lebih dulu berkonsultasi dengan mentor untuk menciptakan birokrasi yang profesional, • Smart ASN: Saya akan berdiskusi dengan mentor untuk mendapatkan arahan dari mentor tentang kondisi pengaduan. <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Melakukan koordinasi dengan atasan untuk terus menerus melakukan perbaikan pelayanan • Akuntabel: Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan, saya akan mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri, Saya akan bertukar pikiran dengan atasan sebagai mentor saya • Harmonis: Membangun lingkungan kerja yang 	Dengan mengumpulkan Informasi Pengaduan Pelayanan dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.	Penguatan pada nilai oraganisasi yaitu <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

				<p>kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan atasan saya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loyal: Setiap kepada NKRI serta pemerintahan yang sah, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma yang berlaku • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan Kreativitas, Saya akan menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan Instansi dengan berani • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah, Saya akan menrima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
		b. Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat	Mengetahui Layanan Pengaduan Masyarakat	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan memberikan pelayanan public yang professional dengan mempelajari layanan pengaduan dulu sebelum menerapkan • Smart ASN: Saya akan memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah saya mempelajari layanan pengaduan 		

Agenda II

- **Berorientasi Pelayanan:** Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif.
- **Akuntabel:** Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara efektif dan efisien, Saya akan memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya.
- **Kompeten:** Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja, bawahan dan atasan
- **Loyal:** Memegang teguh ideologi Pancasila dan setia kepada NKRI, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku
- **Harmonis:** Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menghindari diskusi yang focus pada perbedaan SARA
- **Adaptif:** Bertindak proaktif Saya akan menunjukkan keingintahuan yang tinggi

				<p>terhadap hal baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Saya akan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan tim kerja 		
		c. Membuat Daftar kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat	Mendapatkan Daftar Kebutuhan Layanan Pengaduan	<p>Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas dengan membuat kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat • Smart ASN: Saya akan memanfaatkan teknologi agar pembuatan daftar kebutuhan layanan pengaduan dapat lebih efektif dan efisien <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, Saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan berintegritas tinggi, Saya akan mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi 		

				<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten:Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan Menyusun rencana kerja dengan spesifik • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama, Saya akan mengoptimalkan sumber daya yang mendukung pencapaian kinerja instansi 		
2	Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat	a. Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database.	Kerangka Lembar Pengaduan,	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan tanggungjawab • Smart ASN: Saya akan menggunakan digital skill dan skill yang saya miliki untuk merancang lembar pengaduan. <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya 	Dengan dibuatnya rancangan Inovasi Baru dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan	Penguatan pada nilai organisasi yaitu <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

				<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kolaboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. 	menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.	
		b. Mendesain <i>spreadsheet</i> dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan	Kerangka <i>Spreadsheet</i>	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin • Smart ASN: Saya akan menggunakan digital skill dan skill yang saya miliki untuk merancang <i>spreadsheet</i>. 		

Agenda II

- **Akuntabel:** Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya
- **Kompeten:** Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif dengan antusias
- **Harmonis:** Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain
- **Adaptif:** Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten
- **Kolaboratif:** Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan.

c. Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata

Kerangka Papan Pengaduan Perseksi

- Agenda III**

• **Manajemen ASN:** Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin
- **Smart ASN:** Saya akan menggunakan skill yang saya miliki untuk merancang papan pengaduan perseksi.
- Agenda II**

• **Akuntabel:** Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya
- **Kompeten:** Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif dengan antusias
- **Harmonis:** Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain
- **Adaptif:** Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten

				<ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. dengan tim kerja 		
		d. Kerangka Pesan Informasi Pengaduan Masyarakat	Kerangka Informasi pesan	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin • Smart ASN: Saya akan menggunakan skill yang saya miliki untuk merancang informasi pesan. <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain 		

				<ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
		e. Meminta Persetujuan dalam rancangan kepada mentor	Izin Mentor	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan tugas sesuai dengan perintah atasan sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan • Smart ASN: Saya akan berperan aktif untuk meminta persetujuan rancangan layanan pengaduan yang telah saya rancang kepada mentor. <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Melakukan perbaikan tiada henti, Saya akan menindaklanjuti setiap kritik dan saran • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab, Saya akan 		

				<p>bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan atasan • Harmonis: Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan atasan • Loyal: Memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Adaptif: Bertindak proaktif, Saya akan mengidentifikasi potensi masalah dan solusinya • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama menghasilkan nilai tambah, Saya akan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan atasan 		
3	Pembuatan Lembar Pengaduan, <i>Spreadsheet</i> , Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan	a. Mengadakan Lembar Pengaduan ke Locket.	Lembar Pengaduan,	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin 	Dengan Pembuatan lembar pengaduan, <i>Spreadsheet</i> , Papan pengaduan dan Informasi Pesan pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi yaitu terwujudnya	Penguatan pada nilai organisasi yaitu <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional:

- **Smart ASN:**
Saya akan memproduksi lembar pengaduan untuk tujuan baik.
- **Agenda II**
- **Berorientasi Pelayanan:**
Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan mengidentifikasi kebutuhan dengan proaktif.
- **Akuntabel:** Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi
- **Kompeten:** Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan
- **Adaptif:** Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten
- **Kolaboratif:** Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan bersinergi dengan pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan

penataan ruang dan Pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat Untuk mendukung tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.

- Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah.
- **Terpercaya:**
Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

b. Membuat *Link Google docs spreadsheet*

Link Google docs spreadsheet,

Agenda III

- **Manajemen ASN:** Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin
- **Smart ASN:** Saya akan membagikan link *Google docs spreadsheet* untuk tujuan baik.

Agenda II

- **Akuntabel:** Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi
- **Kompeten:** Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan
- **Loyal:** Setia Kepada NKRI, Saya akan membagikan informasi rahasia hanya kepada pihak yang berwenang.
- **Adaptif:** Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten
- **Kolaboratif:** Memberikan

				kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten		
		c. Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi	Papan Pengaduan	<p>Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin • Smart ASN: Saya akan menggunakan skill dan digital skill mengadakan papan pengaduan perseksi untuk tujuan baik. <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan menuntaskan semua pekerjaan. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai dengan target yang di tetapkan • Harmonis: Membangun 		

				<p>Lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja saya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
		d. Membuat Informasi Pesan	Informasi Pesan	<p>Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin • Smart ASN: Saya akan membuat informasi pesan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan untuk tujuan baik. <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif. • Akuntabel: Melaksanakan 		

tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi

- **Kompeten:** Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan
- **Harmonis:** Membangun Lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menghormati gagasan yang disampaikan orang lain
- **Loyal:** Setia Kepada NKRI, Saya akan mencegah situasi yang mengancam rahasia jabatan dan negara
- **Adaptif:** Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten
- **Kolaboratif:** Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan bersinergi dengan pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan

4	Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat	a. Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan dengan Mentor	Rancangan rencana sosialisasi layanan pengaduan	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan Melaksanakan kebijakan pimpinan sesuai dengan peraturan perundang-undangan • Smart ASN: Saya akan merencanakan kegiatan sosilisasi mentor menggunakan <i>whatsapp</i> <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan mencari alternatif cara penggunaan sarana prasarana,bahan, dan alat kerja yang lebih hemat • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan atasan saya. • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya akan berinteraksi dengan atasan saya dengan sopan dan menunjung tinggi etika • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan melaksanakan 	<p>Dengan ada sosialisasi tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>	<p>Penguatan pada nilai organisasi yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas
---	---	--	---	--	--	---

				<p>keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan Saya akan menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan instansi dengan berani. • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
		b. Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan	Berita Acara Kegiatan Sosialisasi	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan Melaksanakan kebijakan oleh pimpinan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. • Smart ASN: Saya akan memanfaatkan whatsapp dalam mengundang tim pengaduan dan orang terkait yang sedang tugas sedang dinas di luar. <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan barang milik negara secara efektif dan efisien, Saya Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya 		

				<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan Melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya berinteraksi dengan atasan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
		c. Mengundang tim pengaduan dan seksi yang terkait dalam layanan pengaduan	Terkumpulnya Tim Pengaduan dan Seksi yang terkait	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan Melaksanakan kebijakan oleh pimpinan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. • Smart ASN: Saya akan memanfaatkan whatsapp dalam mengundang tim pengaduan dan orang terkait yang sedang tugas sedang dinas di luar. <p style="text-align: center;">Agenda II.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya 		

akan memenuhi janji dan komitmen

- **Kompeten:** Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan menyelesaikan masalah secara komprehensif dan tuntas
- **Harmonis:** Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya berinteraksi dengan rekan kerja, atasan dan bawahan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika
- **Loyal:** Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan membagikan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman.
- **Adaptif:** Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan Saya menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi.
- **Kolaboratif:** Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan

<p>d. Menjelaskan Pengelolaan Layanan Pengaduan kepada tim dan orang</p>	<p>Pengelolaan Layanan Pengaduan</p>	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia • Smart ASN: Saya akan memanfaatkan ruangan aula dalam berkomunikasi dan berkolaborasi secara etis. <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi layanan pengaduan Saya akan menindaklanjuti setiap kritik dan saran • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi Saya akan mengambil keputusan dengan obyektif saat terjadi konflik kepentingan • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik Saya akan mengevaluasi peningkatan kinerja diri • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya akan berinteraksi dengan netral • Loyal: Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah Saya akan mencegah 		
--	--------------------------------------	--	--	--

				<p>situasi yang mengancam keutuhan NKRI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Bertindak proaktif Saya akan memanfaatkan peluang untuk menghasilkan hal yang lebih baik • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah Saya akan mengakui saat berbuat kesalahan 		
		e. Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan	Dokumentasi sosialisasi layanan pengaduan	<p style="text-align: center;">Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia • Smart ASN: Saya akan memanfaatkan ponsel dalam pengambilan dokumentasi <p style="text-align: center;">Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan menyimpan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman. 		

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan Habitiasi Nilai							TOTAL
		Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	
1	Mengumpulkan informasi tentang Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya.								
	Berkonsultasi dengan mentor	1	1	1	1	1	1	1	7
	Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	1	1	1	1	7
	Membuat Daftar kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	1			1	5
2	Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat								
	Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database.		1	1	1		1	1	5
	Mendesain <i>spreadsheet</i> dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan		1	1	1		1	1	5
	Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata		1	1	1		1	1	5
	Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat.		1	1	1		1	1	5
	Meminta Persetujuan dalam inovasi baru kepada mentor	1	1	1	1	1	1	1	7

	Pembuatan Lembar Pengaduan, <i>Spreadsheet</i> , Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan							
3	Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker.	1	1	1		1	1	5
	Membagikan <i>Link Google docs spreadsheet</i>		1	1		1	1	5
	Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi	1	1	1	1	1	1	6
	Membuat Informasi Pesan	1	1	1	1	1	1	7
	Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat							
4	Merencanakan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan dengan mentor		1	1	1	1	1	6
	Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan		1	1	1		1	4
	Mengundang tim pengaduan dan orang terkait dalam layanan pengaduan		1	1	1	1	1	6
	Menjelaskan Pengelolaan layanan pengaduan	1	1	1	1	1	1	7
	Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan		1			1		2
	TOTAL: 94	8	17	16	14	9	14	16

Lampiran 1.1. Rekapitulasi Rencana Implementasi Nilai-nilai BerAKHLAK

d. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	November																												Desember					
			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6				
1	Mengumpulkan informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya.	Berkonsultasi dengan mentor																																		
		Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat																																		
		Membuat Daftar Kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat																																		
2	Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat	Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database.																																		
		Mendesain <i>spreadsheet</i> dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan																																		
		Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata																																		
		Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat.																																		
		Meminta Persetujuan dalam inovasi baru kepada mentor																																		
3	Pembuatan Lembar Pengaduan, <i>Spreadsheet</i> , Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan	Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker																																		
		Membagikan Link <i>Google docs spreadsheet</i>																																		
		Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi																																		
		Membuat Informasi Pesan																																		
4	Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat	Merencanakan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan dengan mentor																																		
		Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan																																		
		Mengundang tim pengaduan dan orang terkait dalam layanan pengaduan																																		
		Menjelaskan pengelolaan layanan pengaduan																																		
		Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan																																		

Keterangan
 Pelaksanaan Kegiatan 
 Hari Libur 

Tabel 2.10. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

BAB III

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. *Role Model*



Menurut Wikipedia, *role model* merupakan seseorang yang memberikan teladan dan berperilaku yang bisa diikuti oleh orang lain. *Role model* bisa diartikan juga dengan seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, dan ikuti. Dalam kegiatan aktualisasi ini yang menjadi *role*

model penulis adalah Ibu Ethika Rahmawaty Saragih S.ST, M.Si. selaku atasan penulis. Beliau merupakan seorang pemimpin yang memiliki karakter kuat, berintegritas, jujur, kompeten, berkomitmen, disiplin, jujur dan peduli. Penulis menjadikan beliau sebagai *role model* karena sebagai atasan beliau selalu mengarahkan, mendukung dan memotivasi penulis selama melakukan aktualisasi dan habituasi.

Dalam pekerjaannya sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha, beliau memiliki kemampuan bersikap dan bertindak secara profesional (**Manajemen ASN**) dalam bekerja, memiliki ilmu serta pengalaman kerja yang luar biasa di bidang pertanahan (**Kompeten**), serta bertanggungjawab menjalankan tugasnya (**Akuntabel**). Beliau juga (**Loyal dan Adaptif**), ditunjukkan dengan komitmen serta antusiasme beliau terhadap pekerjaan dan berusaha mengikuti perkembangan teknologi. Beliau juga memotivasi pegawai terutama di Subbagian Tata Usaha untuk turut aktif dan peduli pada lingkungan sekitar (**Harmonis**). Beliau juga sangat (**Kolaboratif**) dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, yaitu dengan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, baik dengan rekan kerja maupun dengan seksi lainnya di Kantor.

B. Realisasi Kegiatan

1. Realisasi Kegiatan

Kegiatan aktualisasi dalam pesertaan ini dilaksanakan dengan mengangkat isu belum optimalnya pengelolaan layanan pengaduan menggunakan *spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun dan mengusulkan gagasan penyelesaian isu dengan Mengusulkan pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Aktualisasi dengan judul pengelolaan layanan pengaduan menggunakan *spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun ini terdiri dari 4 kegiatan sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan informasi tentang Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya
- b. Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan
- c. Pembuatan Lembar Pengaduan, *Spreadsheet*, Papan Pengaduan Perseksi, dan Informasi Pesan
- d. Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat

Kegiatan-kegiatan aktualisasi di atas telah dilakukan oleh peserta selama masa habituasi, yaitu sejak tanggal 07 November - 02 Desember 2022. Kegiatan aktualisasi dilaksanakan di lingkungan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun.

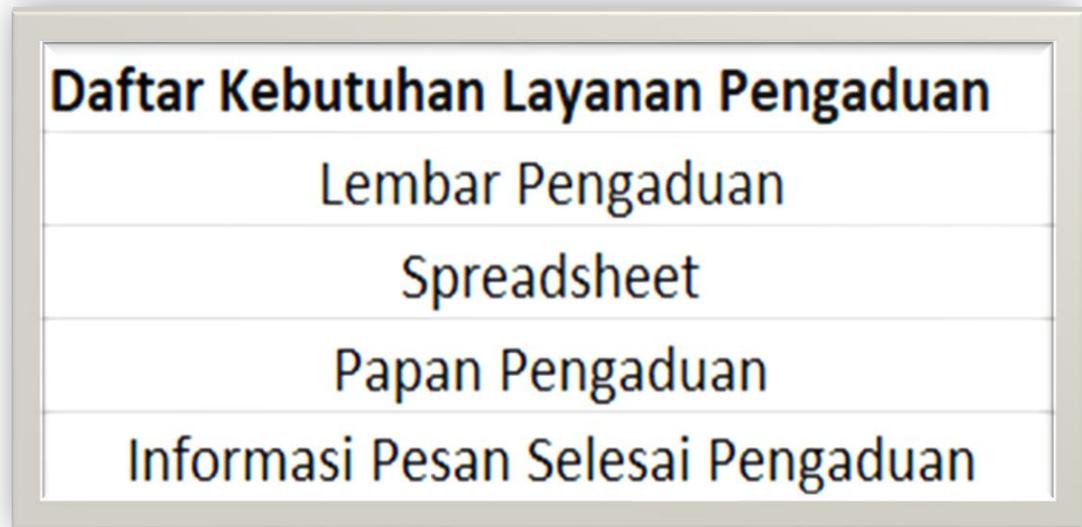
- a. Mengumpulkan informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya

Dalam kegiatan ini peserta melakukan pengumpulan informasi tentang layanan pengaduan dari berbagai sumber dengan cara berkonsultasi dengan mentor dan juga membaca dan mempelajari ketentuan-ketentuan tentang Layanan

Pengaduan sehingga peserta berhasil mengumpulkan informasi tentang Layanan Pengaduan dan alur perjalanannya. Adapun tahapan-tahapan kegiatan pada kegiatan ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Berkonsultasi dengan Mentor
- 2) Membaca dan mempelajari Informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat
- 3) Membuat daftar kebutuhan Layanan Pengaduan.

Output dari kegiatan ini adalah daftar kebutuhan yang akan menjadi pengelolaan layanan pengaduan masyarakat.



Gambar 3.1 Daftar Kebutuhan Konten Layanan Pengaduan

b. Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Pada kegiatan ini, peserta melakukan perancangan Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat yang disusun mulai dari mendesain lembar pengaduan dan terakhir meminta persetujuan mentor untuk melaksanakannya. Adapun tahapan-tahapan kegiatan pada kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database
- 2) Mendesain *spreadsheet* dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom *list* data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan
- 3) Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata
- 4) Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat
- 5) Meminta Persetujuan dalam rancangan kepada mentor

PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN							
Omor	Tanggal Pengaduan	Pengadu	Uraian Pengaduan	Bukti yang dilampirkan	Jenis Pengaduan	Contact Person	Tindak Lanj
1	10/11/2022	Sandika	Tumpang tindih	Sertipikat	Sengketa dan Kor	081264248377	
1	10/11/2022	Sandika	Tumpang tindih	Sertipikat	Sengketa dan Kor	081264248377	

Gambar 3.2 Rancangan pembuatan tabel spreadsheet

Output dari kegiatan ini adalah desain tabel *Spreadsheet* sesuai dengan klasifikasi kolom list data dari formulir pengaduan.

- c. Pembuatan Lembar Pengaduan, *Spreadsheet*, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan

Pada kegiatan ini, peserta melakukan pembuatan terhadap rancangan dan kerangka tiap kegiatan dengan mengadakan lembar pengaduan kepada loket agar bisa di data kedalam *spreadsheet* dan di disposisikan ke seksi

terkait yang diadakan melalui papan pengaduan. Adapun tahapan-tahapan kegiatan pada kegiatan ketiga ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker.
- 2) Membuat *Link Google docs spreadsheet*
- 3) Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi
- 4) Membuat Pesan Informasi

PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN									
Nomor	Tanggal	Pengadu	Uraian Pengaduan	Bukti Pengaduan	Jenis Pengaduan	Disposisi	Nomor Telepon	Tindak Lanjut	Keterangan
1	28 Nov 2022	Elsaria Yunita Purba	Pengaduan Terhadap Pemblokiran SHM No 2209 An. Jeremia Furba dengan letak tanah di Farapat Kec G. Sipinngan Bolon dengan ini mengajukan Pemblokiran SHM tersebut karena adanya Permasalahan Waris dengan Keluarga	FC.Sertipikat FC.KTP	Sengketa dan Konflik Pertanahan	Seksi 5	081263174682	Permohonan Saudara tidak terpenuhi dan tidak dapat dilakukan proses pemblokiran	Selesai
2	29 Nov 2022	Eni Ramadhani	Terkendalanya pengerjaan Roya karena bidang tanah belum divalidasi	FC.KTP FC.Sertipikat	Pelayanan Pertanahan	Seksi 1	085270697033	Pengaduan tentang Roya bisa dilakukan penghapusan kembali ke Kantor EPN Karena bidang tersebut sudah divalidasi	Selesai
3	1 Des 2022	Dewi Sartika Situngkir	Pengaduan kegiatan Pendaftaran Tanah Wakaf, belum tuntas proses Perseruhkatannya	Surat Bukti Setor	Pelayanan Pertanahan	Seksi 2	081260017507	Masih menunggu proses dan sudah dikomunikasikan ke Pusdatin	Proses
4	2 Des 2022	Adirianto Nazara	Terkait pengecekan pemecahan bidang lahan Pertanian, Apakah bisa dilakukan pemecahannya	FC.KTP	Pelayanan Tata Ruang	Seksi 3	085270748119	Terkait tentang pemecahan bidang dapat dilakukan, Kelengkapan berkas lainnya. Dapat dilengkapi untuk pengentryan Kegiatan tersebut dan dari hasil tata ruangnya lahan tersebut pemecahan	Selesai

Gambar 3.3 Spreadsheet Penanganan Layanan Pengaduan

Berikut akses link untuk melihat Penanganan Layanan Pengaduan:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1urXVzH4X76IgV2AWlhwlgcgOo83rAp1XLt9UIsoQnBE/edit?usp=sharing>

Output dari kegiatan ketiga ini adalah berupa *link google docs spreadsheet*

d. Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat

Pada kegiatan ini peserta melakukan sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan yang telah dibuat kepada tim pengaduan dan orang terkait dalam pelaksanaannya, pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun.

Adapun tahapan-tahapan kegiatan pada kegiatan keempat ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan dengan Mentor
- 2) Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan
- 3) Mengundang tim pengaduan dan seksi yang terkait dalam layanan pengaduan
- 4) Menjelaskan Pengelolaan layanan pengaduan
- 5) Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIMALUNGUN
PROVINSI SUMATERA UTARA

Jl. Asahan No. 39 Pematang Siantar Telp/Fax (0622) 7552218
Email : bpsimalungun@rocketmail.com Website : kabsimalungun.bpn.go.id

BERITA ACARA PELAKSANAAN SOSIALISASI PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN

Berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rancangan aktualisasi yang berjudul *Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan Spreadsheet Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun Pada hari ini, *Jum'at tanggal dua bulan Desember tahun Dua ribu dua puluh dua* telah dilaksanakan Sosialisasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun:

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Andreas Jonathan Siregar	Panitia Pemulihan Pertama	
2.	Nadya K. Simonanghik	Pengelola Sistem & Jaringan	
3.	Bintang S. Sogok	Analisis Hukum Pertanahan	
4.	Muhammad Supriadi	Pengelola Pertanahan	
5.	Deardo Damarik	Analisis HK. Pertanahan	
6.	EKO PERMADI	ANALIS HUKUM PERTANAHAN	
7.	Melisa Br. Tarigan	Asisten Penata Kadasteral	
8.	Yudhan M Marbun	Pelugas Ukur	

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mentor



Elsaninta Br Sembiring, S.H
NIP. 19930608 201801 2 001

Peserta



Arief Muharman, A.Md
NIP. 19980429 202204 1 003

Yang Mengetahui
Kepala Subbagian Tata Usaha



Ethika Rahmawaty Saragih, S.ST, M.Si
NIP. 19870429 200212 2 001

Gambar 3.4 BA Pelaksanaan Sosialisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan

Output dari kegiatan ini adalah berupa Berita Acara Pelaksanaan Sosialisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini penerapan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi pada Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratis) diharapkan dapat menjadi nilai-nilai yang tertanam dalam kehidupan setiap Aparatur Sipil Negara. Selanjutnya, melalui kegiatan aktualisasi ini juga diharapkan agar output yang dihasilkan dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian visi misi organisasi Kementerian ATR/BPN dan penguatan terhadap nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN. Sehingga, setiap kegiatan dan tahapan-tahapan kegiatan dalam aktualisasi ini tidak bisa terlepas dari nilai-nilai tersebut di atas.

a. Mengumpulkan Informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan Bagaimana alur perjalanannya.

Kegiatan mengumpulkan informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan Bagaimana alur perjalanannya merupakan salah satu upaya agar bisa mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dalam memberi kritik dan saran yang membangun guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melaksanakan kegiatan ini akan mendukung tercapainya kebutuhan dalam pengelolaan layanan kegiatan

Melalui kegiatan pengumpulan informasi tentang layanan pengaduan dan bagaimana alur perjalanannya ini akan menguatkan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut:

- Melayani : Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan
- Profesional : Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah.
- Terpercaya : Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

1) Berkonsultasi dengan Mentor

Konsultasi dengan mentor dilakukan untuk mendapatkan arahan dalam memulai kegiatan pengumpulan informasi tentang layanan pengaduan dan bagaimana alur perjalanannya. Peserta melakukan konsultasi dengan mentor dengan tujuan untuk mendapat arahan awal sebelum melakukan kegiatan dan juga sebagai implementasi dari perbaikan tiada henti dengan selalu meminta arahan sebelum melaksanakan kegiatan sebagai bentuk melaksanakan tugas dengan kinerja baik untuk mewujudkan aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Dengan melakukan konsultasi, peserta telah melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan sebagai wujud nilai **Akuntabel**.

Konsultasi dengan mentor juga dilakukan agar peserta dapat bertukar pikiran dan berdiskusi dengan atasan demi meningkatkan kompetensi diri sebagai wujud aktualisasi nilai **Kompeten** dan dapat menjaga hubungan yang baik dengan atasan sehingga dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif sebagai wujud aktualisasi nilai **Harmonis**. Dalam proses diskusi dengan mentor ini, saya bersikap terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dalam penyusunan aktualisasi ini dengan menerima pendapat dan sarandari mentor sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

Selain menerima saran dari mentor, saya juga turut menyampaikan ide dan gagasan saya ketika sedang berkonsultasi dengan tujuan untuk terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas

sebagai wujud aktualisasi nilai **Adaptif**. Setelah itu, saya kemudian melaksanakan keputusan pimpinan yang menjadi mentor saya selama sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk dari nilai setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah untuk mewujudkan aktualisasi nilai **Loyal**.



Gambar 3.5 Berkonsultasi dengan mentor

2) Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat

Setelah melakukan konsultasi dengan mentor, peserta menerapkan arahan mentor dan kemudian mencari informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dengan membaca dan mempelajari tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan juga Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN. Peserta mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif sebagai wujud nilai **Berorientasi Pelayanan**. Dalam membaca dan mempelajari layanan pengaduan dan peraturan terkait ini peserta menggunakan

sarana prasarana, bahan, alat kerja yang lebih hemat dengan menggunakan kekayaan dan barang milik negara yang ada di kantor secara efektif dan efisien seperti misalnya komputer kantor, jaringan internet kantor sebagai wujud nilai **Akuntabel**. Selama melaksanakan tahap kegiatan ini, peserta juga terus meningkatkan kompetensi diri secara terus-menerus untuk menjawab tantangan yang selalu berubah sebagai wujud nilai **Kompeten** dengan cara selalu mengikuti perkembangan teknologi yang dapat menunjang kinerja khususnya saat melaksanakan kegiatan ini.

Peserta menunjukkan keingintahuan yang tinggi terhadap Layanan Pengaduan dengan bertindak proaktif untuk membaca dan mempelajarinya sebagai wujud nilai **Adaptif**, sehingga dengan membaca dan mempelajari tentang layanan pengaduan serta peraturan terkait lainnya, peserta mampu memberikan solusi dan/atau informasi untuk menolong orang lain sebagai wujud nilai **Harmonis** dengan mengoptimalkan sumber daya yang mendukung pencapaian kinerja instansi untuk tujuan Bersama sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif**. Setelah membaca dan mempelajari tentang layanan pengaduan peserta menyebarkan informasi yang telah didapat yang mendukung keutuhan NKRI dengan tetap memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945 sebagai wujud aktualisasi nilai **Loyal**.

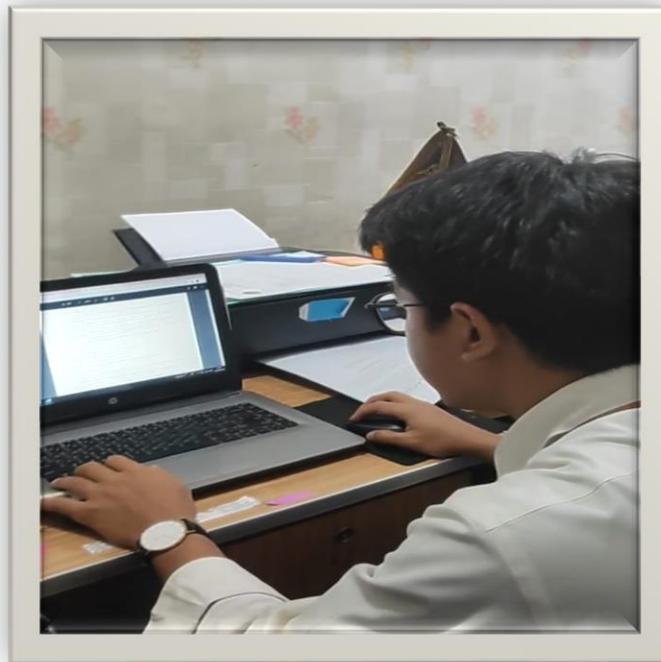


Gambar 3.6 Membaca dan mempelajari Layanan Pengaduan

3) Membuat Daftar kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat

Pembuatan daftar kebutuhan layanan pengaduan dibuat sesuai hasil konsultasi dengan mentor dan juga membaca dan mempelajari Permen ATR/BPN Nomor 4 tahun 2022 tentang pengelolaan pengaduan Kementerian ATR/BPN yang dilakukan setelah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat untuk memahami dan memenuhinya sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi Pelayanan**. Dalam menyusun daftar kebutuhan layanan pengaduan ini, peserta mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi demi melaksanakan tugas dengan tanggungjawab dan berintegritas untuk mewujudkan nilai **Akuntabel** dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan menyusun daftar kebutuhan konten dengan spesifik sebagai wujud nilai **Kompeten**.

Selama membuat daftar kebutuhan Pengelolaan Layanan Pengaduan, peserta bertindak proaktif dengan selalu melakukan konsultasi dengan mentor sebagai wujud aktualisasi nilai **Adaptif** dan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten dengan terbuka dalam bekerjasama dengan rekan kerja untuk menghasilkan nilai tambah sebagai wujud nilai **Kolaboratif**.



Gambar 3.7 Membuat daftar kebutuhan pengelolaan layanan pengaduan

b. Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Melakukan rancangan layanan pengaduan dengan baik, berkontribusi terhadap pengembangan layanan pengaduan mewujudkan terselenggaranya layanan Kementerian ATR/BPN yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun Tahun 2022. Melalui kegiatan merancang pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang telah dikerjakan oleh peserta berkontribusi juga terhadap penguatan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN sebagai berikut:

- Melayani : Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan
- Profesional : Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah.
- Terpercaya : Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

Kegiatan merancang layanan pengaduan ini terdiri dari lima tahapan kegiatan. Kelima tahapan kegiatan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database.
 - 2) Mendesain *spreadsheet* dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan
 - 3) Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata
 - 4) Kerangka Pesan Informasi Pengaduan Masyarakat
 - 5) Meminta Persetujuan dalam rancangan kepada mentor
- 1) Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database

Mendesain Lembar Pengaduan peserta awali dengan kebutuhan pengelolaan layanan. Dalam pembuatan desain lembar pengaduan ini peserta melakukan tantangan yang selalu berubah dengan belajar secara mandiri sebagai wujud aktualisasi **Akuntabel**. Dalam mendesain lembar pengaduan ini, peserta berusaha untuk cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan khususnya dalam hal perkembangan teknologi sebagai bentuk penerapan nilai **Adaptif**

Dengan memberikan kesempatan bagi orang lain untuk berkontribusi memberikan saran dan menerima pendapat dan saran dari mereka sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif**. Dengan mendesain lembar pengaduan ini dapat membantu masyarakat dan juga tim pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun sebagai wujud aktualisasi nilai **Harmonis**.

FORMULIR PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIMALUNGUN

PENGADUAN

NOMOR : _____

TANGGAL : _____

I. Identitas Pengadu**)

a. Nama : _____

b. Alamat atau alamat email : _____

c. Pekerjaan : _____

d. Nomor Telepon : _____

II. Uraian Pengaduan

.....

(Diisi dengan keterangan siapa, dimana, mengapa, dengan apa, kapan)

III. Bukti Yang Dilampirkan :

a.

b.

c.

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

.....(tempat).....(tanggal, bulan dan tahun)

Penerima Pengaduan _____ Pengadu _____

(nama pengadu)

***) Melampirkan salinan identitas diri (SIM/KTP/Paspor)

Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan
a. Pelayanan Pertanahan.	Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun ¹⁾
b. Pelayanan Tata Ruang.	
c. Pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil.	Seksi
d. Sengketa dan Konflik Pertanahan.	

Catatan:

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

¹⁾ Pilih yang sesuai

-2-

Gambar 3.8 Kerangka Lembar Pengaduan

2) Mendesain *spreadsheet* dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan

Selanjutnya Peserta mendesain *spreadsheet* dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel pada Komputer milik kantor agar lebih efektif dan efisien sehingga peserta dapat menuntaskan desain tabel *spreadsheet* sebagai bentuk nilai **Akuntabel**. Selain rencana desain, peserta juga memberikan kesempatan kepada rekan kerja untuk menyampaikan pendapat mereka tentang desain tabel *spreadsheet* yang peserta buat demi upaya meningkatkan kompetensi diri dan sebagai bentuk aktualisasi nilai **Kompeten** dengan cara membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif** dan tanpa membeda-bedakan pendapat mereka apapun latarbelakangnya sebagai wujud aktualiasasi nilai **Harmonis**..

Selama proses mendesain tabel pengaduan ini, peserta juga senantiasa selalu berusaha untuk menguasai dinamika perkembangan teknologi yang ada untuk mewujudkan aktualisasi nilai **Adaptif**.



PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN									
Nomor	Tanggal	Pengadu	Uraian Pengaduan	Bukti Pengaduan	Jenis Pengaduan	Disposisi	Nomor Telepon	Tindak Lanjut	Keterangan

Gambar 3.9 Kerangka tabel pembuatan spreadsheet

- 3) Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata

Selanjutnya peserta membuat kerangka papan pengaduan dilakukan berdasarkan daftar kebutuhan layanan pengaduan yang telah peserta susun sebelumnya dengan membuat kerangka menggunakan aplikasi Microsoft Office pada komputer kantor sebagai bentuk nilai **Akuntabel** dan akan terus meningkatkan kompetensi berdasarkan evaluasi yang ada sebagai wujud nilai **Kompeten**. Dalam proses merangkai papan pengaduan ini peserta juga berupaya untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan bekerja sesuai kewenangan sebagai wujud nilai **Harmonis**

Proses pembuatan papan pengaduan ini dilaksanakan dengan menggunakan sistem kerja berbasis teknologi sebagai wujud nilai **Adaptif** dan juga dibantu oleh pendapat dan saran dari rekan kerja yang ingin berkontribusi sebagai wujud nilai **Kolaboratif**.

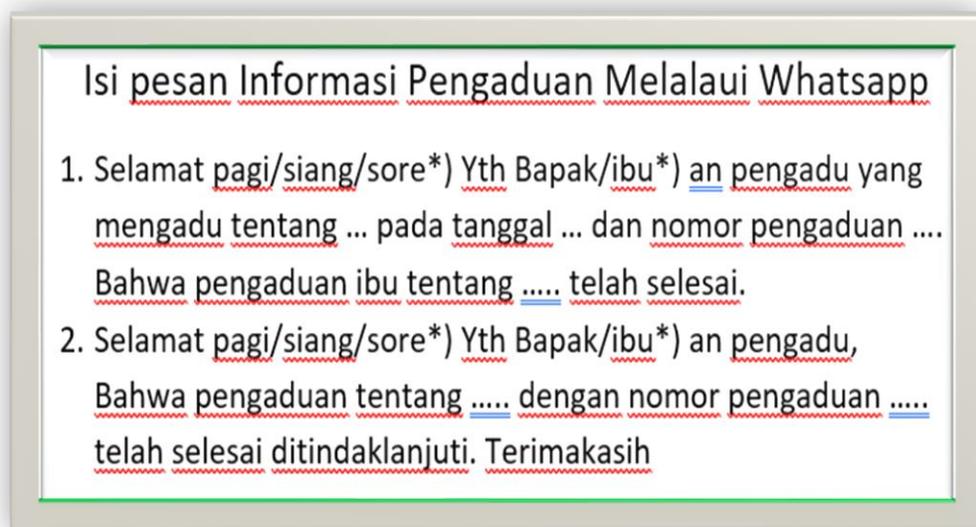


Gambar 3.10 Kerangka Papan Pengaduan

4) Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat.

Selanjutnya peserta membuat kerangka pesan informasi dilakukan berdasarkan daftar kebutuhan layanan pengaduan yang telah peserta susun sebelumnya dengan membuat kerangka menggunakan aplikasi Microsoft Office pada komputer kantor sebagai bentuk nilai **Akuntabel** dan akan terus meningkatkan kompetensi berdasarkan evaluasi yang ada sebagai wujud nilai **Kompeten**. Dalam proses merangkai pesan informasi ini peserta juga berupaya untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan bekerja sesuai kewenangan sebagai wujud nilai **Harmonis**

Proses pembuatan pesan informasi ini dilaksanakan dengan menggunakan sistem kerja berbasis teknologi sebagai wujud nilai **Adaptif** dan juga dibantu oleh pendapat dan saran dari rekan kerja yang ingin berkontribusi sebagai wujud nilai **Kolaboratif**.

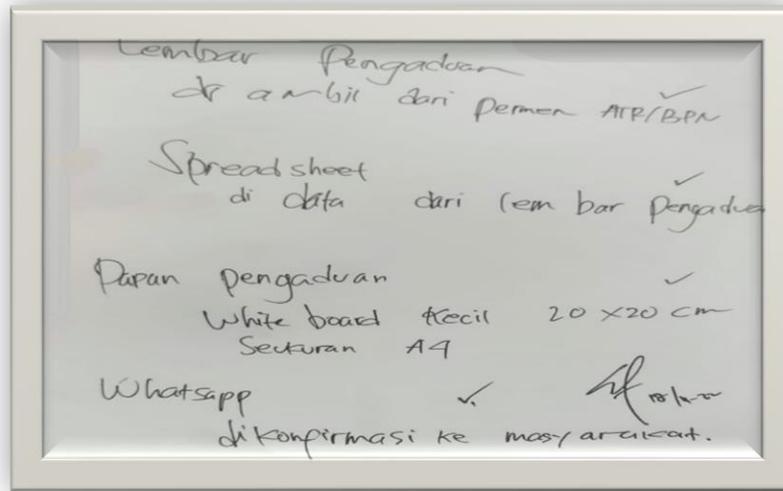


Gambar 3.11 Kerangka pesan informasi

5) Meminta Persetujuan dalam rancangan kepada mentor

Setelah merancang kegiatan layanan pengaduan selesai peserta susun, selanjutnya adalah meminta persetujuan dari mentor. Saat meminta persetujuan mentor peserta juga memanfaatkan kesempatan ini untuk bertukar pikiran dan bediskusi dengan atasan demi terus meningkatkan kompetensi diri sebagai wujud nilai **Kompeten** dan bersedia dievaluasi atas hasil kerja yang telah peserta lakukan sebagai wujud aktualisasi nilai **Akuntabel** lalu menindaklanjuti setiap kritik dan saran yang diberikan dengan melakukan perbaikan sebagai wujud nilai **Berorientasi Pelayanan**.

Selama proses meminta persetujuan mentor, peserta terus membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan menjaga hubungan yang baik dengan mentor sebagai bentuk penerapan nilai **Harmonis** dan juga dengan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi sebagai wujud nilai **Kolaboratif** lalu melaksanakan keputusan pimpinan sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku sebagai wujud aktualisasi **Loyal**. Peserta memanfaatkan peluang yang ada untuk menghasilkan pesan informasi pengaduan yang lebih baik dengan melaksanakan saran dari mentor sebagai wujud nilai **Adaptif**.



Gambar 3.12 Meminta Persetujuan Mentor

c. Pembuatan Lembar Pengaduan, *Spreadsheet*, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan

Kegiatan Pembuatan Lembar Pengaduan, *Spreadsheet*, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan akan berkontribusi terhadap penyelenggaraan layanan pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun dan hubungan masyarakat. Pembuatan layanan pengaduan ini menguatkan perilaku:

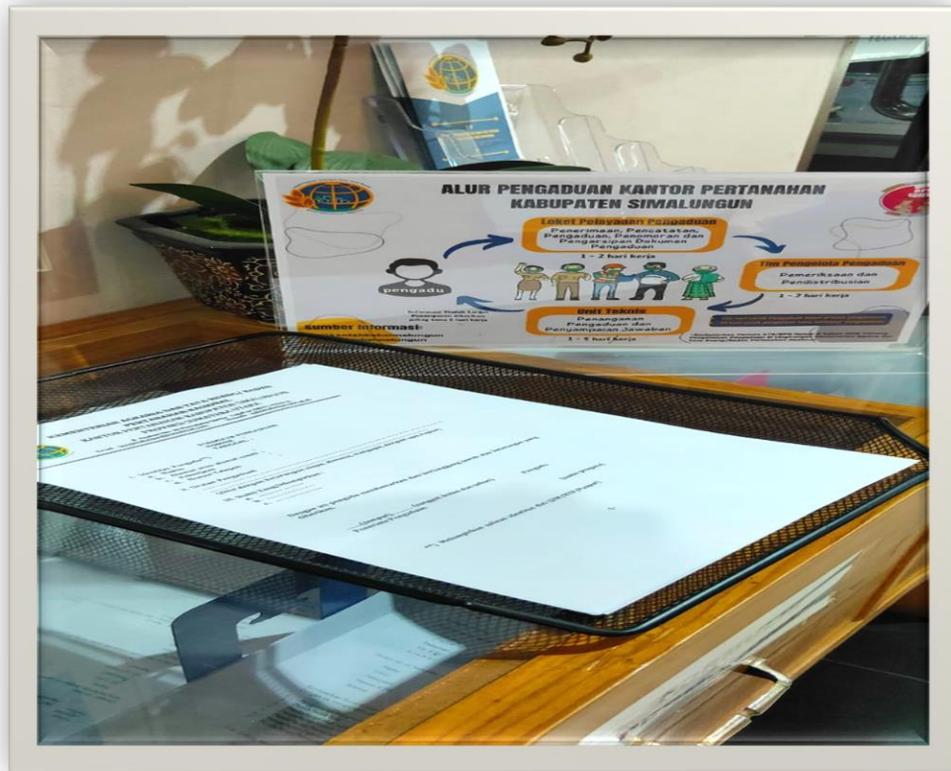
- Melayani : Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan
- Profesional : Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah.
- Terpercaya : Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

Kegiatan Pembuatan Layanan Pengaduan ini terdiri dari empat tahapan kegiatan. Adapun keempat tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker.
 - 2) Membuat *Link Google docs spreadsheet*
 - 3) Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi
 - 4) Membuat Informasi Pesan
- 1) Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker

Setelah mendapat persetujuan mentor, Langkah selanjutnya adalah Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker agar bisa dilakukan layanan pengisian pengaduan di Loker oleh masyarakat sebagai wujud dari **Berorientasi Pelayanan**. Peserta bertanggungjawab atas lembar pengaduan sebagai wujud nilai **Akuntabel** dan akan menyelesaikan masalah yang mungkin akan datang di masa depan secara komprehensif dan tuntas sebagai wujud aktualisasi nilai **Kompeten**.

Peserta terus membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan menjaga hubungan yang baik dengan mentor dan petugas loket sebagai bentuk penerapan nilai **Harmonis** dan juga mendukung tujuan instansi secara konsisten khususnya dalam mengadakan lembar pengaduan sebagai wujud nilai **Adaptif** dengan tetap memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dan bersinergi dalam penyelesaian Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun secara berkelanjutan sebagai wujud nilai **Kolaboratif**.

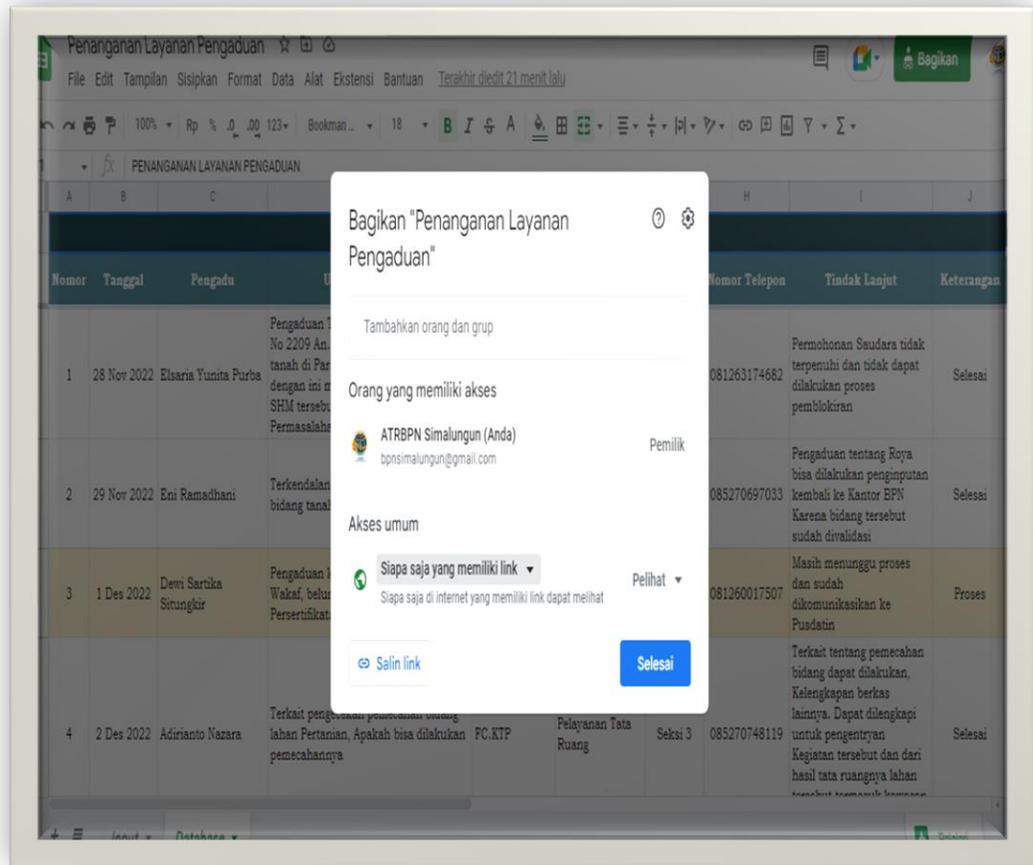


Gambar 3.13. Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loket

2) Membuat *Link Google docs spreadsheet*

Setelah membuat lembar pengaduan ke Loket selanjutnya peserta membuat *link google docs spreadsheet* yang berisi tabel sesuai dengan lembar pengaduan dan bertanggungjawab terhadap link tersebut dan bersedia dievaluasi sebagai wujud nilai **Akuntabel** dan akan tetap belajar secara mandiri untuk terus meningkatkan kompetensi diri sebagai wujud nilai **Kompeten**.

Dalam membagikan *link google docs spreadsheet* ini peserta mendukung tujuan instansi secara konsisten sesuai nilai **Kolaboratif** dengan memanfaatkan system kerja yang berbasis teknologi digital sebagai bentuk aktualisasi nilai **Adaptif** dengan membagikan *link google docs spreadsheet* kepada pihak yang berwenang sebagai wujud aktualisasi nilai **Loyal** dengan tetap membangun lingkungan kerja yang kondusif sebagai wujud aktualisasi nilai **Harmonis**.



Gambar 3.13 Membuat Link Goggle Docs Spreadsheet

3) Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi

Tahap kegiatan ini adalah peserta menuntaskan kegiatan mengadakan papan pengaduan agar lembar pengaduan dapat diletak ke papan pengaduan dan dibaca oleh seksi terkait sesuai nilai **Berorientasi Pelayanan**. Mengadakan papan pengaduan adalah wujud dari mengutamakan hasil kerja dan bersedia dievaluasi sebagai bentuk penerapan nilai **Akuntabel** sehingga akan memberikan kesempatan orang lain untuk menyampaikan pendapat sebagai wujud nilai **Kompeten dan Adaptif**.

Setelah mengadakan papan pengaduan ke setiap seksi, peserta akan tetap membangun komunikasi yang efektif dengan setiap pihak terkait dan terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif**.



Gambar 3.14 Mengadakan Papan Pengaduan

4) Membuat Informasi Pesan

Tahapan kegiatan terakhir pada kegiatan ini adalah membuat informasi pesan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif sebagai wujud nilai **Berorientasi Pelayanan** dan juga nilai **Harmonis**. Membuat Informasi Pesan adalah wujud dari mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi sebagai bentuk penerapan nilai **Akuntabel** sehingga akan memberikan kesempatan orang lain untuk menyampaikan pendapat sebagai wujud nilai **Kompeten** dan **Adaptif**.

Setelah membuat informasi pesan, peserta akan tetap membangun komunikasi yang efektif dengan setiap pihak terkait dan terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif** dengan tetap bersikap dan berperilaku yang mencegah situasi yang mengancam rahasia jabatan dan negara sebagai wujud penerapan nilai **Loyal**



Gambar 3.15 Membuat Pesan Informasi Pengaduan yang sudah selesai

d. Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Kegiatan sosialisasi Layanan Pengaduan Masyarakat ini dilakukan terhadap tim pengaduan dan orang terkait yang menerima disposisi Layanan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun. Dengan adanya sosialisasi tentang pelayanan pengaduan masyarakat dapat mendukung visi pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan misi menyelenggarakan pelayanan pertanahan yang berstandar dunia. Kegiatan sosialisasi Layanan Pengaduan ini menguatkan nilai-nilai perilaku sebagai berikut:

- Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan
- Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah
- Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas

Kegiatan sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan ini terdiri dari lima tahapan kegiatan. Adapun kelima tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan dengan Mentor
 - 2) Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan
 - 3) Mengundang tim pengaduan dan seksi yang terkait dalam layanan pengaduan
 - 4) Menjelaskan Pengelolaan Layanan Pengaduan kepada tim dan orang terkait
 - 5) Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan
- 1) Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan dengan Mentor

Setelah pembuatan pengelolaan layanan pengaduan selesai, peserta

berkonsultasi dengan mentor untuk kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan bentuk untuk mencari alternatif sarana dan alat kerja yang hemat sebagai wujud aktualisasi nilai **Akuntabel** serta bertukar pikiran dengan mentor sebagai wujud nilai **Kompeten**.

Dalam merencanakan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan saya akan berinteraksi dengan sopan sebagai wujud aktualisasi nilai **Harmonis** dan peserta melaksanakan keputusan atasan sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk nilai **Loyal**. Dalam menghadapi perubahan kegiatan sosialisasi peserta menyesuaikan diri sebagai wujud aktualisasi nilai **Adaptif**. Untuk merencanakan sosialisasi peserta bersinergi dengan rekan kerja sebagai bentuk penerapan nilai **Kolaboratif**.

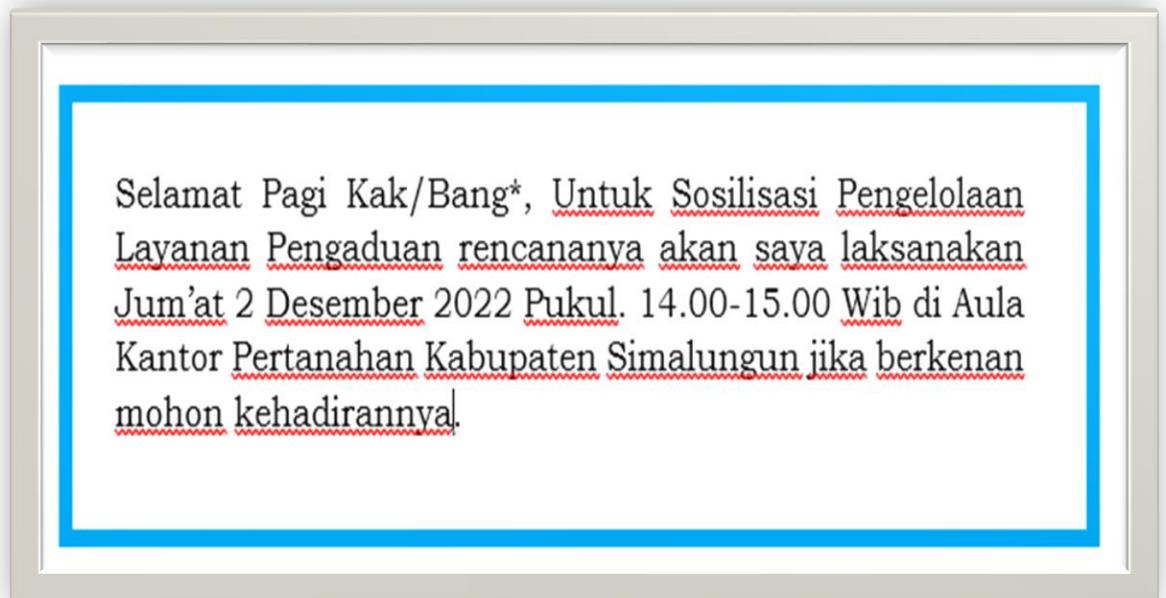


Gambar 3.16 Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan

2) Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan

Selanjutnya, setelah merencanakan kegiatan sosialisasi peserta mengundang tim pengaduan dan orang terkait melalui aplikasi WA untuk menjelaskan isi pengelolaan layanan pengaduan yang telah dibuat oleh peserta. Pembuatan undangan ini peserta lakukan dengan memanfaatkan fasilitas Barang Milik Negara sebagai wujud nilai **Akuntabel**. Peserta melaksanakan rencana pembuatan undangan sesuai dengan target sebagai wujud aktualisasi nilai **Kompeten**.

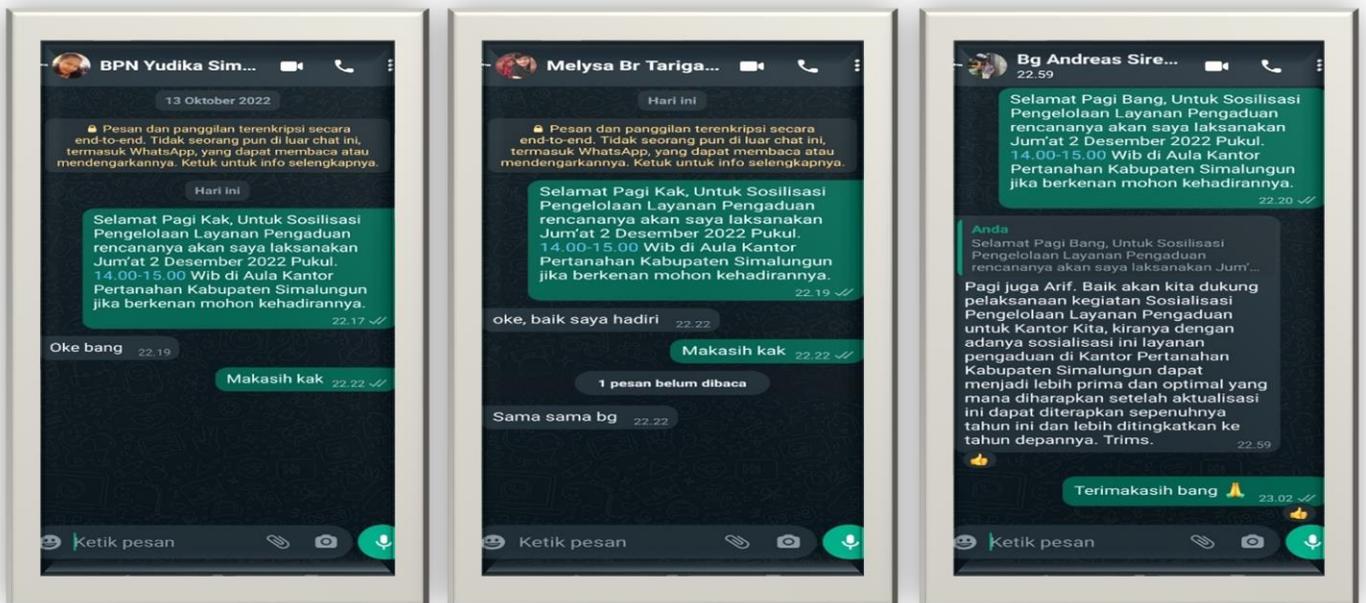
Dalam proses Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan peserta selalu berupaya berinteraksi dengan sopan sebagai wujud dari nilai **Harmonis**. Peserta juga memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam pembuatan undangan sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif**.



Gambar 3.17 Merancang Undangan Kegiatan Sosialisasi

3) Mengundang tim pengaduan dan orang terkait dalam layanan pengaduan

Selanjutnya, setelah pembuatan undangan peserta bisa mengundang tim pengaduan dan orang terkait melalui aplikasi WA untuk menjelaskan isi pengelolaan layanan pengaduan yang telah dibuat oleh peserta dan peserta akan memenuhi janji sesuai dengan jadwal sebagai wujud nilai **Akuntabel**. Peserta akan menyelesaikan masalah secara komprehensif sebagai wujud nilai aktualisasi **Kompeten**. Dalam proses undangan sosialisasi layanan pengaduan peserta selalu berupaya berinteraksi dengan sopan sebagai wujud dari nilai **Harmonis**. Peserta juga akan membagikan undangan melalui aplikasi whatsapp sesuai dengan tim pengaduan dan orang terkait sebagai wujud dari nilai **Loyal** dan **Adapatif**. Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam undangan sebagai wujud aktualisasi nilai **Kolaboratif**.



Gambar 3.18 Mengundang Tim Pengaduan dan Orang Terkait

4) Menjelaskan Pengelolaan layanan pengaduan

Selanjutnya, setelah tim pengaduan dan orang terkait mendapat informasi melalui aplikasi WA dilakukan sosialisasi tentang pengelolaan layanan pengaduan kepada tim pengaduan dan orang terkait untuk menjelaskan pengelolaan layanan pengaduan yang telah dibuat oleh peserta. Setelah melakukan sosialisasi, peserta mempersilahkan tim pengaduan dan orang terkait untuk memberikan kritik dan saran yang membangun dan akan menindaklanjutinya untuk melakukan perbaikan tiada henti sebagai wujud nilai **Berorientasi Pelayanan**. Sosialisasi peserta lakukan dengan berintegritas tinggi dan mengevaluasi peningkatan kinerja diri berdasarkan kritik dan saran dari para peserta sebagai wujud aktualisasi nilai **Akuntabel** dan **Kompeten**.

Dalam proses sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan peserta selalu berupaya menghindari diskusi yang mengarah pada perbedaan SARA dan mencegah situasi yang mengancam keutuhan NKRI sebagai wujud dari nilai **Harmonis** dan **Loyal**.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIMALUNGUN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Jl. Asahan No. 39 Pematang Siantar Telp/Fax (0622) 7552218

Email : bpn.simalungun@rocketmail.com

Website : kabsimalungun.bpn.go.id

BERITA ACARA PELAKSANAAN SOSIALISASI PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN

Berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rancangan aktualisasi yang berjudul *Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan Spreadsheet Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun Pada hari ini, *Jumat tanggal dua bulan Desember tahun Dua ribu dua puluh dua* telah dilaksanakan Sosialisasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun:

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Anelias Jonathan Siger	Plukta Pemukiman Perkotaan	
2.	Nadya K. Simorangkir	Pengelola Sistem & Jaringan	
3.	Bintang S. Sogole	Analisis Hukum Pertanahan	
4.	Ariefliht Surperdian	Pengelola Perencanaan	
5.	Deardo Damanik	Praktis HK. Pertanahan	
6.	EKO PERMADI	ANALIS HUKUM PERTANAHAN	
7.	Melipa br. Tarigan	Asisten Penata Kadaswral	
8.	Yudhan M Marbun	Rehugas Ukur	

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mentor

Elsaninta Br Sembiring, S.H
NIP. 19930608 201801 2 001

Peserta

Arief Muharman, A.Md
NIP. 19980429 202204 1 003

Yang Mengetahui
Kepala Subbagian Tata Usaha

Ethika Rahmawaty Saragih, S.ST, M.Si
NIP. 19820429 200212 2 001

Gambar 3.19 Berita Acara Sosialisasi Layanan Pengaduan

5) Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan

Selanjutnya, setelah selesai kegiatan sosialisasi peserta mengambil dokumentasi dan testimoni dengan memanfaatkan fasilitas barang milik negara sebagai wujud nilai **Akuntabel**. Peserta mengunggah kedalam *google docs spreadsheet* dengan akses yang hanya bisa dilihat oleh orang yang mendapatkan linknya sebagai wujud nilai **Loyal**.

Dalam proses mendokumentasikan ini pengelolaan layanan pengaduan ini peserta membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas sebagai wujud dari nilai **Harmonis dan Adapatif**. Serta peserta memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi sebagai wujud nilai dari **Kolaboratif**.

Link Google Drive Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan:

https://drive.google.com/drive/folders/1NH3f-8mUR666PYZnwBhoQjD_ApnqibGx?usp=share_link

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Jumlah Penerapan/Habitiasi Nilai-Nilai BerAKHLAK															
		Rencana								Realisasi							
		Ber	A	K	H	L	A	K	Jlh	Ber	A	K	H	L	A	K	Jlh
1	Mengumpulkan informasi tentang Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya.																
	1. Berkonsultasi dengan mentor	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
	2. Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
	3. Membuat Daftar kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	1			1	5	1	1	1	1			1	5
2	Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat																
	1. Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database.		1	1	1		1	1	5		1	1	1		1	1	5
	2. Mendesain <i>spreadsheet</i> dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan		1	1	1		1	1	5		1	1	1		1	1	5
	3. Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata		1	1	1		1	1	5		1	1	1		1	1	5
	4. Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat.		1	1	1		1	1	5		1	1	1		1	1	5
	5. Meminta Persetujuan dalam inovasi baru kepada mentor	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
3	Pembuatan Lembar Pengaduan, Spreadsheet, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan																
	1. Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loket.	1	1	1			1	1	5	1	1	1	1		1	1	6
	2. Membagikan <i>Link Google docs spreadsheet</i>		1	1		1	1	1	5		1	1	1	1	1	1	6
	3. Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi	1	1	1	1		1	1	6	1	1	1	1		1	1	6
	4. Membuat Informasi Pesan	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
4	Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat																
	1. Merencanakan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan dengan mentor		1	1	1	1	1	1	6		1	1	1	1	1	1	6
	2. Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan		1	1	1			1	4		1	1	1			1	4
	3. Mengundang tim pengaduan dan orang terkait dalam layanan pengaduan		1	1	1	1	1	1	6		1	1	1	1	1	1	6
	4. Menjelaskan Pengelolaan layanan pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
	5. Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi layanan pengaduan		1			1			2		1		1	1	1	1	5
Jumlah		8	17	16	14	9	14	16	94	8	17	16	17	9	16	17	99

Tabel 3.1. Rekapitulasi Penerapan Nilai-Nilai BerAKHLAK

3. Manfaat Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi dengan judul Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan *Spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun ini mengangkat isu berupa belum optimalnya pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan *Spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun. Pelaksanaan kegiatan aktualisasi untuk memecahkan isu tersebut dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun. Alasan peserta melaksanakan kegiatan aktualisasi ini adalah karena memperkuat mekanisme pengendalian dan pembinaan pegawai untuk mempertanggung jawabkan pengaduan masyarakat sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi dapat semakin meningkat.

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi telah dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun. Peserta telah melakukan sosialisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan kepada para tim pengaduan dan orang terkait. Sosialisasi dilakukan dengan cara mengundang tim pengaduan dan orang terkait untuk pelaksanaan kegiatan aktualisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan.

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini juga telah memberikan pemahaman yang seragam kepada para tim pengaduan dan orang terkait tentang bagaimana mekanisme pengelolaan layanan pengaduan sehingga tim pengaduan dan orang terkait dapat menjalankan pengelolaan layanan pengaduan.

Manfaat yang diperoleh dari aktualisasi berjudul Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan *Spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun dengan gagasan pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan

pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peserta

- a. Meningkatkan pemahaman peserta tentang penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dan juga Manajemen ASN & Smart ASN dalam melaksanakan tugas sehari-hari
- b. Melatih peserta untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan sampai dengan selesai dan bertanggungjawab
- c. Sebagai syarat kelulusan peserta dalam Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2022
- d. Menambahkan Pengetahuan Peserta Tentang Layanan Pengaduan

2. Satuan Kerja

- a. Peningkatan pengelolaan layanan pengaduan publik
- b. Mempermudah pelaksanaan pelayanan publik melalui masalah yang disampaikan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
- c. Dengan adanya aktualisasi ini memberikan keseragaman pemahaman dalam mengelola layanan pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
- d. Dengan adanya aktualisasi ini pendataan atau pengecekan dalam pengelolaan pengaduan dapat dijangkau oleh tim pengaduan dan orang terkait dengan mudah.

3. Masyarakat

- a. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atas permasalahan pelayanan yang dihadapi.
- b. Menjadi wadah partisipasi masyarakat menyampaikan aspirasi guna perbaikan kualitas pelayanan publik
- c. Dengan adanya aktualisasi ini masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang bagaimana alur layanan pengaduan.
- d. Dengan adanya aktualisasi ini masyarakat dapat menunggu pengaduan dengan tidak bulak-balik ke kantor hanya menanyakan sudah sampai dimana proses pengaduan yang diadakan.

Berikut link video testimoni sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan yang dibuat oleh peserta :

https://drive.google.com/file/d/1z1OsmTGiNto8dRDsExyx4_eZmWWE6S45/view?usp=share_link

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

1. Faktor Pendukung Realisasi Aktualisasi

Faktor pendukung selama realisasi aktualisasi dilakukan adalah adanya dukungan dari para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun baik dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun dari Pegawai Pemerintah Non- Pegawai Negeri (PPNPN). Dari PNS Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun peserta didukung oleh atasan dan mentor peserta, yaitu Ethika Rahmawaty Saragih, S.ST, M.Si dan Elsaninta Br Sembiring, S.H yang selalu membimbing dan memberikan masukan-masukan dan saran pengembangan aktualisasi yang membangun seperti arahan untuk membuat pengelolaan layanan pengaduan yang

peserta sedang kerjakan pada saat ini. Peserta juga didukung oleh rekan- rekan kerja PPNPN, Pramubakti yang tergabung dalam satu tim dengan peserta selama bertugas untuk melakukan pengelolaan layanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun.

Pelaksanaan aktualisasi ini juga didukung oleh infrastruktur memadai yang sudah tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun, seperti Komputer, jaringan internet yang cepat, sehingga peserta dapat melaksanakan aktualisasi dengan biaya yang hemat, waktu yang cepat dan efisien.

2. Faktor Penghambat Realisasi Aktualisasi

Beberapa faktor yang menjadi penghambat realisasi aktualisasi ini adalah sulitnya menyamakan waktu dengan orang terkait dan tim pengaduan untuk melakukan sosialisasi secara serentak karena orang terkait memiliki pekerjaan sehari-hari dan memiliki kesibukan dalam kegiatan yang tidak bisa ditinggalkan. Solusi yang peserta lakukan untuk mengatasi hambatan ini adalah dengan melakukan modifikasi dalam pelaksanaan sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan kepada tim pengaduan dan orang terkait, yaitu dengan melaksanakan sosialisasi secara individual dengan beberapa orang terkait secara satu per satu yang tidak bisa menghadiri kegiatan sosialisasi yang telah peserta sepakati dengan orang terkait secara bergantian demi terlaksananya program sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan yang telah peserta rencanakan dan laksanakan.

Keterbatasan waktu aktualisasi, seperti diketahui masa aktualisasi yang dijadwalkan mulai tanggal 7 November 2022 – 2 Desember 2022 harus ditambah dengan pelaksanaan Penguatan Kompetensi Teknis Bidang Tugas yang membuat kondisi fisik dan fokus menurun. Namun Penulis juga menyadari bahwa di tengah banyaknya aktivitas, manajemen waktu adalah kunci suksesnya setiap kegiatan. Penulis mengatasi kondisi tersebut dengan cermat melakukan pembagian waktu agar seluruh kegiatan dapat berjalan beriringan serta efektif.

D. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari aktualisasi perlu dilakukan dengan terus menjaga komitmen sesuai dengan nilai-nilai dasar, kedudukan dan peran ASN. Dengan demikian pelaksanaan program akan tetap berkelanjutan. Optimalisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Menggunakan *Spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan demi menjaga nama baik Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Nilai-nilai Dasar PNS yang Diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	Menyimpan Formulir Pengaduan ke dalam google drive	a. Menyiapkan Formulir Pengaduan b. Melakukan scan Formulir Pengaduan c. Menyimpan Formulir Pengaduan ke dalam google drive	<p>Berorientasi Pelayanan: (Melakukan Perbaikan Tiada Henti)</p> <p>Saya akan menuntaskan pekerjaan dengan cara menyiapkan formulir pengaduan yang digunakan untuk pengelolaan layanan pengaduan.</p> <p>Akuntabel: (Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab)</p> <p>Saya akan bertanggungjawab atas goole drive yang saya buat dan bersedia apabila ada evaluasi dari tim pengaduan dan orang terkait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengedepankan komunikasi dan diskusi dengan mentor terkait pengelolaan layanan pengaduan di kantor pertanahan kabupaten simalungun • Bertindak proaktif dalam pelaksanaan menyimpan formulir pengaduan • Meminta arahan dan masukan dari rekan kerja dan mentor

			<p>Kompeten:</p> <p>(Membantu orang lain belajar)</p> <p>Saya akan terus berdiskusi dengan tim pengaduan dan orang terkait tentang kendala yang dihadapi mereka dalam penggunaan google drive untuk saya tindak lanjuti segera.</p> <p>Harmonis:</p> <p>(Membangun lingkungan kerja yang kondusif)</p> <p>Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan tim pengaduan dan orang terkait dalam pelaksanaan penyimpanan formulir pengaduan</p>	
--	--	--	--	--

			<p>Loyal:</p> <p>(Menjaga nama baik sesama ASN, pemimpin instansi dan negara)</p> <p>Saya akan mendengarkan arahan atau saran yang diberikan oleh rekan kerja, mentor</p> <p>Adaptif:</p> <p>(Saya akan bertindak proaktif)</p> <p>Saya akan menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan</p> <p>Penyimpanan formular</p>	
--	--	--	--	--

			<p>Kolaboratif:</p> <p>(Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)</p> <p>Saya akan bekerjasama dalam pelaksanaan penyimpanan dengan tim pengaduan dan orang terkait.</p>	
2	<p>Monitoring Penggunaan Pengelolaan Layanan Pengaduan</p>	<p>a. Berkoordinasi dengan tim pengaduan dan orang terkait</p> <p>b. Melakukan survei kepuasan tim pengaduan dan orang terkait</p> <p>c. Melakukan koordinasi dengan mentor atas hasil survei</p>	<p>Berorientasi Pelayanan:</p> <p>(Melakukan Perbaikan Tiada Henti)</p> <p>Saya akan menuntaskan pekerjaan dengan cara memonitoring sejauh mana pengelolaan layanan pengaduan digunakan oleh tim pengaduan dan orang terkait.</p> <p>Akuntabel:</p> <p>(Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab)</p> <p>Saya akan bertanggungjawab atas pengelolaan layanan pengaduan yang saya buat dan bersedia apabila ada evaluasi dari orang terkait dan tim pengaduan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengedepankan komunikasi dan diskusi dengan mentor • Bertindak proaktif dalam pelaksanaan kegiatan monitoring • Meminta arahan dan masukan dari rekan kerja dan mentor

			<p>Kompeten: (Membantu orang lain belajar) Saya akan terus berdiskusi dengan tim pengaduan dan orang terkait tentang kendala yang dihadapi mereka dalam pengelolaan layanan pengaduan untuk saya tindak lanjuti segera.</p> <p>Harmonis: (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan tim pengaduan dan orang terkait dalam pelaksanaan monitoring pengelolaan layanan pengaduan</p> <p>Loyal: (Menjaga nama baik sesama ASN, pemimpin instansi dan negara) Saya akan mendengarkan arahan atau saran yang diberikan oleh, mentor dan juga tim pengaduan dan orang terkait</p> <p>Adaptif: (Saya akan bertindak proaktif) Saya akan menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman yaitu memanfaatkan</p>	
--	--	--	---	--

			<p>teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan monitoring pengelolaan layanan pengaduan</p> <p>Kolaboratif: (Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama)</p> <p>Saya akan bekerjasama dalam pelaksanaan monitoring dengan pihakpihak terkait.</p>	
--	--	--	---	--

			<p>jabatan)</p> <p>Saya akan melakukan monitoring pengelolaan layanan pengaduan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku</p> <p>Kompeten:</p> <p>Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</p> <p>Saya akan berdiskusi dengan mentor saat melakukan sosialisasi demi mencapai kualitas pengelolaan layanan pengaduan terbaik.</p> <p>Harmonis:</p> <p>(Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggungjawab apabila ada saran dan masukan terhadap pengelolaan layanan pengaduan • Mengedepankan komunikasi yang baik untuk tetap menjalin hubungan Kerjasama dengan tim pengaduan dan orang terkait.
--	--	--	--	---

			<p>Saya akan menghormati gagasan orang lain saat melakukan monitoring pengelolaan layanan pengaduan</p> <p>Loyal: (Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, Setia kepada NKRI, serta Pemerintahan yang sah)</p> <p>Saya akan menghindari tindakan, ucapan, perbuatan yang menjurus padaradikalisme selama melaksanakan monitoring pengelolaan layanan pengaduan</p> <p>Adaptif: (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan)</p>	
--	--	--	--	--

			<p>Saya akan menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman yaitu dengan memanfaatkan teknologi dalam berkomunikasi dengan tim pengaduan dan orang terkait</p> <p>Kolaboratif: (Terbuka dalam kerja sama untuk menghasilkan nilai tambah)</p> <p>Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja untuk melaksanakan tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi ini ke depannya</p>	
--	--	--	--	--

Tabel 3.2. Tindak Lanjut Kegiatan

Pematangsiantar, 02 Desember 2022

Menyetujui Mentor

Peserta



Elsaninta Br Sembiring, S.H



Arief Muharman, AMd

BAB IV

Penutup

A. Kesimpulan

Kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan selama proses habituasi di satuan kerja Kantor Pertanahan kabupaten Simalungun sebagai wujud gagasan dari pemecahan isu optimalisasi pengelolaan layanan pengaduan menggunakan *spreadsheet* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun melalui beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan bagaimana alur perjalanannya.
2. Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat
3. Pembuatan Lembar Pengaduan, *Spreadsheet*, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan
4. Sosialisasi inovasi baru dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan di Aula Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun. Setelah formulir pengaduan diinput ke *Spreadsheet* yang langsung terdata di sheet database lalu dilakukan disposisi ke papan pengaduan ke seksi terkait kemudian menginformasikan pengaduan melalui pesan informasi kepada pengadu yang sudah melakukan pengaduan terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun dan telah dilakukan sosialisasi pengelolaan layanan pengaduan secara langsung kepada tim pengaduan dan orang terkait. Sosialisasi dilaksanakan dengan mengundang tim pengaduan dan orang terkait ke lokasi dan menjelaskan isi dari pengelolaan layanan pengaduan.

Ada beberapa hal yang dicapai setelah kegiatan aktualisasi ini berhasil dilaksanakan, yaitu:

1. Sebelum adanya kegiatan aktualisasi ini keluhan masyarakat dilakukan secara lisan sehingga tim pengaduan dan orang terkait tidak memiliki bukti pengaduan untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Setelah terlaksananya aktualisasi ini tim pengaduan dan orang terkait dapat memahami pengaduan dari masyarakat untuk dapat diidentifikasi keluhannya dengan bukti yang terlampir melalui formulir pengaduan yang didisposisikan ke seksi terkait. Sehingga, hal ini mempermudah tim pengaduan dan orang terkait dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.
2. Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini peserta menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam setiap kegiatan dan tahapan-tahapan kegiatannya sehingga tidak menyimpang dari *core values* Aparatur Sipil Negara (ASN). Penerapan Nilai-nilai BerAKHLAK sangat diperlukan sebagai panduan dalam menjalankan setiap kegiatan dan tahapan-tahapan kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas individu hingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau *stakeholder*.
3. Kegiatan aktualisasi ini juga memberikan kontribusi terhadap pencapaian visi-misi organisasi berupa pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar Dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian gotong royong guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintah yang berkualitas dan berdaya saing.
4. Peserta akan melakukan monitoring penggunaan *Spreadsheet* pengelolaan layanan pengaduan.

B. Rekomendasi

Rekomendasi peserta setelah selesai melaksanakan aktualisasi ini adalah:

1. Mendorong terus inovasi dalam mengelola layanan pengaduan yang lebih baik agar lebih mempermudah dalam pengelolaan kedepannya.
2. Hubungan kerja antara tim pengaduan dan orang terkait agar tetap selalu dijaga sehingga dapat terjalin dengan baik sehingga pengelolaan layanan pengaduan berjalan sesuai dengan peraturan .

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Modul

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2021. BerAKHLAK Modul Pelatihan Dasar Calon PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Peraturan Perundang-undangan

Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

PERMEN ATR/BPN No. 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan KantorPertanahan

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus

PERMEN ATR/BPN No. 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN Tahun 2020-2024

Permen ATR/BPN Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian ATR/BPN

LAMPIRAN

Lampiran 1.3 Kartu Bimbingan Mentor

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor Minggu ke-1

Nama : Arief Muharman
NIP : 19990429 202204 1 003
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun
Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
Kegiatan 1 : Mengumpulkan Informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan Bagaimana alur perjalanannya.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan 1. Berkonsultasi dengan mentor	Untuk tiap tahapan agar di perhatikan detail pelaksanaannya sehingga tujuan dari rencana aktualisasi dapat tercapai	
Output Kegiatan Mendapatkan arahan dari mentor bagaimana kondisi pengaduan.		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III <ul style="list-style-type: none">• Manajemen ASN: Saya akan lebih dulu berkonsultasi dengan mentor untuk menciptakan birokrasi yang profesional,• Smart ASN: Saya akan berdiskusi dengan mentor untuk mendapatkan arahan dari mentor tentang kondisi pengaduan. Agenda II <ul style="list-style-type: none">• Berorientasi Pelayanan: Melakukan koordinasi dengan atasan untuk terus menerus melakukan perbaikan pelayanan• Akuntabel: Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan, saya akan mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan• Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri, Saya akan bertukar pikiran dengan atasan sebagai mentor saya• Harmonis: Membangun lingkurang kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan atasan saya		

<ul style="list-style-type: none"> • Loyal: Setiap kepada NKRI serta pemerintahan yang sah, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma yang berlaku • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan Kreativitas, Saya akan menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan Instansi dengan berani • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan mengumpulkan Informasi Pengaduan Pelayanan dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 2. Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		
<p>Output Kegiatan Mengetahui Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif. • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara efektif dan efisien, Saya akan memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya. • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan bertukar pikiran dan 		

<p>berdiskusi dengan rekan kerja, bawahan dan atasan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loyal: Memegang teguh ideologi Pancasila dan setia kepada NKRI, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Harmonis: Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menghindari diskusi yang focus pada perbedaan SARA • Adaptif: Bertindak proaktif Saya akan menunjukkan keingintahuan yang tinggi terhadap hal baru • • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Saya akan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan tim kerja 		
<p>Tahapan Kegiatan 3. Membuat Daftar kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		
<p>Output Kegiatan Mendapatkan Daftar Kebutuhan Layanan Pengaduan</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, Saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan berintegritas tinggi, Saya akan mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan Menyusun rencana kerja dengan spesifik • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama, Saya akan mengoptimalkan sumber daya yang mendukung pencapaian kinerja instansi 		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Minggu ke-2

Nama : Arief Muharman
 NIP : 19980429 202204 1 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
 Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun
 Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
 Kegiatan 1 : Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan 4. Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database	Untuk tiap tahapan agar di perhatikan detail	
Output Kegiatan Kerangka Lembar Pengaduan.	pelaksanaannya sehingga tujuan dari rancangan aktualisasi dapat	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan tanggungjawab • Smart ASN: Saya akan menggunakan digital skill dan skill yang saya miliki untuk merancang lembar pengaduan. Agenda II <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kalaboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 	tercapai	

<ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan dibuatnya rancangan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>5. Mendesain <i>spreadsheet</i> dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan</p>		
<p>Output Kegiatan Kerangka <i>Spreadsheet</i></p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya. • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>6. Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata</p>		
<p>Output Kegiatan</p> <p>Kerangka papan pengaduan perseksi</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kalaboratif • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. dengan tim kerja 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>7. Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat.</p>		
<p>Output Kegiatan</p> <p>Kerangka Pesan Informasi</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kalaboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan 		

<p>membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>8. Meminta Persetujuan dalam rancangan kepada mentor</p>		
<p>Output Kegiatan</p> <p>Izin Mentor</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Melakukan perbaikan tiada henti, Saya akan menindaklanjuti setiap kritik dan saran • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan atasan • Harmonis: Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan atasan • Loyal: Memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Adaptif: Bertindak proaktif, Saya akan mengidentifikasi potensi masalah dan solusinya • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama menghasilkan nilai tambah, Saya akan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan atasan 		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor Minggu ke-3

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Arief Muharman
 NIP : 19980429 202204 1 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
 Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun
 Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
 Kegiatan 3 : Pembuatan Lembar Pengaduan, Spreadsheet, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan 9. Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loket.	Untuk tiap tahapan agar di perhatikan detail pelaksanaannya sehingga tujuan dari rancangan aktualisasi dapat tercapai	
Output Kegiatan Lembar Pengaduan.		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin • Smart ASN: Saya akan memproduksi lembar pengaduan untuk tujuan baik. Agenda II • Berorientasi Pelayanan: Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan mengidentifikasi kebutuhan dengan proaktif. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan bersinergi dengan pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan Pembuatan lembar pengaduan, Spreadsheet, Papan pengaduan dan Informasi Pesan pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 10. Membuat Link Google docs spreadsheet</p>		
<p>Output Kegiatan Link <i>Google docs spreadsheet</i>,</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Loyal: Setia Kepada NKRI, Saya akan membagikan informasi rahasia hanya kepada pihak yang berwenang. • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 		
<p>Tahapan Kegiatan</p>		

11. Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi		
Output Kegiatan Papan Pengaduan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan menuntaskan semua pekerjaan. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai dengan target yang ditetapkan • Harmonis: Membangun Lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja saya • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
Tahapan Kegiatan		
12. Membuat Informasi Pesan		
Output Kegiatan Informasi Pesan		
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Cekatan dan Solutif, Saya akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Harmonis: Membangun Lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menghormati gagasan yang disampaikan orang lain • Loyal: Setia Kepada NKRI, Saya akan mencegah situasi yang mengancam rahasia jabatan dan negara • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan bersinergi dengan pihakpihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor Minggu ke-4

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Arief Muharman
 NIP : 19980429 202204 1 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
 Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun
 Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
 Kegiatan 4 : Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p>Tahapan Kegiatan 13. Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan dengan Mentor</p> <p>Output Kegiatan rencana sosialisasi layanan pengaduan.</p> <p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan Melaksanakan kebijakan pimpinan sesuai dengan peraturan perundangundangan • Smart ASN: Saya akan merencanakan kegiatan sosialisasi mentor menggunakan whatsapp <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan mencari alternatif cara penggunaan sarana prasarana,bahan, dan alat kerja yang lebih hemat • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan atasan saya. • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya akan berinteraksi dengan atasan saya dengan sopan dan menunjung tinggi etika 	<p>Dokumentasikan Kegiatan Sosialisasi di Kantor Pertanahan Simalungun dan Hubungi orang terkait dalam kegiatan. Serta Lakukan Testimoni terhadap Kegiatan Sosialisasi</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan Saya akan menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan instansi dengan berani. • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan ada sosialisasi tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 14. Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan Rancangan Undangan Via Whatsapp</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan barang milik negara secara efektif dan efisien, Saya Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan Melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya 		

<p>berinteraksi dengan atasan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Tahapan Kegiatan 15. Mengundang tim pengaduan dan orang terkait dalam layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan Undangan Via Whatsapp</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan memenuhi janji dan komitmen • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan menyelesaikan masalah secara komprehensif dan tuntas • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya berinteraksi dengan rekan kerja, atasan dan bawahan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan membagikan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman. • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan Saya menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi. • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Tahapan Kegiatan 16. Menjelaskan Pengelolaan layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan BA Pengelolaan Layanan Pengaduan</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi layanan pengaduan Saya akan menindaklanjuti setiap kritik dan saran • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi Saya akan mengambil keputusan dengan obyektif saat terjadi konflik kepentingan 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik Saya akan mengevaluasi peningkatan kinerja diri • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya akan berinteraksi dengan netral • Loyal: Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah Saya akan mencegah. 		
<p>Tahapan Kegiatan 17. Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi sosialisasi layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan Dokumentasi Via Link Google Drive</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan menyimpan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman 		

Lampiran 1.4. Kartu Bimbingan Coaching

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coaching Minggu ke-1

- Nama : Arief Muharman
 NIP : 19990429 202204 1 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
 Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun
 Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
 Kegiatan 1 : Mengumpulkan Informasi tentang Layanan Pengaduan Masyarakat dan Bagaimana alur perjalanannya.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>Tahapan Kegiatan 1. Berkonsultasi dengan mentor</p>	<p>1. Konsultasi setiap kegiatan dan tahapan kegiatan dengan mentor, 2. Laporan agar disampaikan juga ke lms kolabjar, 3. Lanjutkan kegiatan sesuai dengan rencana jika ada perubahan di konsultasikan dengan mentor, 4. Buat laporan dengan menunjukkan bukti-bukti kegiatan atau tahapan kegiatan yang dilaksanakan.</p>	<p>Minggu Ke 1 Melalui <i>Whatsapp Group</i></p>
<p>Output Kegiatan Mendapatkan arahan dari mentor bagaimana kondisi pengaduan.</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan lebih dulu berkonsultasi dengan mentor untuk menciptakan birokrasi yang profesional, • Smart ASN: Saya akan berdiskusi dengan mentor untuk mendapatkan arahan dari mentor tentang kondisi pengaduan. Agenda II <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Melakukan koordinasi dengan atasan untuk terus menerus melakukan perbaikan pelayanan • Akuntabel: Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan, saya akan mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri, Saya akan bertukar pikiran dengan atasan sebagai mentor saya </p>		

<ul style="list-style-type: none"> • Harmonis: Membangun lingkaran kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan atasan saya • Loyal: Setiap kepada NKRI serta pemerintahan yang sah, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma yang berlaku • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan Kreativitas, Saya akan menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan Instansi dengan berani • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan mengumpulkan Informasi Pengaduan Pelayanan dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 2. Membaca dan Mempelajari Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		
<p>Output Kegiatan Mengetahui Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif. • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara efektif dan efisien, Saya akan memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan kerja, bawahan dan atasan • Loyal: Memegang teguh ideologi Pancasila dan setia kepada NKRI, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Harmonis: Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menghindari diskusi yang focus pada perbedaan SARA • Adaptif: Bertindak proaktif Saya akan menunjukkan keingintahuan yang tinggi terhadap hal baru • • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, Saya akan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan tim kerja 		
<p>Tahapan Kegiatan 3. Membuat Daftar kebutuhan Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		
<p>Output Kegiatan Mendapatkan Daftar Kebutuhan Layanan Pengaduan</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, Saya akan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan proaktif • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab dan berintegritas tinggi, Saya akan mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan Menyusun rencana kerja dengan spesifik • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama, Saya akan mengoptimalkan sumber daya yang mendukung pencapaian kinerja instansi 		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coaching Minggu ke-2

Nama : Arief Muharman

NIP : 19980429 202204 1 003

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun

Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak

Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun

Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Kegiatan 2 : Merancang Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>Tahapan Kegiatan 1. Mendesain Lembar Pengaduan yang dibutuhkan untuk pembuatan database</p>	1. Konsultasi setiap kegiatan dan tahapan kegiatan dengan mentor,	Minggu Ke 2 Melalui <i>Whatsapp Group</i>
<p>Output Kegiatan Kerangka Lembar Pengaduan.</p>	2. Laporan agar disampaikan juga ke lms kolabjar,	
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan tanggungjawab • Smart ASN: Saya akan menggunakan digital skill dan skill yang saya miliki untuk merancang lembar pengaduan. <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kalaboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan 	<p>3. Lanjutkan kegiatan sesuai dengan rencana jika ada perubahan di konsultasikan dengan mentor,</p> <p>4. Buat laporan dengan menunjukkan bukti-bukti kegiatan atau tahapan kegiatan yang dilaksanakan</p>	

<p>membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan dibuatnya rancangan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 2. Mendesain <i>spreadsheet</i> dalam bentuk tabel sesuai dengan klasifikasi kolom list data yang diperlukan untuk mendata lembar pengaduan yang akan didisposisikan</p>		
<p>Output Kegiatan Kerangka <i>Spreadsheet</i></p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya. • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan 		

<p>membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>3. Kerangka papan pengaduan per seksi guna meletakkan lembar pengaduan yang telah didata</p>		
<p>Output Kegiatan</p> <p>Kerangka papan pengaduan perseksi</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya menghargai gagasan yang disampaikan orang lain • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. dengan tim kerja 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>4. Kerangka Pesan Informasi pengaduan masyarakat.</p>		
<p>Output Kegiatan</p> <p>Kerangka Pesan Informasi</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan kekayaan dan Barang Milik Negara secara efektif, Saya akan Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan belajar secara mandiri maupun kaloboratif dengan antusias • Harmonis: Menghargai setiap orang lain apapun latar belakangnya, Saya 		

<p>menghargai gagasan yang disampaikan orang lain</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>5. Meminta Persetujuan dalam rancangan kepada mentor</p>		
<p>Output Kegiatan</p> <p>Izin Mentor</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Melakukan perbaikan tiada henti, Saya akan menindaklanjuti setiap kritik dan saran • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan atasan • Harmonis: Membangun lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan atasan • Loyal: Memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD 1945, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Adaptif: Bertindak proaktif, Saya akan mengidentifikasi potensi masalah dan solusinya • Kolaboratif: Terbuka dalam bekerja sama menghasilkan nilai tambah, Saya akan membangun komunikasi yang efektif dalam berkoordinasi dengan atasan 		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coaching Minggu ke-3

- Nama : Arief Muharman
 NIP : 19980429 202204 1 003
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun
 Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak
 Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun
 Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.
 Kegiatan 3 : Pembuatan Lembar Pengaduan, Spreadsheet, Papan Pengaduan Per Seksi, dan Informasi Pesan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
Tahapan Kegiatan 18. Mengadakan Lembar Pengaduan ke Loker.	1. Siapkan bukti-bukti kegiatan dan buat konsep laporan aktualisasi	Minggu ke 3 Melalui <i>Whatsapp Group</i>
Output Kegiatan Lembar Pengaduan.	2. Disiapkan Juga Testimoni dari pihak-pihak yang memperoleh manfaat dari kegiatan yang dilaksanakan	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan melaksanakan kewajiban sebagai ASN untuk melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin • Smart ASN: Saya akan memproduksi lembar pengaduan untuk tujuan baik. Agenda II • Berorientasi Pelayanan: Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan mengidentifikasi kebutuhan dengan proaktif. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan 	3. Untuk penerapan nilai-nilai BerAKHLAK juga agar disiapkan laporannya	

<ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan bersinergi dengan pihakpihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan Pembuatan lembar pengaduan, Spreadsheet, Papan pengaduan dan Informasi Pesan pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 19. Membuat Link Google docs spreadsheet</p>		
<p>Output Kegiatan Link <i>Google docs spreadsheet</i>,</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Loyal: Setia Kepada NKRI, Saya akan membagikan informasi rahasia hanya kepada pihak yang berwenang. • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten 		
<p>Tahapan Kegiatan</p>		
<p>20. Mengadakan Papan Pengaduan Per Seksi</p>		
<p>Output Kegiatan</p>		
<p>Papan Pengaduan</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Cekatan, Solutif dan Dapat diandalkan, Saya akan menuntaskan semua pekerjaan. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai dengan target yang ditetapkan • Harmonis: Membangun Lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja saya • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan menerima pendapat dan saran dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Tahapan Kegiatan</p>		
<p>21. Membuat Informasi Pesan</p>		
<p>Output Kegiatan</p>		
<p>Informasi Pesan</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Cekatan dan Solutif, Saya akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan responsif. • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan bertanggung jawab atas hasil kerja dan bersedia dievaluasi • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan • Harmonis: Membangun Lingkungan kerja yang kondusif, Saya akan menghormati gagasan yang disampaikan orang lain • Loyal: Setia Kepada NKRI, Saya akan mencegah situasi yang mengancam rahasia jabatan dan negara 		

<ul style="list-style-type: none"> • Adaptif: Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, Saya akan membuat inovasi yang mendukung tujuan instansi secara konsisten • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak, Saya akan bersinergi dengan pihakpihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan. 		
---	--	--

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coaching Minggu ke-4

Nama : Arief Muharman

NIP : 19980429 202204 1 003

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Simalungun

Jabatan : Verifikator Berkas Permohonan Hak

Isu : Belum Optimalnya Pengelolaan Layanan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Simalungun

Gagasan : Pembuatan lembar pengaduan, pendataan secara digital, papan pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang sudah selesai dalam tahap menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Kegiatan 4 : Sosialisasi Kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p>Tahapan Kegiatan</p> <p>1. Merencanakan Kegiatan Sosialisasi Layanan Pengaduan dengan Mentor</p>	<p>Siapkan Laporan, Cek Output Kegiatan, Evidence dan Testimoni Dan Pastikan Semuanya Layak Untuk dilaporkan dan dipertanggungjawabkan</p>	<p>Minggu Ke 4 Melalui <i>Whatsapp Group</i></p>
<p>Output Kegiatan</p> <p>rencana sosialisasi layanan pengaduan.</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <p>Agenda III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen ASN: Saya akan Melaksanakan kebijakan pimpinan sesuai dengan peraturan perundangundangan • Smart ASN: Saya akan merencanakan kegiatan sosialisasi mentor menggunakan whatsapp <p>Agenda II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan mencari alternatif cara penggunaan sarana prasarana,bahan, dan alat kerja yang lebih hemat • Kompeten: Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, Saya akan bertukar pikiran dan berdiskusi dengan rekan atasan saya. • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya akan 		

<p>berinteraksi dengan atasan saya dengan sopan dan menunjung tinggi etika</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan melaksanakan keputusan pimpinan yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan Saya akan menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan instansi dengan berani. • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi Dengan ada sosialisasi tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat dapat mendukung visi 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 Gotong Royong. dengan misi yaitu “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia” guna mencapai tujuan menyelenggarakan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan berdaya saing.</p>		
<p>Penguatan Nilai Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melayani: Peduli dalam upaya meningkatkan pelayanan • Profesional: Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan nilai tambah. • Terpercaya: Bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas 		
<p>Tahapan Kegiatan 2. Pembuatan undangan sosialisasi layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan Rancangan Undangan Via Whatsapp</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Menggunakan barang milik negara secara efektif dan efisien, Saya Memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan Melaksanakan rencana kerja sesuai target yang ditetapkan 		

<ul style="list-style-type: none"> • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya berinteraksi dengan atasan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Tahapan Kegiatan 3. Mengundang tim pengaduan dan orang terkait dalam layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan Undangan Via Whatsapp</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan memenuhi janji dan komitmen • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik, Saya akan menyelesaikan masalah secara komprehensif dan tuntas • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya berinteraksi dengan rekan kerja, atasan dan bawahan dengan sopan dan menjunjung tinggi etika • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan membagikan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman. • Adaptif: Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan Saya menjalankan sistem kerja yang berbasis teknologi informasi. • Kolaboratif: Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, Saya akan bersinergi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pekerjaan 		
<p>Tahapan Kegiatan 4. Menjelaskan Pengelolaan layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan BA Pengelolaan Layanan Pengaduan</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berorientasi Pelayanan: Memahami dan memenuhi layanan pengaduan Saya akan menindaklanjuti setiap kritik dan saran • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi Saya akan mengambil keputusan dengan obyektif saat terjadi konflik kepentingan 		

<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten: Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik Saya akan mengevaluasi peningkatan kinerja diri • Harmonis: Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya Saya akan berinteraksi dengan netral • Loyal: Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah Saya akan mencegah. 		
<p>Tahapan Kegiatan 5. Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi sosialisasi layanan pengaduan</p>		
<p>Output Kegiatan Dokumentasi Via Link Google Drive</p>		
<p>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabel: Melaksanakan tugas dengan bertanggungjawab, berintegritas tinggi, Saya akan memanfaatkan fasilitas BMN sesuai dengan peruntukannya • Loyal: Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, Saya akan menyimpan informasi rahasia dengan cara dan pada tempat yang aman 		

BIODATA PENULIS



Nama lengkap penulis adalah Arief Muharman, A.Md. Penulis lahir di Kabanjahe tanggal 29 April 1998. Penulis merupakan anak kesepuluh dari sepuluh bersaudara. Pendidikan formal yang ditempuh penulis, yaitu SD Muhammadiyah (2004-2010), SMP Negeri 2 Kabanjahe (2010-2013), SMA Negeri 1 Tigapanah (2013-2016). Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan kuliah di Program Studi DIII-Teknik Informatika di Universitas Sumatera Utara (2016-2019). Saat ini penulis bertugas sebagai staff di Subbagian Tata Usaha pada unit kerja Kantor Pertanahan Simalungun. Aktualisasi ini disusun berdasarkan pemilihan dari berbagai macam isu yang ada di Kantor Pertanahan Simalungun. Semoga dengan adanya aktualisasi ini Layanan di Kantor Pertanahan Simalungun menjadi semakin membaik.