

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

**“OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN PELAYANAN DAN  
SENGKETA BERBASIS WEB PADA KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN TAPANULI TENGAH”**



**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD KURNIAWAN RIZKY, A.Md.**

**NIP : 19941012 202204 1 001**

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II GELOMBANG 8 ANGKATAN XVIII**

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**2022**



## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul : **“OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN PELAYANAN DAN SENGKETA BERBASIS WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH”**

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

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.Md.  
NIP. : 19941012 202204 1 001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Aktualisasi/Laporan Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Jumat tanggal 02 November 2022.

Menyetujui:

Mentor

Marince Florida Pangaribuan, S.ST.  
NIP. 19800102 199903 2 001

Coach

Nandang Isnandar, S.SiT., M.T.  
NIP. 197502251994031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan berkat, membimbing dan menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Profesi Pegawai Negeri Sipil Pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan II Gelombang VIII Angkatan XVIII Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2022 dengan judul **“Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Sengketa Berbasis Web Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”**.

Penyusunan Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Profesi Pegawai Negeri Sipil ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan, bimbingan, dorongan, saran dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT.,S.H.,M.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM);
2. Bapak Drs. M. Alwy, M.Si selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah
3. Ibu Marince Florida Pangaribuan, S.ST selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus Mentor yang selalu mendampingi dan memberikan masukan kepada tugas aktualisasi saya;
4. Bapak Nandang Isnandar, S.SiT., M.T selaku pembimbing (*coach*) angkatan XVIII Kelompok 1 yang telah memberikan bimbingan dalam menyusun laporan aktualisasi;
5. Bapak/Ibu Widyaiswara lainnya yang telah berbagi ilmu dan pengalamannya dalam setiap agenda pelatihan Latsar;
6. Bapak/Ibu Panitia Latsar beserta Host yang sangat membantu di dalam pelaksanaan Pelatihan Dasar (Latsar) ini;
7. Rekan-rekan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Mahkamah Agung Republik Indonesia, khususnya angkatan X kelompok 2 untuk kebersamaannya;
8. Keluarga dan teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis;
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Profesi Pegawai Negeri Sipil ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Profesi Pegawai Negeri Sipil ini menyajikan tentang seluruh kegiatan yang akan diimplementasikan oleh penulis di Satuan Kerja Subbagian Tata Usaha dalam rangka mengaktualisasikan nilai-nilai dasar profesi ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.

Penulis menyadari bahwa Laporan aktualisasi ini jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Profesi Pegawai Negeri Sipil ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pandan, 02 November 2022



**Muhammad Kurniawan Rizky, A.Md.**

**NIP. 199410122022041001**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR BAGAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Organisasi .....	2
C. Tugas dan Fungsi .....	3
D. Struktur Organisasi .....	6
E. Program dan Kegiatan .....	7
<b>BAB II RANCANGAN AKTUALISASI .....</b>	<b>8</b>
A. Identifikasi dan Deskripsi Isu .....	8
B. Pemilihan Isu .....	14
C. Analisis Isu dan Gagasan Pemecahan Isu.....	17
D. Rancangan Kegiatan Aktualisasi .....	21
E. Jadwal Kegiatan .....	34
<b>BAB III REALISASI AKTUALISASI .....</b>	<b>47</b>
A. Role Model .....	47
B. Realisasi Kegiatan.....	48
C. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	60
D. Tindak Lanjut.....	60
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Rekomendasi.....	62
LAMPIRAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	84
Biodata Penulis .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keterkaitan Isu dengan Agenda III .....	14
Tabel 2 Matriks Penentuan Isu dengan Metode USG.....	16
Tabel 3 Gagasan Kreatif .....	18
Tabel 4 Keterkaitan Gagasan Kreatif dengan Agenda III.....	19
Tabel 5 Penilaian Gagasan Pemecahan Isu.....	20
Tabel 6 Matriks Rancangan Kegiatan Aktualisasi.....	22
Tabel 7 Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-nilai BerAKHLAK .....	33
Tabel 8 Jadwal Kegiatan .....	34
Tabel 9 Capaian sebelum dan sesudah aktualisasi.....	58
Tabel 10 Rekapitulasi BerAKHLAK selama Aktualisasi.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Arsip Dokumen Surat Masuk .....	9
Gambar 2	Lembar Disposisi Surat Masuk .....	9
Gambar 3	Rekap Presensi di EOFFICE bulan Oktober 2022 .....	11
Gambar 4	Rekap Presensi Manual di bulan September 2022 .....	11
Gambar 5	Aplikasi SP4N Lapor milih Pemerintah belum pernah ada laporan .....	12
Gambar 6	Kotak Pengaduan yang belum pernah terisi .....	13
Gambar 7	Formulir Pengaduan Sengketa Pertanahan .....	13
Gambar 8	Formulir Pengaduan Sengketa Pertanahan.....	13
Gambar 9	Data Pengaduan Sengketa Tahun 2021 .....	14
Gambar 10	Konsultasi dengan Mentor.....	39
Gambar 11	Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan public .....	40
Gambar 12	Bekerjasama dengan rekan kerja dalam mengumpulkan data.....	40
Gambar 13	Data Pengaduan tahun 2020 .....	41
Gambar 14	Data pengaduan tahun 2021 .....	41
Gambar 15	Data Pengaduan tahun 2022 .....	41
Gambar 16	Desain Alur system pengaduan .....	42
Gambar 17	Brosur Alur system pengaduan .....	42
Gambar 18	Konsultasi dengan mentor .....	43
Gambar 19	Output Formulir digital .....	43
Gambar 20	Desain Formulir pengaduan pelayanan digital.....	44
Gambar 21	Desain Formulir Pengaduan sengketa digital.....	45
Gambar 22	Tampilan web system pengaduan digital .....	45
Gambar 23	Membuat barcode akses situs web .....	46
Gambar 24	Membuat link akses situs web.....	46
Gambar 25	Desain link akses situs web .....	46
Gambar 26	Desain link akses situs web .....	47
Gambar 27	Output link akses situs web .....	47
Gambar 28	Konsultasi dengan mentor .....	48
Gambar 29	Sosialisasi ke petugas loket .....	48
Gambar 30	Sosialisasi ke petugas loket .....	48
Gambar 31	Sosialisasi ke media social .....	49
Gambar 32	Evaluasi laporan pengaduan yang masuk.....	49
Gambar 33	Evaluasi system .....	49



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah .....	7
Bagan 2 Fishbone Diagram .....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Sebagai salah satu sumber daya dalam pemerintahan, ASN diharapkan memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NKRI tahun 1945). Hal tersebut diperlukan sebagai wujud pelaksanaan dari cita-cita bangsa dan tujuan negara. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ASN yang profesional merupakan gambaran dari adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dalam menciptakan ASN yang professional diperlukan Manajemen ASN yang baik dan benar. Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Seorang ASN dapat dikatakan profesional apabila mampu mewujudkan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa berlandaskan nilai-nilai dasar profesi PNS.

Nilai-nilai dasar profesi PNS adalah Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif atau sering disebut Ber- AKHLAK. Salah satu cara untuk menanamkan nilai-nilai dasar Profesi PNS ialah melalui Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS). Hal tersebut dilakukan agar seorang CPNS mampu mempersiapkan dirinya dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan sebaik mungkin sebelum ia menyanggah gelar PNS.

Pentingnya CPNS untuk dibekali dengan nilai-nilai BerAKHLAK adalah agar ia mampu melaksanakan dan mempertanggung jawabkan tugasnya. Hal ini dikarenakan seorang PNS harus melayani publik sebagai bentuk pengabdianya kepada negara dan mampu memberikan kontribusi pada satuan kerja serta mengemban amanah tanpa melakukan hal-hal tercela.

Fungsi PNS adalah sebagai pelayan masyarakat, harus sepenuh hati melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang masyarakat tersebut. Agar kiranya masyarakat merasa

puas dengan pelayanan dan informasi yang kita berikan. Jika kalau ada masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan PNS yang ada di daerah nya, sehati nya menyampaikan keluhan dan pengaduan dengan tata cara yang santun dan benar. Karena kami juga pasti akan merespon keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat dengan baik.

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, tindak lanjut penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan.

Demi terselenggara nya pelayanan yang baik bagi masyarakat perlu adanya evaluasi terhadap pelayanan tersebut, dengan memberikan ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan nya atas pelayanan yang tidak sesuai. Maka dari itu perlu ada nya system yang menjembatani masyarakat untuk menyampaikan keluhan nya tersebut. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Sengketa Berbasis Web Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”**. Demi mengelola pengaduan dan keluhan masyarakat lebih baik. Dan untuk mewujudkan fungsi Aparatur Sipil sendiri yaitu sebagai pelayan masyarakat.

## **B. Tujuan Organisasi**

Hal tersebut tertuang dalam Permen ATR/Kepala BPN No. 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024 yang dijabarkan.

- a. Visi Kementerian ATR/BPN adalah Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”
- b. Misi Kementerian ATR/BPN terdiri dari :
  - Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.
  - Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.
- c. Tujuan Kementerian ATR/BPN antara lain :
  - Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat.

- Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan.
- Pelayanan Publik dan Tata Kelola Kepemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.

### C. Tugas dan Fungsi

#### 1. Kementerian Agraria Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Presiden No. 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Pasal 5 menjabarkan fungsi Kementerian Agraria dan Tata Ruang antara lain:

- a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, survei dan pemetaan pertanahan dan ruang, penetapan hak dan pendaftaran tanah, penataan agraria, pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan, pengendalian dan penertiban tanah dan ruang, serta penanganan sengketa dan konflik pertanahan;
- b. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
- c. pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- d. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
- e. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di daerah; dan
- f. pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 3 Peraturan Presiden No. 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional menjabarkan fungsi BPN terdiri atas :

- a. penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei dan pemetaan pertanahan;

- c. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau- pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu;
- e. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penertiban penguasaan dan pemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang;
- g. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;
- h. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- i. pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- j. pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- k. pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan;
- l. pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di tiap kabupaten/kota. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN No. 17 Tahun 2020, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di provinsi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Sekretaris Jenderal.

Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam wilayah provinsi yang bersangkutan. Dalam melakukan tugasnya tersebut Kantor Wilayah menyelenggarakan beberapa fungsi:

- a. pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan di wilayahnya;
- b. pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan survei dan pemetaan

pertanahan, penetapan hak dan pendaftaran tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau- pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, pengadaan tanah, pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan, pemanfaatan tanah, penilaian tanah dan ekonomi pertanahan, pengendalian dan penertiban penguasaan dan kepemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang, penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;

- c. pengoordinasian dan pelaksanaan reformasi birokrasi, penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan temuan hasil pengawasan;
- d. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;
- e. pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Wilayah dan pengoordinasian tugas dan pembinaan administrasi pada Kantor Pertanahan.

Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam hal untuk melakukan tugasnya Kantor Pertanahan menyelenggarakan beberapa fungsi:

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

#### **D. Struktur Organisasi**

Menurut Pasal 6 susunan organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang terdiri atas:

- a. Sekretariat Jenderal;
- b. Direktorat Jenderal Tata Ruang;
- c. Direktorat Jenderal Survei dan Pemetaan Pertanahan dan Ruang;
- d. Direktorat Jenderal Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah;
- e. Direktorat Jenderal Penataan Agraria;
- f. Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan;
- g. Direktorat Jenderal Pengendalian dan Penertiban Tanah dan Ruang h. Direktorat Jenderal Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan
- i. Inspektorat Jenderal;
- j. Staf Ahli Bidang Hukum Agraria dan Masyarakat Adat;
- k. Staf Ahli Bidang Reformasi Birokrasi;
- l. Staf Ahli Bidang Partisipasi Masyarakat dan Pemerintah Daerah;
- m. Staf Ahli Bidang Pengembangan Kawasan;
- n. Staf Ahli Bidang Teknologi Informasi.

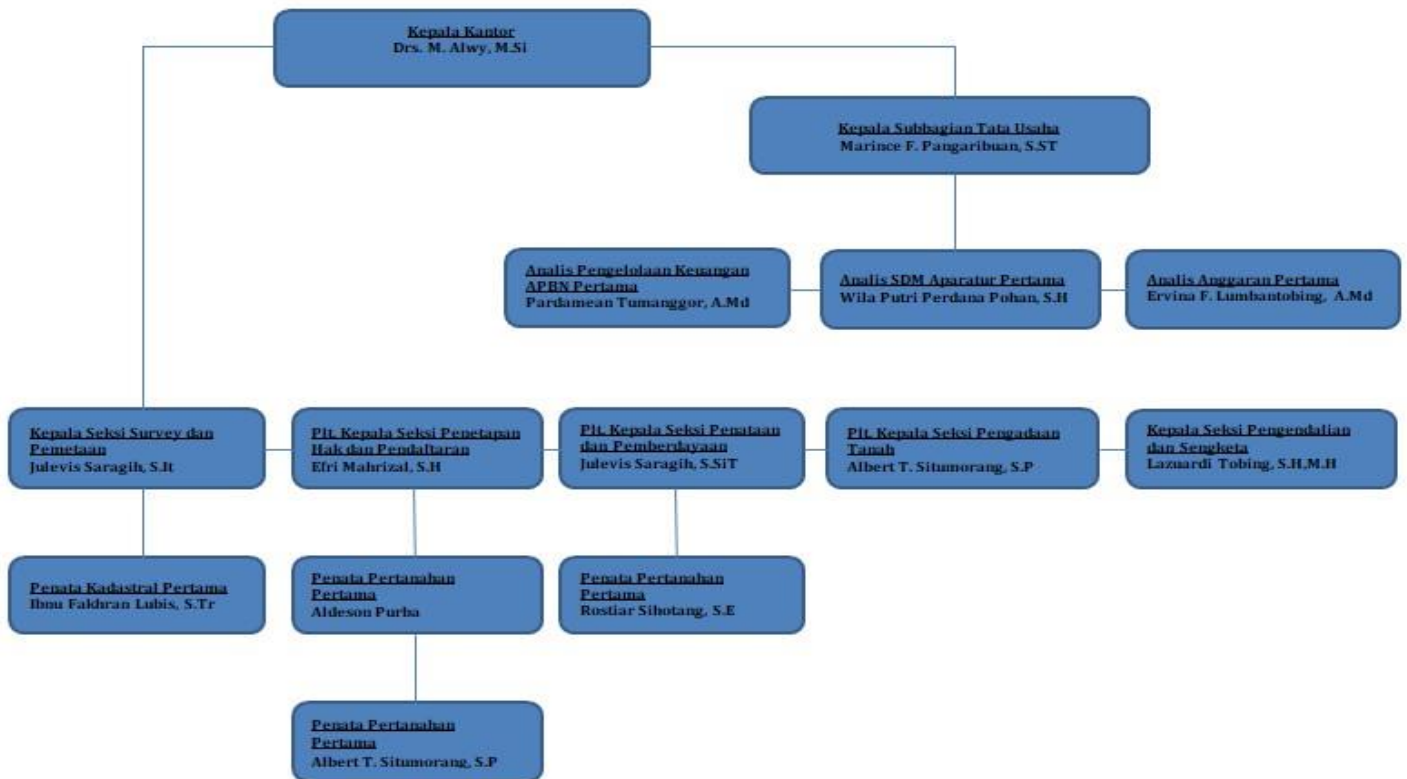
Struktur Organisasi di kantor wilayah terdiri atas :

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

Susunan Organisasi pada Kantor Pertanahan terdiri atas:

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

## **Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**



**Bagan 1 : Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**

### **E. Program dan Kegiatan saat ini**

Adapun beberapa program atau kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Tapanuli Tengah yaitu :

- a. Penyusunan RKA/KL ( Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga);
- b. Pembuatan LK (Laporan Keuangan);
- c. Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara (BMN);
- d. Pengelolaan Sistem Informasi Pegawai (SIMPEG);
- e. Pembuatan Laporan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat);



## **BAB II**

### **RANCANGAN AKTUALISASI**

#### **A. Identifikasi dan Deskripsi Isu**

Definisi isu ialah masalah yang dikedepankan (untuk ditanggapi dan sebagainya). Dalam kehidupan sehari-hari terkadang terdapat isu yang terjadi bahkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di satuan kerja. Berbicara mengenai isu di satuan kerja, isu yang ditemukan terkait dalam tugas dan fungsi Pengelola Informasi Pertanahan, Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah adalah sebagai berikut:

##### **1. Digitalisasi arsip surat masuk dari luar Kementerian ATR/BPN pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**

Arsip sangat penting bagi suatu institusi/ lembaga karena sebagai alat komunikasi internal dan merupakan suatu pengetahuan dari sejarah yang digunakan sebagai solusi untuk suatu permasalahan. Arsip secara otomatis akan tercipta dari aktifitas suatu instansi yang berperan sebagai sumber informasi dalam melaksanakan kegiatan, serta akan terus berkembang dengan perkembangan tata pemerintah dan masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi ataupun perkantoran tentunya akan menghasilkan dokumen-dokumen yang digunakan sebagai bukti dari pelaksanaan kegiatan serta pengambilan keputusan bagi suatu pimpinan.

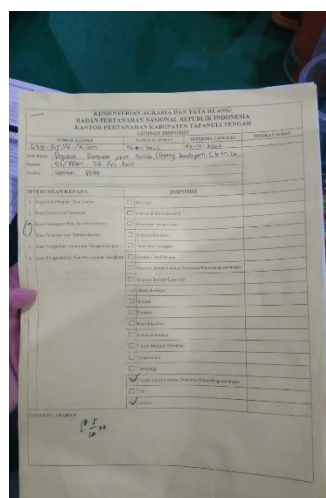
Arsip Surat masuk dari kementerian ATR/BPN sendiri sebenarnya sudah melalui proses digitalisasi dengan menggunakan aplikasi e-Office milik BPN sendiri baik surat dari Kantah, Kanwil maupun dari Pusat, Namun demikian untuk berbagai surat masuk yang berasal dari luar Kementerian ATR/BPN saat ini masih dilakukan dengan cara konvensional berupa hardcopy yaitu sebuah format file yang sudah tercetak dalam bentuk print atau cetak lainnya yang menyusahakan dalam pencarian surat jika sewaktu-waktu akan dibutuhkan. Dokumentasi surat masuk dan keluar masih menggunakan pencatatan dalam buku agenda sebagai catatan record atau transaksi surat dan masih disimpan dalam map besar atau file box yang diurutkan berdasarkan nomor surat, atau nama surat. Selain itu dalam pengarsipan surat masuk dan surat keluar dibutuhkan pembuatan disposisi yang ditujukan ke pihak bersangkutan.

Surat yang masuk dalam beberapa tahun lalu akan sulit dicari seandainya penyimpanan pada hardcopy karena dengan semakin bertumpuknya arsip atau disebabkan arsip surat masuk dan surat keluar yang telah rusak. Kesulitan tersebut dapat teratasi dengan

memanfaatkan kemajuan dalam teknologi informasi agar arsip surat masuk dan surat keluar dapat terorganisasi dengan baik, maka diperlukan suatu pengolahan data yang lebih yang akurat, cepat dan efisien dengan menggunakan komputer yaitu merubah bentuk surat yang berbentuk hardcopy menjadi surat digital dan mengisi keterangan tentang surat tersebut melalui google form dan untuk aksesnya nanti bisa melalui google drive yang bisa diakses oleh siapa saja, dimana saja, dan kapan saja dengan akses informasi yang sangat mudah. Hal ini diperlukan untuk memperoleh informasi yang handal, cepat, akurat, dan tepat waktu, bagian tata usaha dapat dengan mudah memproses data di komputer dalam penginputan surat masuk dan surat keluar sehingga tidak akan terjadi kehilangan data, dan para pemohon dapat lebih mudah mencari data surat masuk dan keluar secara online melalui website.



**Gambar 1** Arsip Dokumen Surat Masuk



**Gambar 2** Lembar Disposisi Surat Masuk

## **2. Belum Optimalnya Penggunaan Eoffice Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2022**

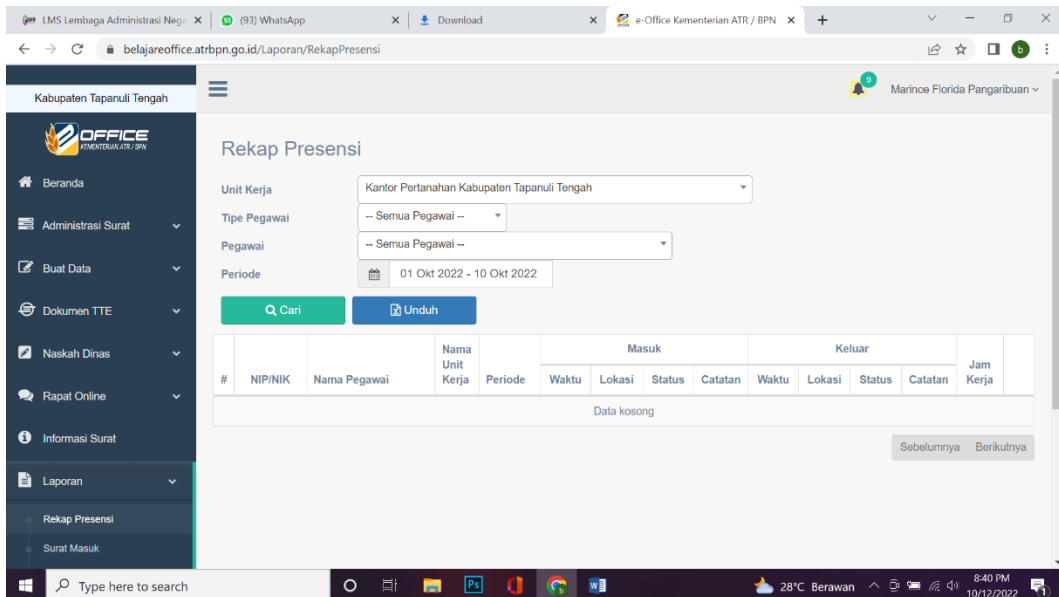
Dalam sebuah instansi/perusahaan, seharusnya dikelola dan dijalankan secara tepat, efektif dan efisien oleh seluruh karyawan beserta *stakeholder* yang ada di instansi/perusahaan tersebut. Namun pada kenyataannya, mayoritas pengelolaannya masih belum maksimal dan belum efektif. Karena masih munculnya kendala-kendala dalam tata Kelola instansi/perusahaannya yang semakin kompleks. Untuk itu, instansi/perusahaan memerlukan suatu sistem pendukung yang memanfaatkan teknologi informasi saat ini dan membantu dan memudahkan proses tata Kelola di instansi/perusahaan secara efektif, yaitu dengan aplikasi *e-Office*.

Dengan aplikasi e-Office ini, seluruh proses aktivitas pekerjaan dan pengolahan datanya dapat dilakukan secara otomatis dan tersistem secara digital. Dengan demikian, aktivitas dalam instansi/perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai target dari visi dan misi perusahaan secara maksimal. Sistem aplikasi *e-Office* ini menjadikan waktu pengolahan data/administrasi pekerjaan, komunikasi, koordinasi, pelaporan, dan penyampaian informasi menjadi lebih mudah, cepat dan akurat.

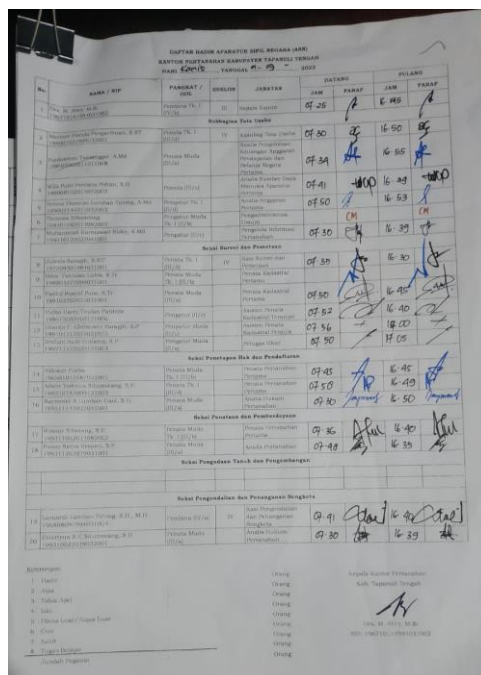
Seperti yang telah diuraikan di atas, aplikasi *e-Office* sendiri merupakan suatu sistem aplikasi tata kelola perkantoran organisasi/perusahaan berbasis elektronik, dimana sistem ini menggantikan proses administrasi dan manajemen terdahulu yang berbasis manual. *e-Office* memanfaatkan fasilitas jaringan komputer, baik jaringan intranet, internet, maupun jaringan lain. Oleh karena itu, *e-Office* juga dapat didefinisikan sebagai suatu sistem aplikasi yang membantu menjalankan dan mengatur aktivitas dan kinerja setiap orang pada suatu kantor atau perusahaan secara efektif dan efisien.

Peran *e-Office* sangat penting, dalam membantu menyampaikan data dan informasi serta aktivitas komunikasi pada instansi/perusahaan, baik dalam lingkungan satu kantor, antarkantor dalam satu perusahaan, sampai hubungan dengan pihak eksternal. *Aplikasi e-Office* juga berperan dalam mempercepat proses penyampaian laporan sehingga sangat membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, inilah sebabnya mengapa perusahaan atau organisasi perlu menerapkan *e-Office* .

Namun sehabis masa pandemic ini di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah masih menerapkan absensi secara manual, dan belum menggunakan absensi menggunakan e-office dikarenakan juga masih rendahnya SDM yang memahami dalam menggunakan absensi menggunakan e-office, bisa dilihat dari data presensi dari e-office masih kosong .



Gambar 3 Rekap Presensi di EOFFICE bulan Oktober 2022



Gambar 4 Rekap Presensi Manual di bulan September 2022

### 3. Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

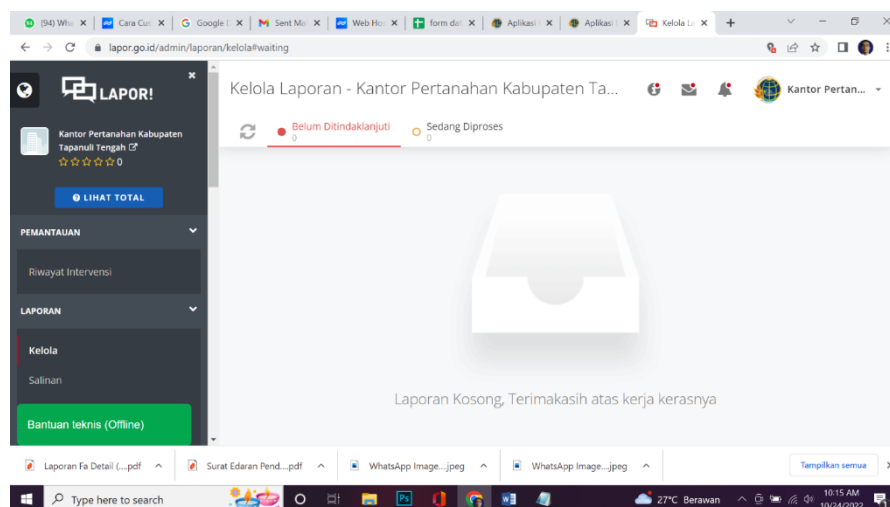
Selama ini masih banyak yang menganggap bahwa pengaduan sebagai sesuatu yang buruk dan harus ditutupi. Padahal dengan adanya pengaduan kita bisa memiliki input untuk melakukan upaya perbaikan dan segi kualitas pelayanan. Akibat persepsi yang salah tersebut pengelolaan pengaduan dianggap sebagai hal yang kurang penting

dalam upaya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik. Wajar jika selama ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan public di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi.

Sesuai dengan ketentuan pasal 36 dan 37 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Pemerintah sendiri sebenarnya juga sudah meluncurkan system pengaduan pelayanan publik yaitu SP4N LAPOR untuk semua instansi, namun masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menyampaikan laporan pengaduan melalui SP4N LAPOR, di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah sendiri sebenarnya juga sudah disediakan kotak pengaduan, namun selama ini masih belum berjalan optimal, karena belum pernah ada kotak pengaduan yang terisi, di karenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan juga kurangnya antusias masyarakat untuk menggunakan kotak pengaduan tersebut, berpatokan dari SP4N LAPOR penulis berusaha mengoptimalkan pengelolaan pengaduan yang khusus untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah sendiri, yang lebih spesifik tentang kualitas pelayanan agar bisa menjadi bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah juga menyediakan Pengaduan Masalah pertanahan seperti tanah-tanah yang sengketa dan bermasalah, namun dalam hal pengaduan sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah masih secara konvensional atau manual, dengan mengisi formulir berkas yang disediakan dan melampirkan bukti dan data diri.



**Gambar 5 Aplikasi SP4N LAPOR milik pemerintah belum pernah ada laporan**



**Gambar 6 Kotak Pengaduan yang belum pernah terisi**

Kepada Yth  
Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten  
Tapanuli Tengah  
di-

Hai Pengaduan  
Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama (pengadu) :  
Nomor identitas (KTP/SIMPASPOR\*) :  
Bertindak untuk Diri Sendiri / Kuasa dari \* :  
Surat Kuasa (jika dikuasakan)  
Nomor Identitas :  
Kuasas Alamat :  
Nomor Telp/HP/Email :  
Dengan ini menyampaikan pengaduan masalah tanah :

Letak : Jalan :  
Nomor RT- RW :  
Desa/ Kelurahan :  
Kecamatan :  
Kabupaten/Kota :  
Provinsi :  
Luas : m<sup>2</sup>  
Status tanah yang dipermasalahkan :  
Pokok masalah :  
Dengan uraian singkat masalah sebagai berikut:  
1.  
2. dan seterusnya.

Data yang dilampirkan  
1.  
2.  
3 dan seterusnya

Yang membuat Pengaduan,  
  
Coret yang tidak perlu

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
Jl. K.H. Dewantara No. 15, Telp/Fax. 0631 371021 Padang - 22011 email: gpn.tapanuli@atn.go.id

**TANDA TERIMA PENGADUAN**  
Nomor : /BENGKETA-12.01/18/2022

Pada hari ini, /September/2022, telah diterima pengaduan dari:  
Nama (Pengadu) :  
Nomor Identitas :  
Alamat :  
Nomor Telp/HP/Email :  
Nama (Teradu) :  
Alamat :  
Surat Pengaduan : Nomor :  
Tanggal :  
Petugas Penerima,

Persyaratan yang terlampir dalam pengaduan:  
1) Fotokopi identitas pengadu (KTP/SIM/PASPORT\*)   
2) Fotokopi akta kelahiran   
3) Fotokopi identitas penerima kuasa   
4) Surat kuasa asli (apabila dikuasakan/ Surat Tugas\*)   
5) Fotokopi data pendukung atau bukti-bukti penguasaan/ kepemilikan atas Objek pengaduan   
6) Fotokopi data pendukung lainnya atas tanah objek sengketa/konflik   
7) Uraian singkat kronologis kasus

**Kesimpulan : Pengaduan lengkap/ tidak lengkap\*)**  
Demikian Tanda Terima ini diberikan kepada pengadu.

**Keterangan**  
 Beri tanda (x) pada kolom yang tersedia sesuai dengan persyaratan yang dilampirkan pengadu.  
\*coret yang tidak perlu.

**Gambar 7 & 8 Formulir Pengaduan Sengketa Pertanahan**

ini (1).xlsx [Protected View] - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Tell me what you want to do...

PROTECTED VIEW Be careful—files from the Internet can contain viruses. Unless you need to edit, it's safer to stay in Protected View. Enable

F7 Sarudik

TANAH SENGKETA 2021									
No	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	SHM	Objek sengketa Desa/Kelurahan	Kecamatan	Pokok Masalah	Keterangan	
1	8 Februari 2021	Rencius Situmorang	Sahat Parasian Situmorang	1440	Pinang Baru	Pinang sori	Bahwa Terdapat pemblokiran oleh istri Rencius Situmorang atas Sertifikat HM Nomor 1440/Kel.Pinangsori a.n Rencius Situmorang yang menyatakan perjanjian jual beli oleh Saudara Sahat Parasian Situmorang dan Rencius Situmorang tidak berkekuatan hukum kemudian saudara Sahat Parasian Situmorang keberatan tentang adanya pemblokiran atas tanah yang dibeli dari Bapak Rencius Situmorang.	Di selesaikan diluar Kantor Pertanahan	
2	18 Juni 2021	Budiman, s	Rame Siburian	81	Pasar Baru	Pandan	Bahwa ada yang mengakui memiliki Lahan di atas lahan Budiman, s dengan menunjukan Fotocopy sertifikat No. 00861 yang dikeluarkan pada tanggal 18 Desember 2013 seluas 951 m2 A.n Rame Siburian.	Di selesaikan diluar Kantor Pertanahan	
3	08 Juli 2021	PT. PLN (Persero) Sibolga	Wilina Hori Sui Jeno	1462	Sarudik	Sarudik	Memohon Pihak Terlapor mengembalikan Aset Milik PT.PLN (Persero) Sibolga	Menunggu Perselujuan Dari Pihak Bank Sebagai Pemberi Hak Tanggungan Kepada Terlapor	
4	28 Oktober 2021	Sihol Panggabean, dkk	Ahli Waris alm. Morsa Parlindungan Hutabara	160	Sibuluan II	Pandan	Adanya Pengaduan Keberatan oleh saudara Sihol Panggabean dkk kepada Kepala Kantor Pertanahan atas terbitnya surat keterangan terkait domisili status tanah atas nama alm. Morsa Parlindungan Hutabara.	Di selesaikan diluar Kantor Pertanahan	

Sheet1 Sheet2 Sheet3

Ready

Gambar 9 data pengaduan sengketa

## B. Pemilihan Isu

Berdasarkan uraian permasalahan di atas dapat dikelompokkan menjadi beberapa kondisi yang berkaitan dengan Subtansi Agenda III Pelatihan Dasar CPNS yaitu Manajemen ASN dan SMART ASN seperti yang ditampilkan pada table berikut :

No.	Identifikasi Isu	Deskripsi Penetapan Isu
1.	Digitalisasi arsip surat masuk dari luar Kementerian ATR/BPN pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah	<p><b>Managemen ASN</b> Meningkatkan Efektifitas dan efisiensi kinerja satuan kerja dalam menangani pengarsipan surat-surat</p> <p><b>SMART ASN</b> Meningkatkan Profesionalitas ASN dalam mengelola pengarsipan surat-surat</p>

2.	Belum Optimalnya Penggunaan Eoffice Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2022	<p><b>Managemen ASN</b> Meningkatkan Akuntabilitas ASN dalam mengemban tanggung jawab kepada negara.</p> <p><b>SMART ASN</b> Meningkatkan Profesionalitas ASN dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat.</p>
3.	Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah	<p><b>Managemen ASN</b> Dalam memberikan pelayanan pengaduan harus dilakukan secara professional serta memiliki kepastian hukum yang jelas</p> <p><b>SMART ASN</b> Dalam memberikan pelayanan pengaduan terhadap masyarakat harus diperhatikan aksebilitas, responsif, dan mudahnya layanan</p>

**Tabel 1 Keterkaitan Isu dengan Agenda 3**

Berdasarkan ketiga isu diatas penulis menetapkan sebuah isu untuk diangkat sebagai judul aktualisasi dengan menggunakan teknis tapisan isu USG (*Urgency, Seriousness, Growth* ). Dimana USG adalah alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang akan diselesaikan dan dilakukan dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan dan perkembangan isu dengan menentukan angka skala (1 – 5) dimana skor yang tertinggi merupakan isu utama atau isu pokok yang segera diselesaikan.

### **1. Urgency**

5 : Sangat Mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu < 1 bulan

4 : Mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu 3 bulan

3 : Cukup Mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu 6 bulan

2 : Kurang Mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu 1 tahun

1 : Tidak Mendesak, harus ditangani dalam kurun waktu > 1 tahun

### **2. Seriousness**

5 : Sangat Serius, permasalahan berpengaruh pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah, mitra, dan masyarakat umum

4 : Serius, permasalahan berpengaruh pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

3 : Cukup Serius, permasalahan berpengaruh pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

2 : Kurang Serius, permasalahan berpengaruh pada Kelompok Substansi Subbagian Tata



Usaha dan Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

1 : Tidak Serius, permasalahan berpengaruh hanya pada individu pegawai

**3. Growth**

5 : Sangat Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu < 1 bulan

4 : Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu 3 bulan

3 : Cukup Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu 6 bulan

2 : Kurang Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu 1 tahun

1 : Tidak Cepat Memburuk, akan memburuk dalam kurun waktu > 1 tahun

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

No	Isu Aktual	U	S	G	Jumlah	Prioritas
1	Digitalisasi arsip surat masuk dari luar Kementerian ATR/BPN pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah	4	4	4	12	II
2	Belum Optimalnya Penggunaan Eoffice Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2022	4	4	3	11	III
3	<b>Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah</b>	4	5	4	13	I

**Tabel 2 Matriks Penentuan Isu dengan Metode Analisis USG**

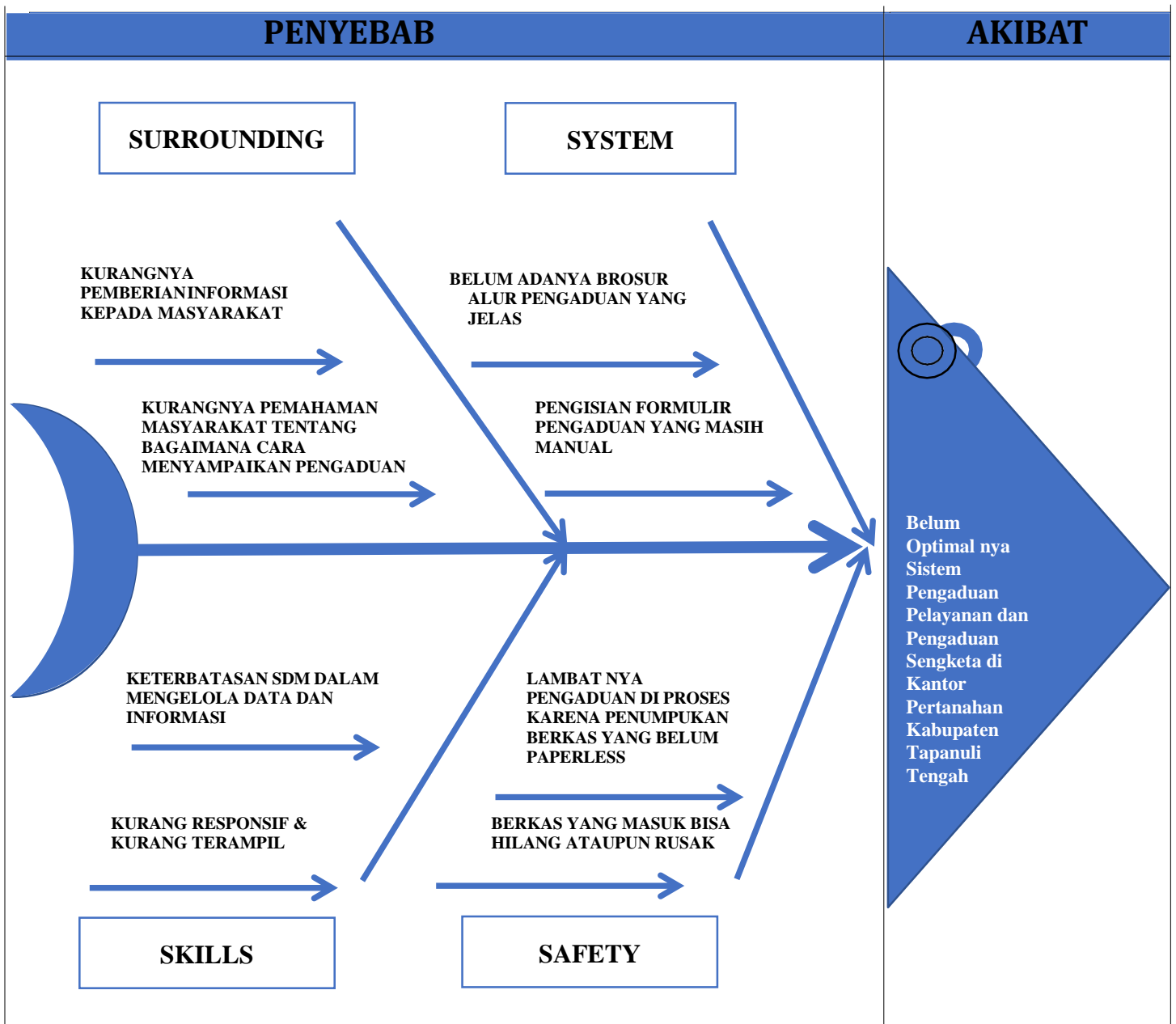
Keterangan : *U = Urgency*      *S = Seriousness*      *G = Growth*      Skor = 1 - 5

Dari hasil identifikasi dan penilaian isu melalui Teknik Tapisan USG maka dapat disimpulkan bahwa maka isu yang dapat di bahas adalah isu tentang **“Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”**

### C. Analisis Isu dan Gagasan Pemecahan Isu

#### 1. Analisis Isu (Fishbone Diagram)

Teknik analisis isu dilakukan dengan pendekatan *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* digunakan untuk memahami Belum Optimalnya Penggunaan Eoffice sebagai aplikasi Presensi di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2022. dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait. Langkah-langkah *fishbone diagram* adalah sebagai berikut :



Bagan 2 Fishbone Diagram

Berdasarkan *fishbone diagram* tersebut diketahui bahwa akar penyebab masalah (sebab pokok) **Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah** adalah masih rendahnya kompetensi SDM, kurangnya pemberian informasi kepada masyarakat, pengisian formulir pengaduan yang masih manual, keamanan berkas yang masuk tidak terjamin.

### 1. Gagasan Kreatif

J	Penyebab Isu	Gagasan Kreatif
Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah	1. Keterbatasan SDM dalam Mengeloa Data dan Informasi 2. Kurang responsive & kurang terampil	1. Membuat ebook mengenai user manual website
	1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana cara menyampaikan pengaduan 2. Kurangnya pemberian informasi kepada masyarakat	2. Membuat video/slide animasi informasi dan tata cara pengaduan yang ditampilkan di tv. 3. Membuat Banner atau Spanduk tentang tata cara/ alur penyampaian pengaduan
	1. Lambatnya pengaduan di proses karena penumpukan berkas yang belum paperless. 2. Berkas yang masuk bias hilang / rusak.	4. Membuat hotline pengaduan melalui whatsapp.
	1. Belum adanya brosur alur pengaduan 2. Pengisian formulir pengaduan yang masih manual.	5. Membuat Sistem Pengaduan Pelayanan dan Sengketa berbasis web

**Tabel 3. Gagasan Kreatif**

Berdasarkan uraian gagasan kreatif di atas dapat dikelompokkan menjadi beberapa kondisi yang berkaitan dengan Subtansi Agenda III Pelatihan Dasar CPNS yaitu Manajemen ASN dan SMART ASN seperti yang ditampilkan pada table berikut :

No.	Gagasan Kreatif	Deskripsi Gagasan kreatif
1.	Membuat ebook mengenai user manual website	<p><b>Managemen ASN</b> Meningkatkan Professionalitas SDM dalam memahami teknologi</p> <p><b>SMART ASN</b> Meningkatkan Profesionalitas ASN dalam mengelola website</p>
2.	Membuat video/slide animasi informasi dan tata cara pengaduan yang ditampilkan di tv.	<p><b>Managemen ASN</b> Membuat masyarakat lebih efektif dalam memahami tata cara pengaduan</p> <p><b>SMART ASN</b> Masyarakat lebih efisien dan keterbukaan dalam menerima informasi melalui media animasi.</p>
3.	Membuat Banner atau Spanduk tentang tata cara/ alur penyampaian pengaduan	<p><b>Managemen ASN</b> Membuat masyarakat lebih efektif dalam memahami tata cara pengaduan</p> <p><b>SMART ASN</b> Masyarakat lebih efisien dan keterbukaan dalam menerima informasi melalui media animasi.</p>
4.	Membuat hotline pengaduan melalui whatsapp	<p><b>Managemen ASN</b> Dalam memberikan pelayanan pengaduan harus dilakukan secara professional serta memiliki kepastian hukum yang jelas</p> <p><b>SMART ASN</b> Dalam memberikan pelayanan pengaduan terhadap masyarakat harus diperhatikan aksebilitas, responsif, dan mudahnya layanan</p>

5.	Membuat Sistem Pengaduan Pelayanan dan Sengketa berbasis web	<p><b>Managemen ASN</b> Dalam memberikan pelayanan pengaduan harus dilakukan secara professional serta memiliki kepastian hukum yang jelas</p> <p><b>SMART ASN</b> Dalam memberikan pelayanan pengaduan terhadap masyarakat harus diperhatikan aksebilitas, responsif, dan mudahnya layanan</p>
----	--	---

**Tabel 4. Keterkaitan Gagasan Kreatif dengan Agenda III**

Selanjutnya 5 gagasan kreatif tersebut akan diseleksi kembali untuk menentukan gagasan pemecahan isu yang paling tepat dan layak dilakukan. Metode dalam penentuan gagasan terpilih yaitu dengan Metode Analisa tapisan *Mc Namara*. Adapun kriteria penilaian yaitu efektivitas, efisiensi, dan kemudahan dengan rentang nilai 1 – 5 (nilai 1 (satu) mewakili nilai terendah dan nilai 5 (lima) mewakili nilai tertinggi. Gagasan yang akan dipilih adalah gagasan dengan nilai total paling tinggi.

No	Gagasan	Kriteria			Total Nilai
		Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	
1	Membuat ebook mengenai user manual website	3	3	3	9
2	Membuat Banner atau Spanduk tentang tata cara/ alur penyampaian pengaduan	4	3	4	11
3	Membuat video/slide animasi informasi dan tata cara pengaduan yang ditampilkan di tv.	3	4	5	12
4	Membuat hotline pengaduan melalui whatsapp.	4	4	5	13
5	Membuat Sistem Pengaduan Pelayanan dan Sengketa berbasis web	5	4	5	14

**Tabel 5. Penilaian Gagasan Pemecahan Isu**

Setelah dilakukan analisa gagasan dari segi efektivitas, efisiensi, dan kemudahan didapatkan hasil berupa gagasan yang akan digunakan untuk pemecahan isu yaitu **“Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa dengan Menggunakan Media Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”** karena memperoleh nilai tertinggi dari semua gagasan.

Adapun beberapa tahap pelaksanaan gagasan pemecahan isu terdiri atas :

1. Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan.
2. Mendesain web berbasis google sites.
3. Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat.
4. Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem.

## RANCANGAN AKTUALISASI

**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah Provinsi Sumatera Utara

**Identifikasi Isu** : a. Digitalisasi arsip surat masuk dari luar Kementerian ATR/BPN pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 b. Belum Optimalnya Penggunaan Eoffice Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2022  
 c. Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

**Isu yang diangkat** : Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

**Gagasan Kreatif** : **“Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”**

### D. Kegiatan dan Aktualisasi Nilai Dasar

*Tabel 6 Matrix Rancangan Kegiatan Aktualisasi*

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan	Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai-Nilai Organisasi
1.	Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	Resume berupa kegiatan yang menjelaskan isu, manfaat serta media penyimpanan	<b>Berorientasi Pelayanan</b> : Saya datang menghadap mentor untuk berkonsultasi mengenai kegiatan dan akan melakukan perbaikan tiada henti. <b>Akuntabel</b> : Saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk memenuhi janji dan komitmen saya dalam pelaksanaan aktualisasi yaitu untuk melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi	Kegiatan ini dilakukan demi mewujudkan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan Berstandar Dunia.	Kegiatan ini berkaitan dengan nilai nilai Kementerian ATR/BPN, yaitu Professional karena melakukan persiapan sebelum memulai sebuah kegiatan.

				<p><b>Harmonis</b> : Saya bersikap sopan dan beretika baik selama konsultasi untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan atasan</p>		
				<p><b>Adaptif</b> : Saya bertindak proaktif dengan bertanya kepada pimpinan apa yang saya tidak mengerti dan meminta saran untuk bisa terus berinovasi</p> <p><b>Loyal</b> : Saya akan melaksanakan apa yang disarankan dan diperintahkan pimpinan selama tidak bertentangan dengan dengan undang- undang.</p> <p><b>Kolaboratif</b> : Saya dan mentor berdiskusi untuk menemukan ide baru terkait pelaksanaan rencana kegiatan</p>		



		<p>b. Mempelajari Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaduan sengketa pertanahan</p>	<p>Resume terkait tentang regulasi pengelolaan pengaduan pelayanan public dan pengaduan sengketa pertanahan</p>	<p><b>Kompeten :</b> Mempelajari regulasi dengan cermat sehingga membuat system pengaduan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan  <b>Loyal :</b> Membuat system pengaduan yang berguna bagi masyarakat  <b>Adaptif :</b> Bertindak proaktif dengan bertanya kepada atasan mengenai regulasi yang berhubungan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan public dan pengaduan sengketa</p>		
		<p>c. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya</p>	<p>Laporan data pengaduan dalam bentuk pdf</p>	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan mengumpulkan data dengan cekatan  <b>Akuntabel :</b> Saya akan mengumpulkan data dengan cermat dan teliti.  <b>Harmonis :</b> Saya akan menghargai saran dari rekan terkait data pengaduan yang masuk  <b>Loyal :</b> Saya akan menjaga kerahasiaan data yang masuk  <b>Adaptif :</b> Saya akan bersikap proaktif dalam mengumpulkan data  <b>Kolaboratif :</b> Saya akan bekerjasama dengan rekan kerja dalam mengumpulkan data</p>		

		d. Membuat Brosur Alur system pengaduan dan syarat-syarat pengaduan sengketa	Bagan Alur system pengaduan	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan membuat alur system pengaduan dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan mengumpulkan data dengan cermat dan teliti.</p> <p><b>Kompeten :</b> Saya akan membuat alur system pengaduan yang bagus</p> <p><b>Loyal :</b> Saya akan mengerjakan yang di perintahkan atasan mengenai alur system pengaduan.</p>		
		e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	Resume hasil diskusi dengan mentor	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan memberi salam serta bersikap sopan santun dalam melaporkan hasil kegiatan dengan mentor.</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan bertanggung jawab terhadap kegiatan yang saya laporkan kepada atasan.</p> <p><b>Harmonis :</b> Saya akan menghargai setiap arahan dan saran dari pimpinan.</p> <p><b>Adaptif :</b> Saya akan membuat resume laporan kegiatan menggunakan Microsoft excel.</p>		

2.	Mendesain Web berbasis Google Sites	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	Resume berupa kegiatan yang menjelaskan desain web	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan memberi salam serta bersikap sopan santun dalam berkonsultasi dengan mentor.</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan bertanggung jawab terhadap kegiatan yang saya laporkan kepada atasan.</p> <p><b>Harmonis :</b> Saya akan menghargai setiap arahan dan saran dari pimpinan.</p> <p><b>Adaptif :</b> bertindak proaktif dengan bertanya kepada pimpinan apa yang saya tidak mengerti dan meminta saran</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Saya dan mentor berdiskusi untuk menemukan ide baru terkait pelaksanaan rencana kegiatan</p>	Kegiatan ini dilakukan demi mewujudkan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan Berstandar Dunia.	Kegiatan ini berkaitan dengan nilai nilai Kementerian ATR/BPN, yaitu Melayani, Professional, Terpercaya dan akuntabilitas yaitu bertanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan.
				<p><b>Loyal :</b> Saya akan melaksanakan apa yang disarankan dan diperintahkan pimpinan selama tidak bertentangan dengan dengan undang- undang.</p>		

		b. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites	Resume yang berisi tentang bagaimana membuat web berbasis google sites	<p><b>Kompeten :</b> Mempelajari tentang google sites dengan cermat sehingga membuat system pengaduan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p> <p><b>Loyal :</b> Membuat system pengaduan yang berguna bagi masyarakat</p> <p><b>Adaptif :</b> Bertindak proaktif dengan bertanya kepada atasan mengenai regulasi yang berhubungan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan public dan pengaduan sengketa</p>		
		c. Menyediakan Formulir Pengaduan Digital melalui google form	Formulir pengaduan digital berbasis google form	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan membuat formulir pengaduan digital dengan cekatan</p> <p><b>Kompeten :</b> Saya akan membuat formulir pengaduan digital dengan kemampuan terbaik saya</p> <p><b>Harmonis :</b> Saya akan menghargai saran dari rekan terkait formulir pengaduan digital</p>		

				<p><b>Loyal</b> : Saya akan membuat formulir pengaduan digital dengan tetap menjaga nama baik instansi agar informasi yang ada didalamnya tetap terjaga kerahasiaannya.</p> <p><b>Adaptif</b> : Saya membuat formulir pengaduan digital yang mudah dimengerti oleh masyarakat.</p>		
		d. Mendesain tampilan web di google sites	Tampilan web di google sites	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : Saya akan mendesain web dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel</b> : Saya akan mendesain web dengan cermat dan teliti.</p> <p><b>Kompeten</b> : Saya akan mendesain web dengan kemampuan terbaik saya</p> <p><b>Harmonis</b> : Saya akan menghargai saran dari rekan terkait desain web pengaduan</p> <p><b>Loyal</b> : Saya akan membuat web system pengaduan dengan tetap menjaga nama baik instansi agar informasi yang ada didalamnya tetap terjaga kerahasiaannya</p> <p><b>Adaptif</b> : Saya mendesain web sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p>		

		e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	Resume hasil diskusi dengan mentor	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan memberi salam serta bersikap sopan santun dalam melaporkan hasil kegiatan dengan mentor.</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan bertanggung jawab terhadap kegiatan yang saya laporkan kepada atasan.</p> <p><b>Harmonis :</b> Saya akan menghargai setiap arahan dan saran dari pimpinan.</p> <p><b>Adaptif :</b> Saya akan membuat resume laporan kegiatan menggunakan Microsoft excel.</p>		
3.	Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	resume yang berisi link barcode situs web yang akan di akses	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Mengucapkan salam ketika bertemu dengan mentor, dan bertutur kata yang sopan dan santun</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan datang lebih awal ke kantor sebelum mentor untuk mendiskusikan rencana kegiatan.</p> <p><b>Harmonis :</b> Menciptakan lingkungan yang kondusif saat berdiskusi dengan mentor</p> <p><b>Loyal :</b> Melaksanakan apa yang disarankan oleh mentor tentang perbaikan kegiatan yang ada</p> <p><b>Adaptif :</b> Bersikap proaktif bertanya kepada mentor tentang kendala yang dihadapi dalam kegiatan.</p>	Kegiatan ini dilakukan demi mewujudkan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan Berstandar Dunia.	Kegiatan ini berkaitan dengan nilai nilai Kementerian ATR/BPN, yaitu Melayani, Professional, Terpercaya dan akuntabilitas yaitu bertanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan.

				<b>Kolaboratif</b> : Saya dan mentor berdiskusi untuk mengevaluasi kegiatan yang dilakukan.		
		b. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode	Link situs web dengan /bit.ly/	<b>Berorientasi Pelayanan</b> : Saya akan membuat link akses situs web dengan cekatan <b>Kompeten</b> : Saya akan membuat link akses situs web dengan kemampuan terbaik saya <b>Harmonis</b> : Saya akan menghargai saran dari rekan terkait link akses situs web <b>Loyal</b> : Saya akan membuat link akses situs web dengan tetap menjaga nama baik instansi agar informasi yang ada didalamnya tetap terjaga kerahasiaannya. <b>Adaptif</b> : Saya membuat link akses situs yang mudah untuk di akses masyarakat.		
		c. Mencetak link akses situs web dan meletakkannya di loket	Hardcopy Link situs web	<b>Kompeten</b> : Mencetak link akses web agar mudah di akses masyarakat <b>Loyal</b> : Membuat link situs web sesuai dengan saran dari atasan. <b>Adaptif</b> : Mencetak link situs web dan meletakkan di acrylic		
		d. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat	Tampilan situs web yang di akses	<b>Loyal</b> : Saya akan mengakses link situs web dengan tetap menjaga nama baik instansi agar informasi yang ada didalamnya tetap terjaga kerahasiaannya.		

		e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	Resume hasil diskusi dengan mentor	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Saya akan memberi salam serta bersikap sopan santun dalam melaporkan hasil kegiatan dengan mentor.</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan bertanggung jawab terhadap kegiatan yang saya laporkan kepada atasan.</p> <p><b>Harmonis :</b> Saya akan menghargai setiap arahan dan saran dari pimpinan.</p> <p><b>Adaptif :</b> Saya akan membuat resume laporan kegiatan menggunakan Microsoft excel.</p>		
4.	Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem	a. Melaporkan kepada mentor bahwa sistem pengaduan telah selesai dikerjakan	Resume hasil pelaksanaan rancangan aktualisasi	<p><b>Berorientasi Pelayanan :</b> Mengucapkan salam ketika bertemu dengan mentor, dan bertutur kata yang sopan dan santun</p> <p><b>Akuntabel :</b> Saya akan datang lebih awal ke kantor sebelum mentor untuk mendiskusikan rencana kegiatan.</p> <p><b>Harmonis :</b> Menciptakan lingkungan yang kondusif saat berdiskusi dengan mentor</p> <p><b>Loyal :</b> Melaksanakan apa yang disarankan oleh mentor tentang perbaikan kegiatan yang ada</p> <p><b>Adaptif :</b> Bersikap proaktif bertanya kepada mentor tentang kendala yang dihadapi dalam kegiatan. kegiatan yang dilakukan.</p>	Kegiatan ini dilakukan demi mewujudkan Misi Kementerian ATR/BPN yaitu Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan Berstandar Dunia.	Kegiatan ini berkaitan dengan nilai nilai Kementerian ATR/BPN, yaitu Melayani, Professional, Terpercaya dan akuntabilitas yaitu bertanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan.



				<b>Kolaboratif</b> : Saya dan mentor berdiskusi untuk mengevaluasi		
		b. Melakukan sosialisasi kepada bagian loket tentang cara pengisian formulir pengaduan digital kepada masyarakat	Petugas loket mengerti tentang pengisian formulir pengaduan untuk dijelaskan kepada masyarakat	<p><b>Berorientasi Pelayanan</b> : Saya akan mensosialisasikan system pengaduan kepada petugas loket dengan sopan dan santun</p> <p><b>Akuntabel</b> : Saya akan mensosialisasikan system pengaduan dengan jelas dan terperinci</p> <p><b>Kompeten</b> : Saya akan menjelaskan kepada petugas loket tentang system pengaduan dengan cara yang mudah di mengerti</p>		
				<p><b>Harmonis</b> : Saya akan menghargai saran dari rekan terkait system pengaduan system pengaduan yang telah selesai dibuat.</p> <p><b>Loyal</b> : Saya akan menjaga kerahasiaan data yang masuk</p> <p><b>Adaptif</b> : Saya akan bersikap proaktif dalam mengumpulkan data</p> <p><b>Kolaboratif</b> : Saya akan bekerjasama dengan petugas loket untuk mensosialisasikan kepada masyarakat.</p>		

		c. Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan		<p><b>Kompeten :</b> Mengevaluasi tentang sistem pengaduan yang telah selesai dengan baik</p> <p><b>Loyal :</b> Mengikuti saran dari mentor terhadap evaluasi system pengaduan</p> <p><b>Adaptif :</b> Bertindak proaktif dengan bertanya kepada atasan mengenai evaluasi terhadap system pengaduan yang telah selesai</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Pandan, 02 November 2022

Menyetujui

**Mentor / Atasan Langsung**



( Marince Florida Pangaribuan, S.ST)  
NIP. 19800102 199903 2 001

**Peserta Pelatihan**



( Muhammad Kurniawan Rizky, A.md)  
NIP. 199410122022041001

## REKAPITULASI RENCANA HABITUASI NILAI-NILAI DASAR BerAKHLAK

No	Kegiatan dan Tahapan	Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	Total
<b>1.</b>	<b>Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan</b>	<b>Kegiatan 1</b>							
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	1	1		1	1	1	1	6
	b. Mempelajari Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaduan sengketa pertanahan			1		1	1		3
	c. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya	1	1		1	1	1	1	6
	d. Membuat Brosur Alur system pengaduan dan syarat-syarat pengaduan sengketa	1	1	1		1			4
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	1	1		1		1		4
<b>2.</b>	<b>Mendesain Web berbasis Google Sites</b>	<b>Kegiatan 2</b>							
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	1	1		1	1	1	1	6
	b. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites			1		1	1		3
	c. Menyediakan Formulir Pengaduan Digital melalui zoho form	1	1	1	1	1	1		6
	d. Mendesain tampilan web di google sites	1		1	1	1	1		5
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	1	1		1		1		4
<b>3.</b>	<b>Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat</b>	<b>Kegiatan 3</b>							
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	1	1		1	1	1	1	6
	b. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode	1		1	1	1	1		5
	c. Mencetak link akses situs web dan meletakkannya di loket			1		1	1		3
	d. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat					1			1
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	1	1		1		1		4
<b>4.</b>	<b>Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem</b>	<b>Kegiatan 4</b>							
	a. Melaporkan kepada mentor bahwa sistem pengaduan telah selesai dikerjakan	1	1		1	1	1	1	6
	b. Melakukan sosialisasi tentang cara pengisian formulir pengaduan digital kepada masyarakat	1	1	1	1	1	1	1	7
	c. Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan			1		1	1		3
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>82</b>

**Tabel 7 Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-Nilai BerAKHLAK**

## E. Jadwal Kegiatan

Jadwal pelaksanaan aktualisasi dilaksanakan sesuai jadwal rancangan aktualisasi yang dilakukan mulai tanggal 2022 sampai tanggal desember 2022.

No	Bulan																													
	November														Desember															
	Tanggal	07	08	09	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	
Hari	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M		
1.	<b>Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan</b>	<b>Kegiatan 1</b>																												
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor																													
	b. Mempelajari Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaduan sengketa pertanahan																													
	c. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya																													
	d. Membuat Brosur Alur system pengaduan dan syarat-syarat pengaduan sengketa																													
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor																													
2.	<b>Mendesain Web berbasis Google Sites</b>	<b>Kegiatan 2</b>																												
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor																													
	b. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites																													

	c. Menyediakan Formulir Pengaduan Digital melalui zoho form																									
	d. Mendesain tampilan web di google sites																									
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor																									
<b>3.</b>	<b>Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat</b>	<b>Kegiatan 3</b>																								
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor																									
	b. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode																									
	c. Mencetak link akses situs web dan meletakkannya di loket																									
	d. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat																									
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor																									
<b>4.</b>	<b>Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem</b>	<b>Kegiatan 4</b>																								
	a. Melaporkan kepada mentor bahwa sistem pengaduan telah selesai dikerjakan																									
	b. Melakukan sosialisasi kepada bagian loket tentang cara pengisian formulir pengaduan																									

	digital kepada masyarakat																									
	c. Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan																									

**Tabel 8 Jadwal Kegiatan**

## BAB III

### PELAKSANAAN AKTUALISASI

#### A. *Role Model*



Dalam era globalisasi yang sarat dengan tantangan, agar organisasi tetap survive, sangat diperlukan seorang pemimpin yang dapat menjadi *role model* bagi bawahannya, yang mampu menjadi teladan atau contoh bagi yang dipimpinnya. Teladan atau contoh ini menjadi penting karena akan menjadi magnet bagi bawahan yang dipimpinnya untuk mengikuti dan melaksanakan apa yang diinginkan oleh pemimpinnya

Untuk memastikan bahwa organisasi yang dipimpinnya berjalan dengan dinamis, seorang pemimpin harus mempunyai nilai-nilai tertentu yang dapat menjadi teladan. Nilai-nilai tersebut hendaknya dapat bersifat implementatif, dapat diterapkan dengan mudah dan dapat dipahami dengan jelas oleh bawahan. Dalam menjalankan peran sebagai seorang ASN, Role Model merupakan seseorang yang dianggap berperilaku mencerminkan nilai-nilai bela negara dan BerAKHLAK serta terkait peran dan kedudukannya mampu mendukung terwujudnya SMART GOVERNANCE.

*Role Model* yang dipilih oleh penulis dalam pelaksanaan Aktualisasi dan Habitiasi Latsar CPNS Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2022 adalah Ibu Marince Florida Pangaribuan, S.ST yang saat ini menjabat menjadi Kepala Subbagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah dan berperan penting sebagai mentor dalam penyelesaian Aktualisasi penulis.

Adapun beberapa alasan penulis menjadikan Beliau sebagai panutan dalam pelaksanaan dalam mengimplementasikan nilai-nilai BerAKHLAK yang tergambar dari keseharian beliau selama bekerja yaitu Beliau adalah orang yang ramah kepada sesama pegawai maupun kepada masyarakat dan orang yang selalu melakukan perbaikan tiada henti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang bermohon ke kantor termasuk kepada penulis selama kegiatan konsultasi dan pelaksanaan aktualisasi yang mana mencerminkan Nilai **Berorientasi Pelayanan**, melakukan pekerjaannya secara bertanggungjawab dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan yang mencerminkan Nilai **Akuntabel** dan juga selalu berupaya untuk meningkatkan kompetensi diri dengan tidak malu untuk belajar dari pegawai yang lebih muda dan selalu mengikuti Webinar

atau kegiatan di Subbagian Tata Usaha, hal ini mencerminkan Nilai **Kompeten**. Beliau juga pribadi yang selalu membaur dengan berbagai pegawai tanpa memandang usia, agama, ras, suku yang mencerminkan Nilai **Harmonis**, selain itu beliau selalu berusaha untuk menjaga nama baik instansi atau kantor tempat beliau bekerja dengan cara melibatkan diri di setiap program yang dijalankan Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah hal ini mencerminkan Nilai **Loyal**. Dalam melaksanakan pekerjaannya beliau juga mampu menyesuaikan diri dengan kebijakan- kebijakan baru dan keadaan baru di kantor yang mencerminkan Nilai **Adaptif** serta terbuka bekerja sama dengan semua pegawai untuk mencapai tujuan bersama di kantor yang mencerminkan Nilai **Kolaboratif**.

## **B. Realisasi Aktualisasi**

### **1. Realisasi Kegiatan**

#### **a. Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan**

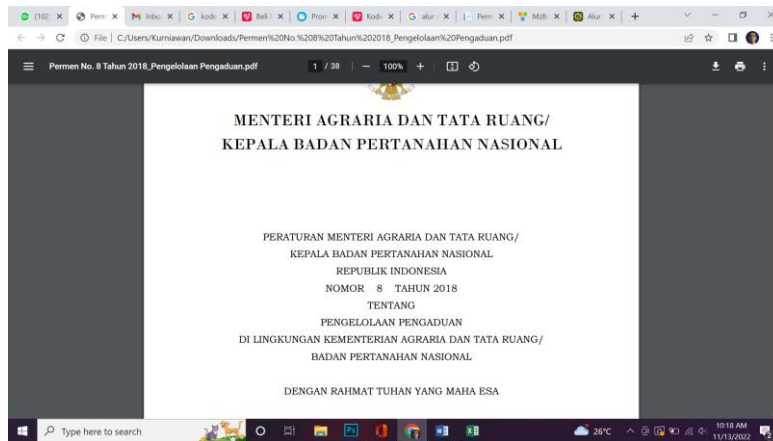
Kegiatan Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan dimulai dengan konsultasi dengan mentor untuk menyampaikan rencana kegiatan aktualisasi. Dalam melakukan konsultasi penulis menyertakan rencana aktualisasi yang telah disusun guna untuk diketahui oleh mentor tahap demi tahap dalam pelaksanaannya. Selanjutnya penulis mempelajari regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan public dalam pasal 36 dan 37 UU no 25 tahun 2009 dan Permen ATR/BPN no 8 tahun 2018, kemudian penulis mengumpulkan data pengaduan yang pernah masuk sebelumnya dari tahun 2020, setelah itu penulis mendesain brosur alur pengaduan yang akan diletakkan di loket agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui alur proses pengelolaan pengaduan, setelah rangkaian tahap pada rangkaian tersebut dilaksanakan penulis melaporkan semua kegiatan kepada mentor dengan menunjukkan outputnya yaitu berupa **data laporan pengaduan sengketa yang pernah masuk dari tahun 2020 dan softcopy brosur alur system pengaduan**.



**Gambar 10 Konsultasi dengan mentor**



Penulis mempelajari regulasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan public yang mengacu pada PERMEN ATR/BPN No. 8 tahun 2018.



**Gambar 11** Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan public

Penulis bekerja sama dengan rekan kerja dalam mengumpulkan data pengaduan yang sebelum pernah masuk melalui pengisian formulir manual maupun melalui surat yang datang langsung ke kantor pertanahan kabupaten tapanuli tengah.



**Gambar 12** Bekerjasama dengan rekan kerja dalam mengumpulkan data pengaduan

Penulis mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya dari tahun 2020 sampai tahun 2022 sebagai acuan dalam membuat laporan pengaduan yang sesuai.

No	Tanggal pengaduan	Pelapor	Terlapor	Objek sengketa			Pokok masalah	Keterangan	
				SHM	Desk. Kelembahan	Kecamatan			
1	12 Oktober 2020	Honatan Sitompal	Manaduf Hutagalang Das Daklan Sibolga	26	SHM	Aek Garut	Pandan	Mengajukan keberatan atas pemberian sertifikat tersebut karena alas hak tidak pernah diberikan kepada siapa pun tetapi pelapor selaku ahli waris dari alm. chaidirah sitompal.	Telah dilakukan mediasi pertama dengan hasil akan melakukan penyelesaian di luar kantor pertanahan
2	29 September 2020	Insanif Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah	PT. Wickaksana Overseas International dan Hakim Henryko	346	Sibuluan Indah		Pandan	Tumpang tindih SHOR No. 6/Sibuluan I dengan SHM No. 1513/Sibuluan Indah	Diselesaikan di luar Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah
3	04 Agustus 2020	Jenni Patus Parlia	Abdurrahman Sibulua	441	Sibuluan I		Sibolga	Balawa terdapat penyeroabatan tanah yang dilakukan oleh terlapor sebagai Developer Perumahan griya lutan	Diselesaikan di luar Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah
4	20 Maret 2020	Pengadilan Perjuangan Rakyat (P2TR)	PT. Gideon Malgaba			Jambi maria	Sikabungan	klaim kepemilikan lahan oleh masyarakat diatas lahan PT Gideon Mala Gabe	Diselesaikan di luar Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah

Gambar 13 Data pengaduan tahun 2020

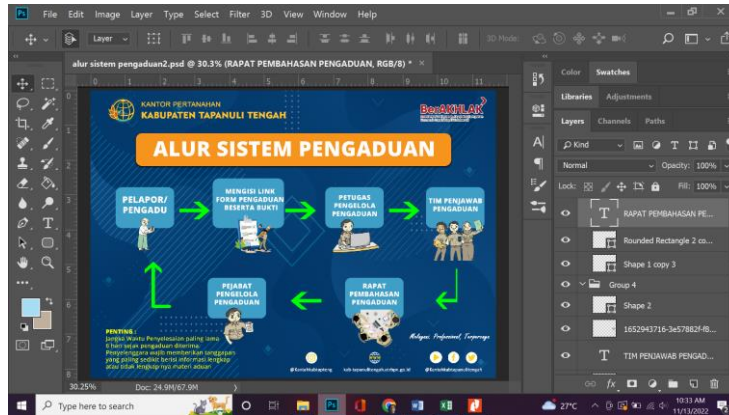
No	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Objek sengketa			Pokok Masalah	Keterangan	
				SHM	Desk. Kelembahan	Kecamatan			
1	8 Februari 2021	Ranice Sitompal	Sibar Parisis Sitompal	1440	Prang Bara	Prang uti		Balawa terdapat pemberian hak atas Bakuwa Sengketa yang terdapat SHM (Sertifikat Hak Milik) yang diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah. Hal ini bertentangan dengan hak milik yang dimiliki oleh terlapor sebagai ahli waris dari alm. chaidirah sitompal.	Di selesaikan di luar Kantor Pertanahan
2	18 Jan 2021	Madara +	Rane Sibulua	81	Prang Bara	Pandan		Balawa ada yang mengadukan terdapat hak milik di atas Bakuwa Sengketa yang diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah. Hal ini bertentangan dengan hak milik yang dimiliki oleh terlapor sebagai ahli waris dari alm. chaidirah sitompal.	Di selesaikan di luar Kantor Pertanahan
3	18 Jul 2021	PT. P2TR (Perwakilan Sibolga)	Wibisono Sibar Parisis	1402	Sibuluan Indah	Sibolga		Mohonkan Penjelasan Status Lahan Setelah Putusan Pengadilan Negeri Sibolga.	
4	18 Oktober 2021	Harmonia, Harmonia, Harmonia, Harmonia	Sibuluan I	180	Sibuluan I	Pandan		Mohonkan Penjelasan Status Lahan Setelah Putusan Pengadilan Negeri Sibolga.	

Gambar 14 Data pengaduan tahun 2021

No	Tanggal Pengaduan	Pelapor	Terlapor	Objek sengketa	Pokok Masalah	Keterangan
33		Hasrul Adis Sikumbang	Hasrul Adis Sikumbang	Hengki Maulana Saputra Sikumbang	Tindak Pidana Peripuan	
34		Hukum korek 02/Pantail Timur Penasehat Hukum	Marianti Sinaga			Permohonan pengajuan keberatan ul dan pemberian sertifikat terhadap ts 11.760 m2 di jalan bongsu pasarbu i kalangan indah kecamatan pandan i tapanuli tengah provinsi Sumatera ut
35		Bustanil Arifin Panggabean,sh			Permohonan diadakan musyawarah/mufakat untuk mengatasi masalah dan kecurangan berama	SKHM No. 16/SHM/3-1/1982 atas n Panggabean
36		Sahala Pasarbu			Pengajuan tentang penyeroabatan lahan terletak di sibuluan baru dengan luas 758 m2	SHM nomor: 02.14.03.16.1.00595 5 tanggal 29 mei 2000 atas nama Nasta pasarbu
37		Patriot Indonesia			Sanggahan isi surat No. 1068/12.01.HP/0204/2022 tentang layanan informasi publik yang bertentangan terentang isi UU No 14 tahun 2008 tentang KIP	
38		Pemkab Tapeng			Balasan Somasi	
39		PT. Tapanuli Karya Cemerlang			Permohonan Penjelasan Status Lahan Setelah Putusan Pengadilan Negeri Sibolga.	

Gambar 15 Data pengaduan tahun 2022

Penulis mendesain brosur alur system pengaduan agar masyarakat memahami dalam menyampaikan pengaduan, dan proses terkait tindak lanjut laporan pengaduan yang masuk



Gambar 16 Desain Alur system pengaduan



Gambar 17 Brosur Alur system pengaduan

## b. Mendesain Web berbasis Google Sites

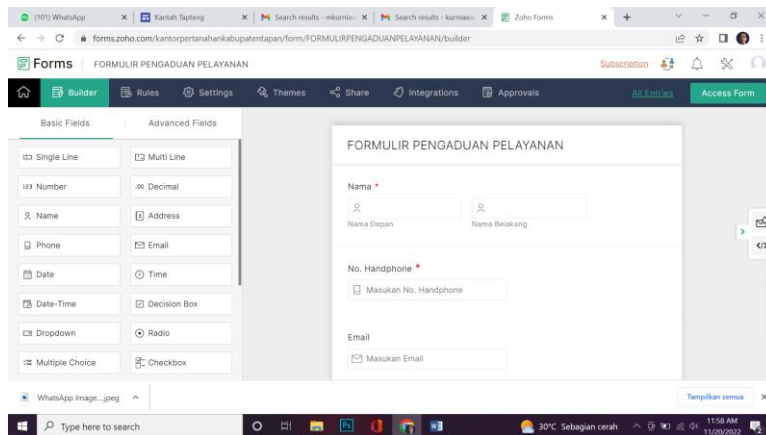
Kegiatan ini dimulai dengan konsultasi mengenai kegiatan berikutnya dengan mentor secara offline. Setelah mendapat persetujuan dari mentor, penulis melakukan peninjauan dan pembelajaran terkait proses pembuatan media web pendataan digital. Pada tahap ini penulis merangkum poin-poin apa saja yang biasa harus diperhatikan dari pembuatan sistem pengaduan dan formulir digital berbasis Web. Selanjutnya penulis menyediakan formulir pengaduan digital berbasis google form untuk mengelola data-data pengaduan yang masuk. Kemudian penulis menyusun skema dan model tampilan system pengaduan digital seperti apa yang akan dibuat. Dan berdasarkan tahapan di atas penulis mulai membuat media pendataan digital berbasis Web dengan memilih media Web yang paling memungkinkan buat dilaksanakan oleh penulis yaitu google site. Setelah seluruh tahapan kegiatan dilaksanakan penulis melaporkan kembali kepada mentor agar diketahui sejauh mana progres dari kegiatan

yang telah dilaksanakan dengan melaksanakan out put berupa laporan hasil progres pendataan digital berbasis web.

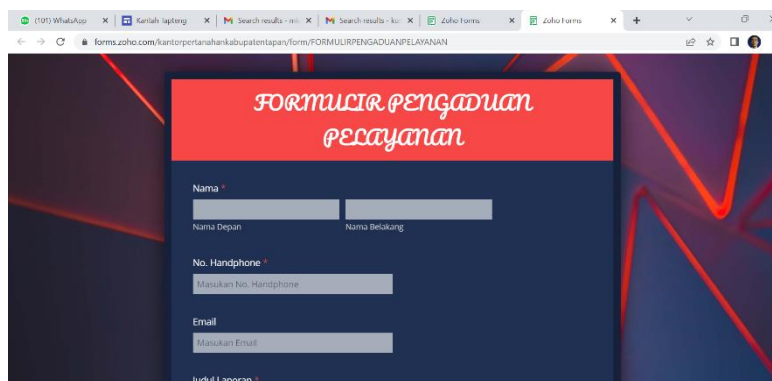


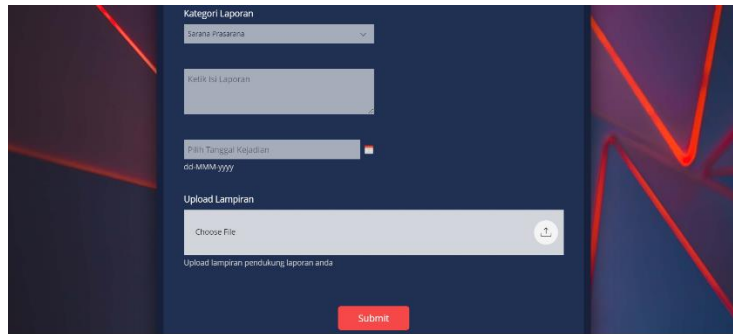
**Gambar 18 Konsultasi dengan mentor**

Penulis menyediakan formulir pengaduan pelayanan dan sengketa digital berbasis zoho form agar memudahkan masyarakat mengisi laporan pengaduan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pertanahan kabupaten tapanuli tengah.

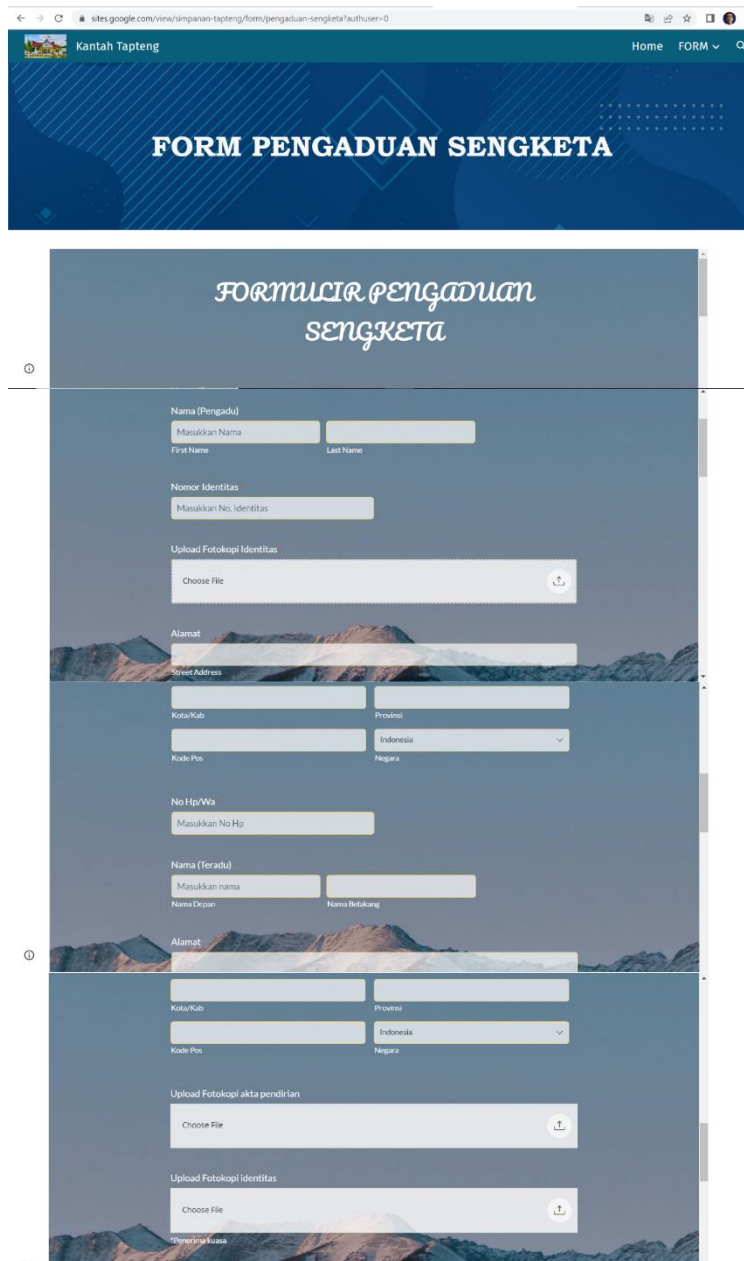


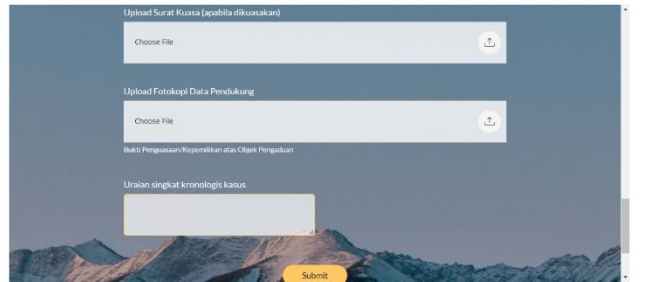
**Gambar 19 Output Formulir pengaduan digital**





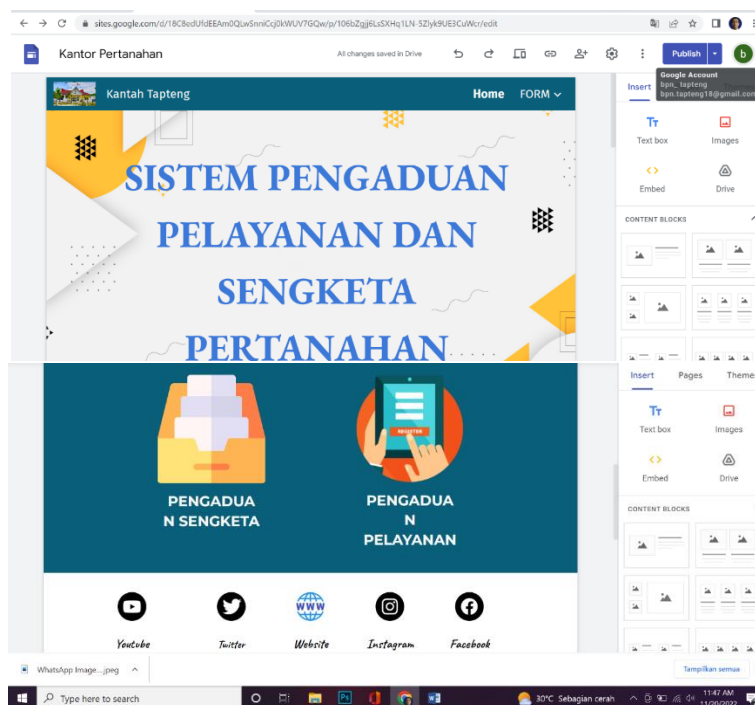
Gambar 20 Desain Formlir pengaduan pelayanan digital





**Gambar 21 Desain Formulir pengaduan sengketa digital**

Selanjutnya penulis mendesain tampilan website system pengaduan pelayanan dan sengketa pertanahan menjadi lebih menarik dari *user friendly* bagi masyarakat awam.

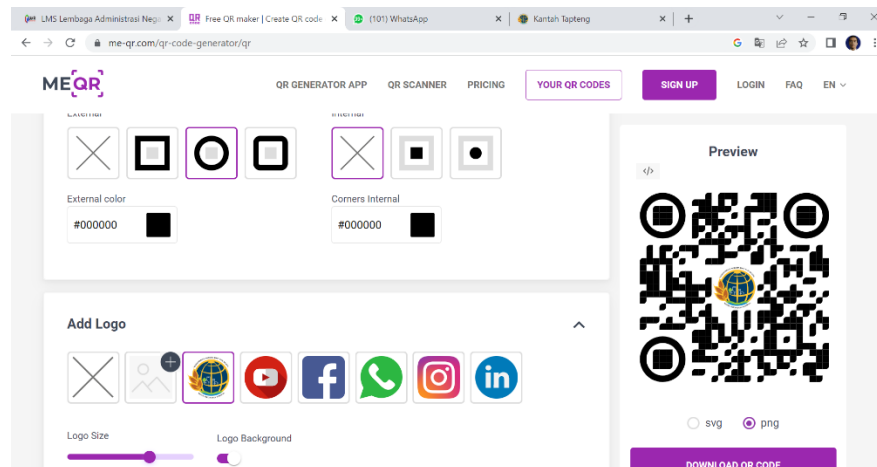


**Gambar 22 Tampilan Web Sistem pengaduan digital**

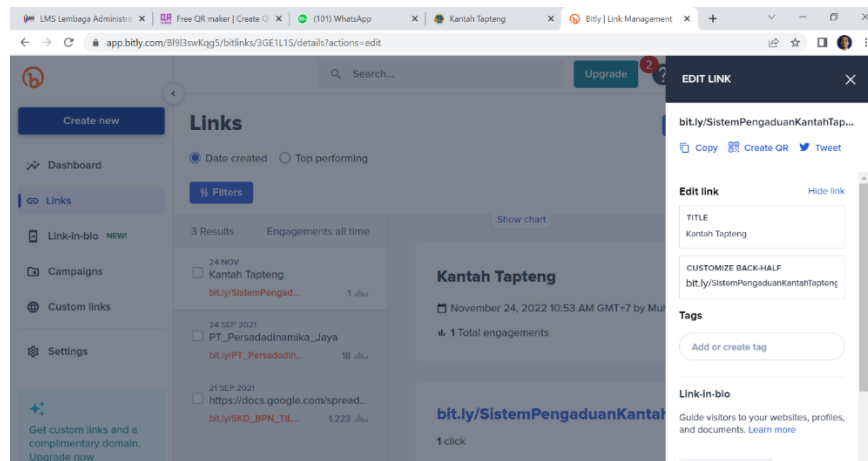
### **c. Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat**

Kegiatan ini dimulai dengan melakukan konsultasi rencana kegiatan kepada mentor. Selanjutnya penulis membuat link dan juga barcode untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses situs system pengaduan, setelah link dan barcode selesai penulis mendesain kemudian mencetak nya untuk di letakkan di loket. Setelah itu penulis mencoba akses link situs website tersebut. Setelah semua tahapan kegiatan terlaksana penulis kembali menjumpai mentor dengan hormat untuk menyampaikan laporan kegiatan kepada mentor <https://bit.ly/SistemPengaduanKantahTapteng>

Pada kegiatan ini penulis membuat link akses dan barcode untuk memudahkan masyarakat mengakses website system pengaduan pelayanan dan sengketa pertanahan.

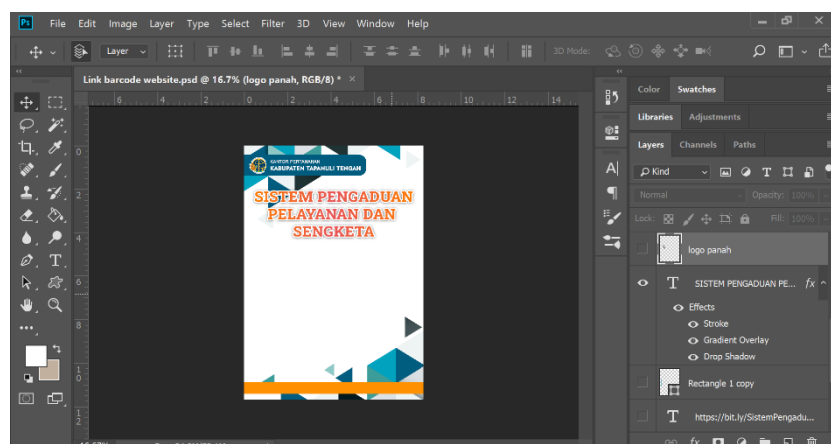


Gambar 23 Membuat Barcode akses situs web

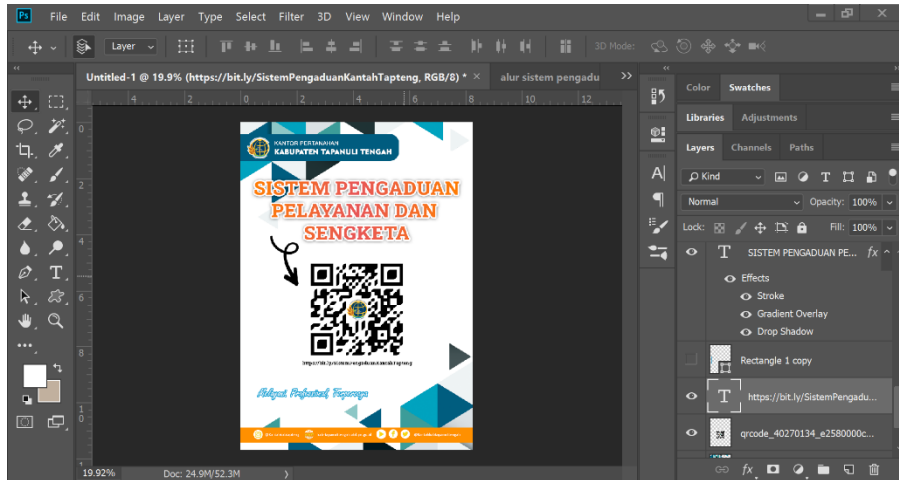


Gambar 24 Membuat Link akses situs web

Selanjutnya penulis mendesain tampilan barcode dan link akses situs website menjadi lebih menarik dan mencetak nya agar ketika masyarakat yang ini menyampaikan laporan pengaduan nya bisa langsung menscan barcode yang tersedia.



Gambar 25 Desain Link akses situs web



**Gambar 26 Desain Link akses situs web**



**Gambar 27 Output Link akses situs web**

#### **d. Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi sistem**

Kegiatan ini dimulai dengan melakukan konsultasi rencana kegiatan kepada mentor dan melaporkan bahwa system pengaduan telah selesai dikerjakan. Selanjutnya penulis melakukan sosialisasi kepada bagian loket tentang bagaimana cara mengakses situs web dan juga bagaimana mengisi formulir digital nya, agar petugas loket bisa menjelaskan kepada masyarakat tentang apa itu system pengaduan dan bagaimana cara mengakses nya dan membuat laporan pengaduan. Kemudian penulis melakukan evaluasi system mencoba untuk menjalankan system dan juga mengisi formulir digital nya untuk melihat bagian mana yang harus diperbaiki lebih lanjut.



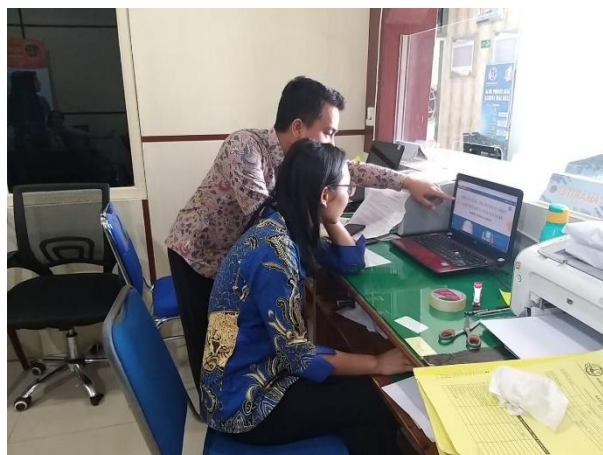


**Gambar 28 Konsultasi dengan mentor**

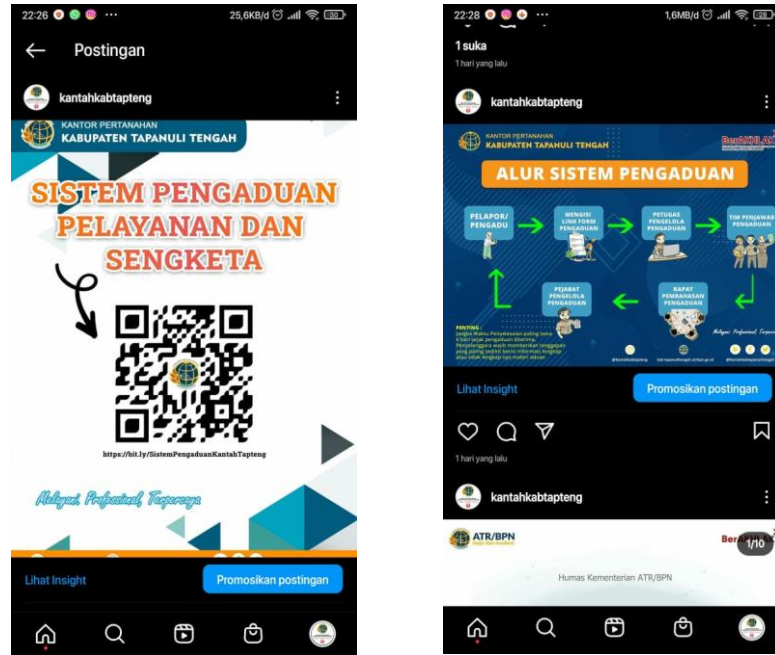
Penulis melakukan sosialisasi tentang system pengaduan pelayanan dan alur proses pengelolaan pengaduan pelayanan kepada petugas loket dan juga ke media social kantor pertanahan kabupaten tapanuli tengah.



**Gambar 29 Sosialisasi ke petugas loket**



**Gambar 30 Sosialisasi ke petugas loket**



Gambar 31 Sosialisasi ke media sosial

Sesudah melakukan sosialisasi baik ke media sosial maupun ke petugas loket, penulis selanjutnya melakukan evaluasi terhadap sistem yang berjalan, dengan memperhatikan laporan yang telah masuk dan mengambil tindakan.

1	Nama (Pengadu)	Nomor Identitas	Upload Fotokopi Alamat	No Sertipikat	No Hpr/Wa	Nama (Teradu)	Alamat	Upload Fotokopi	Upload Fotokopi	Upload Surat Ku	Upload Fotok
2	Ruminta, Sihotang	1271014801840002	Jalan Kalangan gg. muda no 32,	81298830457	Muhamm Tarhori, Jalan K.H. Dewantara no 12, Plandan, Sumatera Utara, Indonesia						
3	Zulkaman, Parindur	12731011203080001	Jalan Aek Hosiak, SIRM: 1678/Sibu	81289901298	Ericson, Mahara, Jm. Dangol Lumbantobing no 71, Kalangan, Tapanuli Tengah, Sumatera Utara, Ind						
4											
5	WILHEUMUS, LAOLI	1279014710730003	Indonesia	02-14-19-01-1-0	81978193001	PT. FIA, (FAJAR Lumut, Tapanuli Tengah, Sumatera Utara, Indonesia					
6											
7											

Gambar 32 Evaluasi laporan pengaduan yang masuk

Nama (Pengadu)	WILHEUMUS, LAOLI
Nomor Identitas	1279014710730003
Upload Fotokopi Identitas	
Alamat	Indonesia
No Sertipikat	02-14-19-01-1-0113
No Hpr/Wa	081978193001
Nama (Teradu)	PT. FIA, (FAJAR INDAH ANINDYA
Alamat	Lumut, Tapanuli Tengah, Sumatera Utara, Indonesia
Upload Fotokopi akta pendirian	
Upload Fotokopi identitas	
Upload Surat Kuasa (apabila dikuasakan)	

Gambar 33 Evaluasi Sistem

## 2. Aktualisasi Nilai Nilai Agenda II

Adapun tujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi adalah untuk menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi pada Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Selain itu melalui setiap kegiatan aktualisasi ini diharapkan output yang dihasilkan dapat memberi kontribusi terhadap pencapaian visi misi organisasi Kementerian ATR/BPN dan penguatan terhadap nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN. Oleh sebab itu setiap tahapan kegiatan aktualisasi ini tidak bisa terlepas dari nilai-nilai tersebut.

### 1. Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan

Pada kegiatan ini penulis membuat brosur alur system pengaduan agar masyarakat tau bagaimana cara membuat laporan pengaduan dan bagaimana pengaduan tersebut dapat di proses, mempelajari tentang regulasi pengelolaan pengaduan pelayanan public menurut Permen ATR no 8 tahun 2018, tentang apa saja yang termasuk pengaduan public, kemudian bagaimana cara melakukan pengaduan dan proses nya, juga serta syarat dan tata cara yang harus di lakukan oleh masyarakat dalam melaporkan sebuah pengaduan. Kemudian penulis mendesain brosur alur system pengaduan yang lebih mudah di pahami oleh masyarakat dan lebih menarik untuk dilihat. Pemberian informasi dalam bentuk brosur tersebut dilakukan sebagai wujud dalam rangka untuk memberikan kontribusi terhadap tujuan organisasi yaitu tercapainya Misi kementerian untuk Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia sehingga pelayanan pertanahan dan penataan ruang dapat terselenggara secara produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan yang mendukung kemajuan negara Indonesia. Kegiatan ini juga diharapkan dapat menguatkan penerapan nilai-nilai organisasi khususnya nilai **Profesional**.

#### a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor

Nilai **Berorientasi Pelayanan** yang diterapkan oleh penulis sesuai dengan kode etiknya yaitu melakukan perbaikan tiada henti untuk kepuasan masyarakat dengan cara melakukan konsultasi rencana kegiatan kepada mentor sebelum memulai seluruh kegiatan. **Akuntabel** hasil konsultasi dari mentor terhadap rencana kegiatan yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas. Rencana kegiatan yang telah dikonsultasikan memberikan kemampuan penulis untuk melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik yang juga sesuai dengan harapan mentor. **Kolaboratif** diterapkan oleh penulis yang terbuka atas masukan yang telah diberikan oleh mentor sehingga dapat memberikan nilai tambah terhadap kegiatan aktualisasi yang dilakukan oleh penulis. Hasil

perbaikan dari mentor memberikan penulis tantangan yang mana penulis harus cepat menyesuaikan dengan perubahan dan masukan yang diberikan oleh mentor, hal ini sejalan dengan nilai **Adaptif**. Saling menghargai ide dan gagasan serta masukan dari mentor merupakan bagian dari nilai **Harmonis**. Kegiatan ini yang akan dilakukan dengan rasa tanggung jawab penuh sehingga dapat menjaga nama baik instansi yang sesuai dengan nilai **Loyal**.

**b. Mempelajari Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaduan sengketa pertanahan**

Melakukan kegiatan dengan jujur dalam mempelajari proses pengelolaan pengaduan pelayanan public menurut regulasi yang ada yang mana sesuai dengan nilai **Akuntabel**. Penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik dengan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan tersebut sesuai dengan nilai **Adaptif**. **Berorientasi Pelayanan** terkandung dengan perbaikan tiada henti dalam pelaksanaan kegiatan ini yang dilakukan oleh penulis sehingga dapat menghasilkan *output* yang maksimal. Pelaksanaan ini juga dilakukan diskusi dengan rekan kerja lain sehingga membuka ruang untuk rekan kerja lainnya untuk memberikan saran dan masukan yang sesuai dengan nilai **Kolaboratif**. Nilai **Harmonis** terkandung dari masukan dan saran dari rekan kerja yang tidak dibedakan oleh penulis, dengan menampung seluruh masukan. Mempelajari berbagai literatur untuk membangun system pengelolaan pengaduan berbasis web dilakukan oleh penulis yang sesuai dengan nilai **Kompeten**, selain itu nilai **Loyal** yang terkandung dalam tahapan ini dengan berusaha memahami metode yang terbaik sehingga dapat menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara.

**c. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya**

Penerapan nilai **Akuntabel** diterapkan oleh penulis dengan melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab yang mana tanpa harus dikontrol secara langsung oleh mentor, selain itu penulis juga berusaha cepat menyesuaikan dengan prasyarat laporan pengaduan yang sesuai dengan nilai **Adaptif**. Nilai **Kompeten** diterapkan dengan melakukan pendataan pengaduan menggunakan *Microsoft excel* sehingga dapat memudahkan untuk mengakses data yang sesuai dengan kode etik melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik. **Loyal** yang mana nilai ini diterapkan dengan menjaga rahasia negara/ instansi karena data pengaduan hanya untuk konsumsi internal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pertanahan. Nilai **Harmonis** dilaksanakan dengan membangun lingkungan kerja

yang kondusif sesama rekan kerja dalam melakukan pengumpulan data pengaduan ini sehingga terjalin komunikasi yang baik antar rekan kerja. Proses pengumpulan data pengaduan ini tidak dilakukan oleh penulis sendirian yang mana tahapan ini juga dibantu oleh rekan kerja lainnya sehingga saling bekerja sama sehingga dapat memberikan nilai tambah terhadap hasil aktualisasi yang sesuai dengan nilai **Kolaboratif**.

**d. Membuat Brosur Alur system pengaduan menggunakan photoshop**

Tahapan ini yang mana bagian dari melakukan perbaikan tiada henti untuk melayani masyarakat dengan membuat brosur alur pengaduan agar masyarakat lebih mudah memahaminya sesuai dengan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Pembuatan brosur alur system pengaduan dilakukan dengan bertanggung jawab, cermat, dan berintegritas tinggi agar brosur yang dibuat dapat di pertanggung jawabkan yang sesuai dengan nilai **Akuntabel**. Nilai **Kompeten** dilakukan penulis dengan mendesain brosur alur pengaduan menggunakan *software* desain *Adobe photoshop* yang sebelum telah penulis kuasai. **Loyal** dalam kegiatan ini dengan terlaksananya aktualisasi sehingga dapat menjaga nama baik instansi apabila data dibutuhkan dan tidak sulit untuk ditemukan. Inovasi yang dilakukan penulis dalam mendesain brosur alur pengaduan yang menarik untuk di lihat oleh masyarakat sesuai dengan nilai **Adaptif**.

**e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor**

Kegiatan yang telah dilakukan kemudian dilaporkan progresnya kepada mentor, sehingga adanya masukan dan saran yang mana bagian dari kode etik melakukan perbaikan tiada henti sesuai dengan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Melaporkan hasil kegiatan dengan jujur dan bertanggung jawab atas semua hasilnya kepada mentor merupakan bagian dari nilai **Akuntabel**. Masukan dan saran yang telah diberikan oleh mentor menjadikan tantangan kepada penulis untuk meningkatkan kompetensi diri sehingga dapat menghasilkan *output* aktualisasi yang berkualitas sesuai dengan nilai **Kompeten**. Menghargai masukan dan saran oleh mentor tanpa menyanggah atau membantah tanpa dasar dilakukan oleh penulis sesuai dengan nilai **Harmonis**. **Loyal** dilakukan oleh penulis dengan menjaga nama baik instansi atau mentor dengan melakukan kegiatan aktualisasi dengan maksimal. Nilai **Adaptif** diterapkan oleh penulis dengan cepat menyesuaikan masukan dan saran oleh mentor, selain itu memberikan kesempatan mentor untuk mengevaluasi dan memberikan saran kepada penulis yang sesuai dengan nilai **Kolaboratif**.

## 2. Mendesain Web berbasis Google Sites

### a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor

**Berorientasi Pelayanan** diterapkan oleh penulis yang melakukan perbaikan tiada henti agar dapat melanjutkan kegiatan membuat media pendataan digital berbasis web. Nilai **Akuntabel** yang diterapkan oleh penulis dilakukan dengan melaksanakan kegiatan dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi atas saran dan masukan mentor. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik yang sesuai dengan nilai **Kompeten** yang mana akan memberikan hasil kegiatan yang berguna, selain itu nilai **Harmonis** juga terkandung dalam kegiatan ini dengan menerima masukan dan saran yang diberikan oleh mentor dan melanjutkan kegiatan sehingga dapat memberikan lingkungan kerja yang kondusif. Nilai **Loyal** diterapkan oleh penulis dengan menjaga nama baik mentor dalam melakukan kegiatan dengan tanggung jawab tinggi. **Adaptif** yang dilakukan oleh penulis yang kemudian bertindak pro aktif atas masukan dari mentor serta penulis tidak menutup masukan yang diberikan oleh mentor yang mana sesuai dengan nilai **Kolaboratif**.

### b. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites

Membaca dan mempelajari berbagai referensi dalam pembuatan web berbasis google sites guna meningkatkan kompetensi diri yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan nilai **Kompeten**, selain itu nilai **Loyal** yang terkandung dalam tahapan ini dengan berusaha memahami metode yang terbaik sehingga dapat menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara. **Adaptif** yang dilakukan oleh penulis yang kemudian bertindak pro aktif atas masukan dari mentor.

### c. Menyediakan Formulir Pengaduan Digital melalui Zoho form

Penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan** diterapkan oleh penulis dengan melaksanakan tugas dengan menyediakan formulir pengaduan digital dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Nilai **Kompeten** diterapkan dengan menyediakan formulir pengaduan digital berbasis Zoho *Form* sehingga dapat memudahkan untuk mengakses dan mengisi laporan pengaduan yang akan dibuat. Nilai **Harmonis** dilaksanakan dengan membangun lingkungan kerja yang kondusif sesama rekan kerja dalam menyediakan formulir pengaduan digital. Nilai **Loyal** diterapkan oleh penulis dengan menjaga nama baik mentor dalam melakukan kegiatan dengan tanggung jawab tinggi. Kemudian Nilai **Adaptif** yang dilakukan oleh penulis yang kemudian pro aktif atas masukan dari mentor

#### **d. Mendesain Tampilan web di google sites**

Tahapan ini yang mana bagian dari melakukan perbaikan tiada henti untuk membuat tampilan web sites yang mudah untuk di akses masyarakat sesuai dengan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Pembuatan tampilan web dilakukan penulis dengan cermat, dan berintegritas tinggi agar web system pengaduan yang dibuat dapat di pertanggung jawabkan yang sesuai dengan nilai **Akuntabel**. Nilai **Kompeten** dilakukan penulis dengan berusaha mendesain tampilan web yang paling baik, sehingga web ini bisa dengan mudah untuk di akses oleh masyarakat **Loyal** dalam kegiatan ini dengan terlaksananya aktualisasi sehingga dapat menjaga nama baik instansi apabila data dibutuhkan dan tidak sulit untuk ditemukan. Inovasi yang dilakukan penulis dalam mendesain tampilan web yang menarik untuk di lihat oleh masyarakat sesuai dengan nilai **Adaptif**.

#### **e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor**

Melaporkan hasil kegiatan dan progres yang telah dilakukan kepada mentor terkandung nilai **Berorientasi Pelayanan** yang mana perbaikan dari mentor yaitu saran dan masukan untuk capaian penulis sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang masih terjadi. **Akuntabel** diterapkan oleh penulis yaitu bertanggung jawab atas saran dan masukan yang diberikan oleh mentor dengan integritas yang tinggi untuk melakukan perbaikan terhadap kegiatan aktualisasi. Menerima masukan dan saran dari mentor sesuai dengan nilai **Harmonis** sehingga memberikan lingkungan kerja yang semakin kondusif.

### **3. Membuat Link atau Barcode situs web yang akan di akses masyarakat**

#### **a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor**

Konsultasi dengan mentor dilakukan untuk mendapatkan arahan dalam memulai kegiatan Membuat link atau barcode situs web dan bagaimana desain nya yang bagus. 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 saran dari 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**.

**b. Membuat Link Akses Situs Web melalui bit.ly beserta Barcode**

Penulis memahami bahwa sebagian masyarakat masih belum mengerti dalam mengakses situs web, sehingga penulis memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membuat link untuk mengakses situs dengan Cuma dengan menscan barcode yang tersedia hal ini sesuai dengan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Nilai **Kompeten** yang diterapkan penulis adalah dengan membuat link atau barcode akses web menggunakan bit.ly, dengan membuat link atau barcode akses web ini akan membantu masyarakat dalam mengakses web system pengaduan sesuai dengan nilai **Harmonis. Adaptif** yang dilakukan oleh penulis yang kemudian bertindak pro aktif atas masukan dari mentor.

**c. Mencetak Link Akses Web dan Meletakkan nya di Loket**

Penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan** diterapkan oleh penulis dengan melaksanakan tugas dengan menyediakan formulir pengaduan digital dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Nilai **Kompeten** diterapkan dengan menyediakan formulir pengaduan digital berbasis Google *Form* sehingga dapat memudahkan untuk mengakses dan mengisi laporan pengaduan yang akan dibuat. Nilai **Harmonis** dilaksanakan dengan membangun lingkungan kerja yang kondusif sesama rekan kerja dalam menyediakan formulir pengaduan digital. Nilai **Loyal** diterapkan oleh penulis dengan menjaga nama baik mentor dalam melakukan kegiatan dengan tanggung jawab tinggi. Kemudian Nilai **Adaptif** yang dilakukan oleh penulis yang kemudian pro aktif atas masukan dari mentor

**d. Mencoba akses link situs web**



Tahapan ini yang mana bagian dari melakukan perbaikan tiada henti dengan mencoba akses link situs website untuk memastikan bahwa link atau barcode tersebut bisa diakses sesuai dengan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Mencoba akses link situs web dilakukan penulis dengan bertanggung jawab, cermat, dan berintegritas tinggi agar masyarakat bisa dengan mudah mengakses website pengaduan tersebut sesuai dengan nilai **Akuntabel**. Nilai **Kompeten** dilakukan penulis dengan berusaha mendesain link akses web yang paling baik, sehingga web ini bisa dengan mudah untuk di akses oleh masyarakat. **Loyal** dalam kegiatan ini dengan terlaksananya aktualisasi sehingga dapat menjaga nama baik instansi apabila data dibutuhkan dan tidak sulit untuk ditemukan. Inovasi yang dilakukan penulis dalam mendesain tampilan web yang menarik untuk di lihat oleh masyarakat sesuai dengan nilai **Adaptif**.

**e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor**

Pada tahap ini penulis melaporkan hasil kegiatan dengan terlebih dahulu mengucapkan salam dan menyapa mentor dengan sopan dan ramah juga melakukan perbaikan tiada henti terhadap hasil kegiatan yang telah dilaksanakan yang merupakan penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Pelaporan ini penulis lakukan dalam rangka memenuhi komitmen dan tanggungjawab pada rencana kegiatan yang sudah ditetapkan penulis serta menyampaikan isi laporan dengan jelas terkait pelaksanaan aktualisasi penulis yang mana mencerminkan penerapan nilai **Akuntabel dan Kompeten**. pada proses pelaporan penulis mengucapkan terima kasih kepada mentor atas semua motivasi dan dukungan yang diberikan selama proses pelaksanaan dan siap untuk menerima masukan dari mentor dengan hormat untuk kedepannya terkait juga masih adanya tindak lanjut dari kegiatan aktualisasi dan menyesuainya dengan keadaan ataupun kebutuhan pekerjaan di kantor untuk membantu meningkatkan kemajuan kantor dan menjaga citra instansi yang merupakan penerapan nilai **Harmonis, Kolaboratif, Loyal dan Adaptif**.

**4. Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem.**

**a. Melaporkan kepada mentor bahwa system pengaduan telah selesai dikerjakan**

Pada tahap ini penulis melaporkan system pengaduan yang telah selesai penulis buat dengan terus melakukan perbaikan tiada henti terhadap system pengaduan yang penulis buat untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat yang merupakan penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Pelaporan ini penulis lakukan

dalam rangka memenuhi komitmen dan tanggungjawab terhadap kegiatan aktualisasi yang telah selesai penulis buat yang mana mencerminkan penerapan nilai **Akuntabel** penulis juga memegang teguh ideology dan menjaga nama baik sesama ASN yang mungkin mendapatkan laporan pengaduan dari masyarakat yang mencerminkan penerapan nilai **Loyal**. Dan di harapkan system pengaduan yang telah selesai penulis buat dapat membantu/menolong rekan-rekan kerja dalam mengelola pengaduan yang masuk karena lebih di struktur sesuai dengan nilai **Harmonis**. **Kolaboratif** yang penulis terapkan yaitu mengucapkan terima kasih kepada mentor atas kerjasamanya dalam memberikan saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan nilai tambah terhadap aktualisasi yang penulis laksanakan.

**b. Melakukan Sosialisasi kepada petugas loket tentang cara pengisian formulir pengaduan digital oleh masyarakat**

Setelah saya melaporkan kepada mentor kemudian saya melakukan pengarahan kepada pegawai/petugas loket secara sopan dan ramah untuk menggunakan system pengaduan pelayanan dan sengketa pertanahan dengan media google sites dan bagaimana cara dan langkah untuk mengisi formulir digital yang terintegrasi dengan google form yang merupakan penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan, Kompeten, dan Kolaboratif**. Penulis membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan petugas loket dalam melakukan sosialisasi tentang tata cara penggunaan system pengaduan dengan menjelaskan secara jelas dan sopan yang merupakan penerapan nilai **Harmonis**

**c. Melakukan Evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan**

Penulis mencoba mengakses web system pengaduan dan mengetes melakukan penginputan data di formulir pengaduan untuk melakukan perbaikan tiada henti terhadap system pengaduan yang telah selesai dikerjakan sesuai dengan nilai **Berorientasi Pelayanan**. Penulis juga melakukan evaluasi terhadap system pengaduan untuk menjadikan web system pengaduan dengan kualitas terbaik sesuai dengan penerapan nilai **Kompeten**. Penulis juga menerima saran dan masukan dari mentor terhadap system pengaduan dengan tetap menjaga nama baik atasan.

### 3. Manfaat Aktualisasi

Terdapat tiga manfaat utama yang dapat diperoleh dari hasil kegiatan aktualisasi “Optimalisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan dan Sengketa Pertanahan”, yaitu

#### a. Bagi Peserta

Manfaat aktualisasi ini bagi peserta sangat besar yang pertama yaitu sebagai salah satu syarat untuk lulus pelatihan dasar CPNS dan juga untuk selalu terbiasa menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK baik di dalam kehidupan sehari-hari maupun di lingkungan kerja yaitu kantor pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah.

#### b. Bagi Organisasi

Manfaat Aktualisasi bagi organisasi sendiri yaitu dengan adanya system pengaduan pelayanan dan sengketa berbasis web memudahkan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah untuk merekap pengaduan yang masuk serta memproses pengaduan yang masuk lebih cepat.

#### c. Bagi Eksternal Organisasi

Manfaat aktualisasi sendiri bagi masyarakat yaitu memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor, juga memastikan masyarakat untuk segera menerima hasil dari laporan pengaduan yang ada, sehingga masyarakat merasa lebih puas karena laporan pengaduan mereka akan bisa diketahui status nya dan dikabarkan oleh petugas yang terkait di kantor pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah.

### 4. Capaian Sebelum dan sesudah Aktualisasi

Adapun perbandingan capaian hasil sebelum dan sesudah Aktualisasi yang berhasil dilaksanakan penulis adalah

<b>Capaian Sebelum dan Sesudah AKTUALISASI</b>	
<b>Sebelum</b>	<b>Sesudah</b>
Masyarakat yang ingin menyampaikan laporan pengaduannya terkait pelayanan maupun sengketa pertanahan harus datang langsung ke kantor pertanahan dan mengisi formulir yang telah disediakan oleh petugas loket, kemudian petugas pengelola pengaduan memeriksa berkas laporan	Masyarakat yang ingin menyampaikan laporan pengaduannya terkait pelayanan maupun sengketa cukup menscan barcode dan mengisi formulir pengaduan digital dari mana saja, dan juga petugas pengelolaan pengaduan dapat dengan mudah melakukan rekapitulasi pengaduan dan memeriksa pengaduan

pengaduan yang masuk untuk dapat di ambil tindak lanjut dalam penyelesaian pengelolaan pengaduan.	yang masuk melalui system, sehingga lebih cepat dalam mengambil tindak lanjut untuk menyelesaikan laporan pengaduan yang masuk
---	--

**Tabel 9 Capaian sebelum dan sesudah aktualisasi**

Link Video Testimoni <https://youtu.be/cMGDEEq73Sw>

## 5. Rekapitulasi Nilai BerAKHLAK selama Aktualisasi

No	Kegiatan dan Tahapan	Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaptif	Kolaboratif	Total
1.	<b>Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan</b>	<b>Kegiatan 1</b>							
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	1	1	1	1	1	1		6
	b. Mempelajari Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaduan sengketa pertanahan	1	1	1	1	1	1	1	7
	c. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya	1	1		1	1	1	1	6
	d. Membuat Brosur Alur system pengaduan dan syarat-syarat pengaduan sengketa	1	1	1	1	1	1	1	7
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	1	1		1	1	1		5
2.	<b>Mendesain Web berbasis Google Sites</b>	<b>Kegiatan 2</b>							
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	1	1	1	1	1	1	1	7
	b. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites	1		1	1	1	1		5
	c. Menyediakan Formulir Pengaduan Digital melalui Zoho form	1	1	1	1	1	1		6
	d. Mendesain tampilan web di google sites	1		1	1	1	1		5
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	1	1	1	1		1	1	6
3.	<b>Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat</b>	<b>Kegiatan 3</b>							
	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor	1	1		1	1	1	1	6
	b. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode	1		1	1	1	1		5
	c. Mencetak link akses situs web dan meletakkannya di loket	1	1	1		1	1		5
	d. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat		1	1	1	1		1	5
	e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	1	1		1	1	1		5
4.	<b>Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem</b>	<b>Kegiatan 4</b>							
	a. Melaporkan kepada mentor bahwa sistem pengaduan telah selesai dikerjakan	1	1		1	1	1	1	6
	b. Melakukan sosialisasi kepada bagian loket tentang cara pengisian formulir pengaduan digital kepada masyarakat	1	1	1	1	1	1	1	7
	c. Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan	1	1	1	1	1	1		6
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>105</b>

Tabel 10 Rekapitulasi BerAKHLAK selama Aktualisasi

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat

#### 1. Faktor Pendukung Aktualisasi

Faktor pendukung selama realisasi aktualisasi yang dilakukan adalah melalui dukungan dari para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah baik dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintahan Nonpegawai Negeri (PPNPN) terkhusus penulis mendapat dukungan dari rekan-rekan pegawai dari Subbagian TataUsaha dan terutama dari Bu Marince Florida Pangaribuan, S.ST selaku Kepala Subbagian Tata Usaha yang selalu memberikan saran yang membangun serta Bu Wila Perdana Putri Pohan, S.H selaku Kepala Sub Seksi Umum dan Kepegawaian yang juga turut berdiskusi dan memberikan saran terhadap realisasi aktualisasi penulis.

#### 2. Faktor Penghambat Aktualisasi

Selain Faktor Pendukung dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi terdapat juga Faktor Penghambat yang dialami oleh penulis selama realisasi aktualisasi antara lain seperti:

- a. Kinerja Laptop yang lambat dan juga sering mengalami restart membuat penulis kesulitan untuk membuat laporan aktualisasi dengan cepat.
- b. Keterbatasan dan kesulitan penulis dalam hal membagi waktu antara kegiatan aktualisasi dengan kerjaan penulis selama di kantor. Dalam hal ini penulis sering mengalami benturan kerjaan karena penulis harus mengerjakan laporan rencana umum pengadaan dan juga kegiatan update social media kantor setiap hari nya.

### D. Tindak Lanjut

**Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi**  
**Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS Untuk Mendukung**  
**Terwujudnya *Smart Governance***

No.	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang Diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4

1	<p>Menguji konsistensi, efisien, efektifitas pemanfaatan web <i>google sites</i> sebagai media pengelola pengaduan pelayanan dan sengketa pertanahan :</p> <p>a. Menguji konsistensi, efisien, efektifitas pemanfaatan web <i>google sites</i> sebagai media pendataan Laporan pengaduan pelayanan berdasarkan periode waktu bulanan.</p> <p>b. Meminta saran dan penilaian sebagai acuan dan tambahan ide dalam perbaikan media digital pendataan <i>google sites</i></p> <p>c. Mengembangkan media pendataan digital dengan melakukan perubahan mendasar pada metode, bentuk atau jenis web, dengan membuat membuat web dinamis dan membuat Hosting berbayar dan domain dari pihak penyedia</p>	<p>(a) Berorientasi Pelayanan</p> <p>(b) Akuntabel</p> <p>(c) Kompeten</p> <p>(d) Adaptif</p> <p>(e) Kolaboratif</p>	<p>1.1. Melakukan perbaikan tiada henti (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>1.2. Bertanggung jawab untuk melakukan monitoring (Akuntabel) Melakukan</p> <p>1.3. perbaikan ataupun pengembangan agar lebih berkualitas (Kompeten)</p> <p>1.4. Melakukan perubahan dan pengembangan secara inovatif (Adaptif)</p> <p>1.5. Melakukan kerjasama dan terbuka dengan ide dari orang lain atau rekan kerja demi tujuan bersama yaitu kemajuan kantor.</p>
---	---	--	--

Pandan, 02 Desember 2022

Menyetujui

Mentor/Atasan Langsung



(Marince Florida Pangaribuan, S.ST)

NIP. 19800102 199903 2 001

Peserta Pelatihan



(Muhammad Kurniawan Rizky, A.md)

NIP. 199410122022041001

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan penerapan nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara yang telah dilaksanakan oleh penulis di kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah, maka berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil antara lain :

1. Pada realitanya pendataan pencatatan Laporan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah masih dilakukan secara manual. Namun sejauh dari pengamatan, hal tersebut justru terkesan belum efektif karena masih sering terjadinya human error dari petugas dan juga terlambat nya proses penyelesaian pengaduan yang masuk
2. Optimalisasi pengaduan pelayanan sengketa pertanahan secara digital dilaksanakan guna mengimplementasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif), sehingga dapat membina seorang *SMART ASN* dan kegiatan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien untuk mencapai visi dan misi organisasi Kementerian ATR/BPN.
3. Manfaat yang diperoleh dari aktualisasi ini adalah Meningkatkan kualitas didalam pekerjaan menjadi lebih modern dan profesional yang diharapkan juga mampu menunjang kualitas hasil pekerjaan dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan di subbagian tata usaha serta informasi terkait keberadaan serta pencatatan laporan pengaduan pelayanan dan sengketa pertanahan secara digital lebih valid dan lebih aktual.

#### **B. Rekomendasi**

Rekomendasi tindak lanjut yang dapat penulis berikan dari aktualisasi ini adalah untuk selanjutnya akan dilaksanakan Menguji konsistensi, efisien, efektifitas pemanfaatan web google sites sebagai media pendataan digital keluar masuknya buku tanah berdasarkan periode waktu harian. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan peningkatan kinerja terkait laporan pengaduan pelayanan dan sengketa yang masuk sehingga laporan pengaduan lebih cepat diproses dan masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pertanahan kabupaten tapanuli tengah.



## LAMPIRAN

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

Laporan Minggu ke- : 1 (Pertama)  
Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
NIP : 199410122022041001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
Judul Aktualisasi : “OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN PELAYANAN DAN SENGKETA BERBASIS WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH”

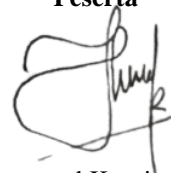
Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin/07 November 2022	Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor.	Resume berupa kegiatan yang menjelaskan isu, manfaat serta media penyimpanan	Sudah dilaksanakan
		b. Mempelajari Regulasi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaduan sengketa pertanahan.	Resume terkait tentang regulasi pengelolaan pengaduan pelayanan public dan pengaduan sengketa pertanahan	Sudah dilaksanakan
Selasa/ 08 November 2022		c. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya.	Laporan data pengaduan dalam bentuk pdf	Sudah dilaksanakan
Rabu/09 November		d. Membuat Brosur Alur system pengaduan dan syarat-syarat pengaduan sengketa.	Softcopy brosur alur system pengaduan	Sudah dilaksanakan
Jumat/11 November 2022		e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	Resume hasil diskusi dengan mentor	Sudah dilaksanakan

Mentor



( Marince Florida Pangaribuan, S.ST )  
NIP. 198001021999032001

Peserta

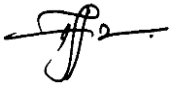


(Muhammad Kurniawan Rizky)  
NIP. 199410122022041001

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 1 : Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dengan mentor</li> <li>2. Mempelajari regulasi Tentang pengelolaan Pengaduan pelayanan</li> <li>3. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya</li> <li>4. Membuat brosur alur peng Proses pengaduan Pelayanan dan Sengketa pertanahan</li> <li>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Brosur alur proses pengaduan pelayanan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Membuat Brosur alur proses pengaduan pelayanan dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Membuat brosur alur pengaduan dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan proses pembuatan Brosur alur system pengaduan pelaksanaan rancangan aktualisasi dengan</p>	<p>Kegiatan benar-benar telah dilaksanakan sesuai rancangan aktualisasi, silahkan dilanjutkan</p>	

<p>kinerja terbaik <b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p> <p><b>Loyal:</b> Patuh dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi dengan menjunjung tinggi nilai Pancasila</p> <p><b>Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi :</b> Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
--	--	--

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 1 : Membuat Brosur Alur Sistem Pengaduan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dengan mentor</li> <li>2. Mempelajari regulasi Tentang pengelolaan Pengaduan pelayanan</li> <li>3. Mengumpulkan data pengaduan yang telah masuk sebelumnya</li> <li>4. Membuat brosur alur peng Proses pengaduan Pelayanan dan Sengketa pertanahan</li> <li>6. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Brosur alur proses pengaduan pelayanan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Membuat Brosur alur proses pengaduan pelayanan dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Membuat brosur alur pengaduan dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan proses pembuatan Brosur alur system pengaduan pelaksanaan rancangan aktualisasi dengan</p>	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat with a coach. The messages are as follows:      - Incoming message from +62 813-3322-2956: "Selamat sore Bapak @Pak Nandang Isnandar mohon maaf mengganggu waktunya, Izin bertanya pak untuk kartu bimbingan catatan coach minggu keempat bagaimana ya pak? Terimakasih pak 🙏🙏" (16.43)      - Outgoing message from Pak Nandang Isnandar: "Siapkan laporan, cek output kegt, evidence dan testimoni" (16.45)      - Incoming message from +62 813-3322-2956: "Baik bapak. Terimakasih 🙏" (16.45)      - Outgoing message from Pak Nandang Isnandar: "Pastikan semuanya layak utk dilaporkan dan dipertanggungjawabkan" (16.50)</p>	<p>Jumat 11 November 2022, melalui media whatsapp</p>

<p>kinerja terbaik <b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p> <p><b>Loyal:</b> Patuh dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi dengan menjunjung tinggi nilai Pancasila</p> <p><b>Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi :</b> Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
--	--	--

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

Laporan Minggu ke- : 2 (Kedua)  
 Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Judul Aktualisasi : “OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN PELAYANAN DAN SENGKETA BERBASIS WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH”

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin/14 November 2022	Mendesain Web berbasis Google Sites	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor.	Resume kegiatan yang menjelaskan desain web	Sudah dilaksanakan
		b. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google site	Resume yang berisi tentang bagaimana membuat web berbasis google sites	Sudah dilaksanakan
Selasa/ 15 November 2022		c. Menyediakan Formulir Pengaduan Digital melalui google form	Formulir pengaduan digital berbasis google form	Sudah dilaksanakan
Rabu/16 November		d. Mendesain tampilan web di google sites	Tampilan web di google sites	Sudah dilaksanakan
Jumat/18 November 2022		e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	Resume hasil diskusi dengan mentor	Sudah dilaksanakan

Mentor



( Marince Florida Pangaribuan, S.ST )  
 NIP. 198001021999032001

Peserta




(Muhammad Kurniawan Rizky)  
 NIP. 199410122022041001

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 2 : Mendesain Web berbasis Google Sites

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dengan mentor</li> <li>2. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites</li> <li>3. Menyediakan Formulir pengaduan digital melalui Zoho Form</li> <li>4. Mendesain tampilan web di Google sites</li> <li>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Formulir pengaduan digital dan tampilan web system pengaduan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Membuat website media pendataan digital dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Membuat media pendataan digital dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan pembuatan dengan kinerja terbaik</p> <p><b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu</p>	<p>Kegiatan benar-benar telah dilaksanakan sesuai rancangan aktualisasi, silahkan dilanjutkan</p>	

<p>tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p> <p><b>Loyal:</b> Membuat website system pengaduan pelayanan dengan tetap berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan kantor</p> <p><b>Adaptif :</b> Mampu menyesuaikan pembuatan system pengaduan pelayanan sesuai dengan aplikasi yang digunakan dan perubahan rencana dan proses pembuatan.</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan pada rekan untuk memberikan masukan terhadap pembuatan website</p> <p><b>Kontribusi terhadap</b>  <b>Visi dan Misi Organisasi :</b>  Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b>  Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
---	--	--



## Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 2 : Mendesain Web berbasis Google Sites

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dengan mentor</li> <li>2. Mempelajari pembuatan system pengaduan berbasis google sites</li> <li>3. Menyediakan Formulir pengaduan digital melalui Zoho Form</li> <li>4. Mendesain tampilan web di Google sites</li> <li>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Formulir pengaduan digital dan tampilan web system pengaduan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Membuat website media pendataan digital dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Membuat media pendataan digital dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan pembuatan dengan kinerja terbaik</p> <p><b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu</p>	<p>Sudah terlaksana dengan baik, untuk kegiatan maupun aktualisasi NND-nya</p>	<p>Kamis 16 November 2022 melalui media Whatsapp</p>

<p>tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p> <p><b>Loyal:</b> Membuat website system pengaduan pelayanan dengan tetap berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan kantor</p> <p><b>Adaptif :</b> Mampu menyesuaikan pembuatan system pengaduan pelayanan sesuai dengan aplikasi yang digunakan dan perubahan rencana dan proses pembuatan.</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan pada rekan untuk memberikan masukan terhadap pembuatan website</p> <p><b>Kontribusi terhadap</b>  <b>Visi dan Misi Organisasi :</b>  Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b>  Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
---	--	--

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

Laporan Minggu ke- : 3 (Ketiga)  
 Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Judul Aktualisasi : “OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN PELAYANAN DAN SENGKETA BERBASIS WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH”

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin/21 November 2022	Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor.	resume yang berisi link barcode situs web yang akan di akses	Sudah dilaksanakan
Selasa/ 22 November 2022		b. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode	Link situs web dengan /bit.ly/	Sudah dilaksanakan
		c. Mencetak link akses situs web dan meletakkannya di loket	Hardcopy link situs web	Sudah dilaksanakan
Kamis/24 November		d. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat	Tampilan situs web yang di akses	Sudah dilaksanakan
Jumat/25 November 2022		e. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor	Resume hasil diskusi dengan mentor	Sudah dilaksanakan

Mentor



( Marince Florida Pangaribuan, S.ST )  
 NIP. 198001021999032001

Peserta




(Muhammad Kurniawan Rizky)  
 NIP. 199410122022041001

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 3 : Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dengan mentor</li> <li>2. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode</li> <li>3. Mencetak link akses situs web dan meletakkan nya di loket</li> <li>4. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat</li> <li>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Hardcopy link dan barcode situs web sistem pengaduan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Mendesain dan membuat link barcode system pengaduan digital dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Melakukan monitoring data dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan pembuatan dengan kinerja terbaik</p> <p><b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p>	<p>Kegiatan benar-benar telah dilaksanakan sesuai rancangan aktualisasi, silahkan dilanjutkan</p>	

<p><b>Loyal:</b> Membuat website system pengaduan pelayanan dengan tetap berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan kantor</p> <p><b>Adaptif :</b> Mampu menyesuaikan diri dengan situasi kerja selama proses pelaksanaan kegiatan</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan pada rekan untuk memberikan masukan terhadap pembuatan website</p> <p><b>Kontribusi terhadap</b></p> <p><b>Visi dan Misi Organisasi :</b> Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
---	--	--

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 3 : Membuat link atau barcode situs web yang akan di akses masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dengan mentor</li> <li>2. Membuat link akses situs web melalui bit.ly beserta barcode</li> <li>3. Mencetak link akses situs web dan meletakkannya di loket</li> <li>4. Mencoba akses link situs website yang telah dibuat</li> <li>5. Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Hardcopy link dan barcode situs web sistem pengaduan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Mendesain dan membuat link barcode system pengaduan digital dengan cekatan</p> <p><b>Akuntabel:</b> Melakukan monitoring data dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan pembuatan dengan kinerja terbaik</p> <p><b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p>		<p>24 November 2022 melalui media whatsapp</p>

<p><b>Loyal:</b> Membuat website system pengaduan pelayanan dengan tetap berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan kantor</p> <p><b>Adaptif :</b> Mampu menyesuaikan diri dengan situasi kerja selama proses pelaksanaan kegiatan</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan pada rekan untuk memberikan masukan terhadap pembuatan website</p> <p><b>Kontribusi terhadap</b></p> <p><b>Visi dan Misi Organisasi :</b> Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
---	--	--

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

Laporan Minggu ke- : 4 (Keempat)  
 Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Judul Aktualisasi : “OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN PELAYANAN DAN SENGKETA BERBASIS WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH”

Hari /Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin/28 November 2022	Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem	a. Mengonsultasikan rencana kegiatan kepada mentor.	Resume hasil pelaksanaan rancangan aktualisasi	Sudah dilaksanakan
Selasa/ 29 November 2022		b. Melakukan sosialisasi kepada bagian loket tentang cara pengisian formulir pengaduan digital kepada masyarakat	Petugas loket mengerti tentang pengisian formulir pengaduan untuk dijelaskan kepada masyarakat	Sudah dilaksanakan
Kamis/1 Desember		c. Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan	Hardcopy link situs web	Sudah dilaksanakan

**Mentor**



( Marince Florida Pangaribuan, S.ST )  
 NIP. 198001021999032001

**Peserta**




(Muhammad Kurniawan Rizky)  
 NIP. 199410122022041001



## Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
NIP : 199410122022041001  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
Gagasan : **“Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”**  
Kegiatan 4 : Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
-----------------------	----------------	--------------

<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan kepada mentor bahwa website system pengaduan telah selesai dibuat rencana kegiatan k</li> <li>2. Melakukan Sosialisasi kepada bagian loket dan ke social media tentang alur system pengaduan dan tata cara pengisi form</li> <li>3. Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Hardcopy link dan barcode situs web sistem pengaduan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Melakukan sosialisasi dengan terus melakukan perbaikan tiada henti terhadap system yang dibuat</p> <p><b>Akuntabel:</b> Melakukan evaluasi sistem dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan dengan kinerja terbaik</p> <p><b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p>	<p>Kegiatan telah selesai dilaksanakan dan silahkan dilakukan evaluasi</p>	
---	--	---

<p><b>Loyal:</b> Membuat website system pengaduan pelayanan dengan tetap berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan kantor</p> <p><b>Adaptif :</b> Mampu menyesuaikan diri dengan situasi kerja selama proses pelaksanaan kegiatan</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan pada rekan untuk memberikan masukan terhadap pembuatan website</p> <p><b>Kontribusi terhadap</b></p> <p><b>Visi dan Misi Organisasi :</b> Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
---	--	--

## Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
 NIP : 199410122022041001  
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
 Isu : “Belum Optimal nya Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah”  
 Gagasan : “**Optimalisasi Sistem Pengaduan Pelayanan dan Pengaduan Sengketa Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah**”

Kegiatan 4 : Melakukan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coach	Waktu dan Media Coaching
<p><b>Tahapan Kegiatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melaporkan kepada mentor bahwa website system pengaduan telah selesai dibuat rencana kegiatan k</li> <li>Melakukan Sosialisasi kepada bagian loket dan ke social media tentang alur system pengaduan dan tata cara pengisi form</li> <li>Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan apabila diperlukan perbaikan</li> </ol> <p><b>Output kegiatan terhadap pemecahan isu :</b> Hardcopy link dan barcode situs web sistem pengaduan</p> <p><b>Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan :</b></p> <p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Melakukan sosialisasi dengan terus melakukan perbaikan tiada henti terhadap system yang dibuat</p> <p><b>Akuntabel:</b> Melakukan evaluasi sistem dengan cermat</p> <p><b>Kompeten:</b> Melakukan evaluasi terhadap system yang berjalan dengan kinerja terbaik</p> <p><b>Harmonis:</b> Melaksanakan kegiatan tanpa mengganggu tugas utama di kantor agar lingkungan kerja tetap kondusif</p>	<p>Kegiatan telah selesai dilaksanakan dan silahkan dilakukan evaluasi</p>	<p>01 desember 2022 melalui media Whatsapp</p>

<p><b>Loyal:</b> Membuat website system pengaduan pelayanan dengan tetap berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan kantor</p> <p><b>Adaptif :</b> Mampu menyesuaikan diri dengan situasi kerja selama proses pelaksanaan kegiatan</p> <p><b>Kolaboratif :</b> Memberikan kesempatan pada rekan untuk memberikan masukan terhadap pembuatan website</p> <p><b>Kontribusi terhadap</b></p> <p><b>Visi dan Misi Organisasi :</b> Memberikan gagasan dan menunjukkan implementasi dari visi dan misi Kementerian ATR/BPN sehingga berada di jalur yang tepat untuk mewujudkannya</p> <p><b>Penguatan Nilai Organisasi:</b> Meningkatkan kompetensi diri, etika, etos kerja guna menciptakan kinerja yang professional demi melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pertanahan.</p>		
---	--	--

Lembar Komitmen

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Muhammad Kurniawan Rizky  
NIP : 199410122022041001  
Pangkat/Gol : Pengatur/ IIC  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah  
Instansi : Kementerian ATR/BPN

Menyatakan bahwa :

1. Saya adalah peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II Angkatan XVIII Tahun 2022
2. Berkomitmen untuk melaksanakan pembiasaan diri dalam melaksanakan tugas jabatan di tempat kerja, dengan mengaktualisasikan substansi mata-mata pelatihan nilai-nilai dasar PNS yang dilandasi oleh kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya Smart Governance.
3. Bertanggung Jawab dalam melaksanakan tugas dan jabatan.

Pandan, 02 Desember 2022

Mengetahui



(Marince Florida Pangaribuan, S.ST)

Yang Menyatakan,



(Muhammad Kurniawan Rizky, A.md)

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan LAN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27

Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024

Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019

tentang Jabatan Pelaksana Non Struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun

2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan

Undang-undang no 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

## Biodata Penulis



Nama : Muhammad Kurniawan Rizky, A.md  
NIP : 199410122022041001  
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara  
TTL : Langsa, 12 Oktober 1994  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Setiabudi Pasar 1 Gg. Anyelir X no 92A, Tanjung Sari, Medan  
E-Mail : mkurniawanrzky@gmail.com,

### Riwayat Pendidikan :

Tahun 2000 – 2006 : SDN 1 Karang Baru, Aceh Tamiang  
Tahun 2006 – 2009 : SMPN 1 Kota Kuala Simpang, Aceh Tamiang  
Tahun 2009 – 2012 : SMA Swasta Plus Al-Azhar Medan  
Tahun 2012 – 2015 : D3 Teknik Informatika, Universitas Sumatera Utara