



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

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PENGADUAN
MENGUNAKAN GOOGLE SHEET
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEMATANG SIANTAR**

Disusun Oleh:

Nama : Rominda Gurning, A.Md.
NIP : 199307252022042001
Jabatan : Calon Pengelola Informasi Pertanahan
Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

**PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN II ANGKATAN XXI**

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN
PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2022**



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aktualisasi dengan judul: Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Menggunakan *Google Sheet* di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar, yang diajukan oleh peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 Gelombang 8 (Delapan) Angkatan XXI (Dua Puluh Satu):

Nama : Rominda Gurning

NIP : 199307252022042001

Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan

Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aktualisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Kamis, tanggal 15 Desember 2022.

Menyetujui:

Bogor, 13 Desember 2022

Coach

Ulvi Ratnaningsih Saadah, S.Psi.

NIP. 19840331 200903 2 005

Pematang Siantar, 13 Desember 2022

Mentor

Ismail, S.E.

NIP. 19880309 200912 1 004

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi pada satuan kerja Kantor Pertanahan Kota Pematangsiantar, sebagai salah satu syarat dalam penilaian pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2022.

Laporan ini membahas tentang pelaksanaan kegiatan aktualisasi, tahapan kegiatan dan *output* penulis selama menjalani masa *off-class* di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Selain itu dibahas pula mengenai keterkaitan pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan substansi mata pelatihan, visi misi organisasi, dan penguatan nilai-nilai organisasi.

Dalam pelaksanaan dan penulisan laporan kegiatan aktualisasi ini, Penulis mendapatkan bimbingan, bantuan dan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sarwin, M.A.P. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Pematangsiantar;
2. Bapak Ismail, S.E., selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Pematangsiantar, sekaligus mentor penulis yang telah memberikan dukungan dan masukan yang berguna dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan aktualisasi ini;
3. Ibu Ulvi Ratnaningsih Saadah, S.Psi. selaku coach yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menulis laporan aktualisasi;
4. Bapak dan Ibu Widyaiswara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama Pelatihan Dasar CPNS;
5. Panitia pelaksana Pelatihan Dasar CPNS Gelombang VIII Kementerian ATR/BPN Tahun 2022;
6. Teman-teman Peserta Pelatihan Dasar CPNS Gelombang VIII Kementerian ATR/BPN Tahun 2022 yang telah menjalani Pelatihan Dasar bersama-sama.

Penulis menyadari bahwa laporan aktualisasi ini masih banyak kekurangan. Oleh karenanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pematang Siantar, 13 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Organisasi	2
1.2.1. Visi Kementerian ATR/BPN	2
1.2.2. Misi Kementerian ATR/BPN.....	3
1.3. Tugas dan Fungsi	3
1.4. Struktur Organisasi	4
1.5. Program dan Kegiatan Saat Ini	5
BAB II RANCANGAN AKTUALISASI.....	6
2.1. Identifikasi Isu	6
2.2. Pemilihan Isu	12
2.3. Penentuan Gagasan Pemecah Isu.....	13
2.4. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	16
2.5. Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi	41
BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI	44
A. Role Model.....	44
B. Realisasi Aktualisasi	46
1. Realisasi Kegiatan.....	46
2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II	56

3. Manfaat Aktualisasi	69
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi	71
1. Faktor Pendukung	71
2. Faktor Penghambat	71
D. Tindak Lanjut.....	73
BAB IV PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Rekomendasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	77
Surat Pernyataan	77
Matriks Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK	78
Laporan Hasil Aktualisasi.....	79
Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor.....	80
Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach	84
Laporan Mingguan Aktualisasi.....	89
Laporan Minggu 1.....	89
Laporan Minggu 2.....	94
Laporan Minggu 3.....	98
Laporan Minggu 4.....	101
BIODATA PENULIS	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ketentuan Pembobotan Teknik USG.....	13
Tabel 2. Analisis Pemilihan Isu Menggunakan Teknik USG	13
Tabel 3. Gagasan Pemecahan Isu.....	14
Tabel 4. Analisis Penentuan Gagasan Pemecahan Isu.....	15
Tabel 5. Rancangan Kegiatan Aktualisasi	17
Tabel 6. Matriks Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK	39
Tabel 7. Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi	41
Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut.....	73
Tabel 9. Matriks Perbandingan Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi	5
Gambar 2. Lemari Penyimpanan Surat.....	6
Gambar 3. Data Pengaduan.....	9
Gambar 4. Tampilan Sosial Media Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar.....	11
Gambar 5. Hasil Survey Analisis Isu.....	12
Gambar 6. Analisis Penyebab Isu Menggunakan Fishbone Diagram.....	14
Gambar 7. Hasil Rangkuman Studi Literatur	47
Gambar 8. Hasil Rangkuman Studi Literatur	48
Gambar 9. Standar Tata Kelola Pengaduan	49
Gambar 10. Akun Google	50
Gambar 11. Lembar Kerja Google Sheet.....	50
Gambar 12. Lembar Kerja Google Sheet.....	51
Gambar 13. Ceklist Pendistribusian Pengaduan	53
Gambar 14. Lembar Kerja Google Sheet Pengaduan	54
Gambar 15. Pengumpulan Evidence Kegiatan	55
Gambar 16. Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan.....	56
Gambar 17. Testimoni Masyarakat.....	71
Gambar 18. Faktor Penghambat	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ditetapkan bahwa salah satu kriteria untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil sebagai bagian dari ASN untuk menjadi lebih profesional adalah dengan mengikuti Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Hal tersebut juga tertuang di dalam Pasal 64 ayat (1), CPNS wajib menjalani masa percobaan selama 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal pengangkatan sebagai CPNS. Masa percobaan sebagaimana dimaksud dilaksanakan melalui proses pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang. Pelatihan tersebut bertujuan untuk membentuk nilai-nilai dasar bagi ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Berdasarkan Pasal 6 ayat (2) Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, CPNS diwajibkan memiliki kompetensi untuk mengaktualisasikan substansi materi pembelajaran selama proses habituasi di satuan kerja masing-masing. Salah satu bentuk penguasaan dalam pelatihan dasar CPNS ini adalah dengan menyusun laporan aktualisasi, menunjukkan sikap bela negara, serta kompetensi teknis sesuai bidang tugas agar lebih menguasai/menguatkan Kompetensi Bidang Tugas melalui program kerja yang disusun oleh peserta untuk diaktualisasikan pada tahap aktualisasi di satuan kerja demi mendukung terwujudnya *smart governance*.

Pada agenda IV Pelatihan Dasar ini, CPNS diwajibkan untuk membuat rancangan aktualisasi sebagai bentuk aktualisasi nilai-nilai ASN BerAKHLAK. Ketentuan terkait Nilai-Nilai BerAKHLAK ini juga diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara. Seorang ASN harus dapat mengaktualisasikan Nilai-nilai Dasar ASN BerAKHLAK yang meliputi Berorientasi pelayanan, Akuntabilitas, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif sehingga terwujudnya ASN yang *smart* dan manajemen ASN yang profesional.

Pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dan kemajuan diberbagai aspek. Penggunaan teknologi

dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagai ASN yang bertugas dalam pelayanan publik, setiap ASN wajib menguasai penggunaan teknologi sebagaimana sesuai dengan program prioritas pemerintah periode 2019-2024 tentang pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM), ASN harus menjadi pekerja keras, dinamis, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi demi tercapainya cita-cita bangsa Indonesia.

Saat ini pengelolaan pengaduan di kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar masih belum efektif dan efisien. Saat ini tidak ada pencatatan pengaduan karena tidak adanya SDM yang mengelola pengaduan yang masuk baik melalui loket, sosial media maupun surat elektronik. Hal ini dapat berdampak karena tidak tersimpannya data pengaduan yang masuk sehingga apabila dikemudian hari dibutuhkan laporan pengaduan maka akan kesulitan untuk merekapnya. Melalui aktualisasi ini diharapkan tata kelola pengaduan dapat tertata dengan baik dan tersimpan dalam bentuk elektronik untuk mempermudah pekerjaan atau menghindari dari hal yang tidak diinginkan.

Oleh karena itu melalui kegiatan aktualisasi ini diharapkan dapat mengatasi isu yang dihadapi oleh kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar dapat memberikan dampak yang positif terhadap instansi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Proses mengatasi isu tersebut dilaksanakan dengan tetap menerapkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, Manajemen ASN, dan *Smart ASN*.

1.2. Tujuan Organisasi

1.2.1. Visi Kementerian ATR/BPN

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menetapkan Visi dan Misi untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Presiden yang tertuang dalam RPJMN. Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama 5 (lima) tahun ke depan adalah “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: “Indonesia Maju dan Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Visi ini secara langsung sangat relevan dengan 7 (tujuh) Agenda RPJMN 2020-2024. Dalam hal ini misalnya, agenda “Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan yang Berkualitas” dan “Infrastruktur untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar” sangat bergantung pada kualitas dan reliabilitas administrasi pertanahan

dan tata ruang. Begitu juga guna memenuhi agenda “Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan” dan “Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana dan Perubahan Iklim”, kebijakan pertanahan dan penataan ruang yang kuat dan berkeadilan sangat menentukan terwujudnya hal tersebut. Frasa “berstandar dunia” dimaknai sebagai penerapan *international best practices* dalam upaya: meningkatkan efektivitas manajemen dan mutu pelayanan tanah dan ruang secara berkesinambungan; meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas (*output to impact*) layanan pertanahan.

1.2.2. Misi Kementerian ATR/BPN

Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Rancangan Strategis Pusat Pengembangan Dan Standarisasi Kebijakan Agraria, Tata Ruang Dan Pertanahan Tahun 2020-2024 untuk mencapai visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional, kemampuan lembaga dalam melaksanakan pelayanan publik bidang pertanahan dan ruang difokuskan melalui 2 (dua) misi, yaitu:

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

1.3. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 tahun 2019 tentang uraian jabatan pelaksana non struktural di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Uraian Tugas adalah suatu paparan atau bentangan atas semua tugas jabatan yang merupakan tugas pokok yang dilakukan oleh pemegang jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja.

Salah satu sub bagian pada Kantor Pertanahan ialah Sub Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan.

Selanjutnya berdasarkan Lampiran II dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 tahun 2019 tentang uraian jabatan pelaksana non struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Ikhtisar Jabatan Pengelola Informasi Pertanahan adalah melakukan pelayanan, pengadministrasian pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pertanahan serta

mengelola dan menyajikan data informasi pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Dengan uraian tugasnya sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan bahan dan data, berita, informasi dan dokumentasi pertanahan;
- b. Menyusun dan memilah bahan informasi pertanahan atas informasi yang dikecualikan dan yang dapat diakses oleh masyarakat;
- c. Menyimpan dan mendokumentasikan informasi pertanahan;
- d. Menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada masyarakat;
- e. Melakukan pemutakhiran database informasi dan dokumentasi;
- f. Menerima dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register;
- g. Mengkaji dan mengidentifikasi kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terhadap materi pengaduan;
- h. Memberikan penjelasan kepada pelapor/pengadu apabila materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan menyarankan untuk menyampaikan pengaduannya kepada instansi yang berwenang;
- i. Mewawancarai/menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor/pengadu, apakah pengaduan tersebut pernah dilaporkan atau belum;
- j. Melakukan konsultasi dengan pejabat berwenang untuk menentukan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti;
- k. Mengarahkan dan membantu agar pengaduan disampaikan secara tertulis;
- l. Membuat tanda terima/bukti pengaduan;
- m. Meneruskan laporan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan jenis pengaduan; dan
- n. Mendistribusikan dan mencatat pengaduan dan data/bukti-bukti pemilikan yang diajukan oleh pengadu/pelapor pada buku register.

1.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang tertuang sesuai dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Struktur organisasi yang terdapat di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar dengan gambaran struktur organisasi sebagai berikut: (Sumber: Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar).



STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEMATANGSIANTAR



Gambar 1. Struktur Organisasi

1.5. Program dan Kegiatan Saat Ini

Program dan kegiatan saat ini pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar Subbagian Tata Usaha adalah sebagai berikut:

- Layanan BMN: Penyusunan Dokumen RK BMN
- Layanan Hubungan Masyarakat: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi Publik, dan Pengelolaan Kehumasan dan Pemberitaan
- Layanan Umum: Pelayanan Umum, Pelayanan Rumah Tangga dan Perlengkapan
- Layanan Data dan Informasi
- Layanan Bantuan Hukum Advokasi
- Layanan Perkantoran
- Layanan Manajemen SDM
- Layanan Perencanaan dan Penganggaran
- Layanan Pemantauan dan Evaluasi
- Layanan Manajemen Keuangan
- Layanan Reformasi Kinerja

Kegiatan aktualisasi ini mendukung percepatan pelaksanaan kegiatan dari Layanan Hubungan Masyarakat: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi Publik, dan Pengelolaan Kehumasan dan Pemberitaan.

BAB II RANCANGAN AKTUALISASI

2.1. Identifikasi Isu

Rancangan aktualisasi ini disusun berdasarkan identifikasi beberapa isu atau problematika yang ditemukan selama melaksanakan tugas di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Identifikasi isu merupakan tahapan awal yang dilakukan sebagai langkah untuk mengetahui skala prioritas penyelesaian masalah. Dalam proses menentukan isu-isu yang ada di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar, saya telah mendiskusikan dengan beberapa pihak, yaitu teman sejawat, para pegawai senior, sehingga berhasil diidentifikasi 3 isu yang diangkat, yaitu:

1. **Belum Efektifnya Pengelolaan Arsip Surat di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar**

a. Deskripsi Isu

Era digitalisasi membuat seluruh instansi Penyelenggara Pemerintahan dituntut untuk mengimplementasikan nilai dasar ASN yakni Adaptif, yaitu menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi seiring perkembangan zaman. Saat ini di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar penumpukan surat masih menjadi kendala, pengelolaan arsip surat pada Sub Bagian Tata Usaha Pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar belum dikelola dengan baik. Hal ini terjadi karena banyaknya jenis surat yang ditumpuk yang terus bertambah dari waktu ke waktu di satu lemari yang disimpan dalam map yang sudah dikelompokkan berdasarkan jenis suratnya. Digitalisasi surat belum diimplementasikan dengan baik terlihat dari berkas surat masuk dan surat keluar yang belum dimasukkan ke aplikasi *e-office*.



Gambar 2. Lemari Penyimpanan Surat

Faktanya, berkas surat masuk dan surat keluar dikumpulkan di lemari penyimpanan seperti gambar diatas. Tidak ada surat yang diupload ke aplikasi Eoffice. Eoffice tidak dimaksimalkan penggunaannya karena kurangnya kesadaran SDM dalam meningkatkan kualitas dirinya dalam meningkatkan kinerja dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk menunjang kinerja agar lebih maksimal dalam menjalankan tugas sebagai Petugas Administrasi. Hal ini terjadi karena sistem kerja yang sudah terbiasa pada kebiasaan dalam pola kerja yang sama dan rutin yang terus dilakukan dari waktu ke waktu tanpa adanya evaluasi sehingga kesadaran diri untuk meningkatkan kualitas dirinya belum terbentuk. Selain itu kurangnya edukasi dan sosialisasi tentang pentingnya pemanfaatan teknologi dalam era digitalisasi saat ini, sehingga SDM tersebut butuh diarahkan untuk mengetahui penggunaan fitur-fitur dalam Eoffice agar lebih mengenal aplikasi Eoffice sehingga terbentuklah kesadaran dan mulai membiasakan diri bekerja dengan memanfaatkan pada penggunaan teknologi dan informasi saat ini.

Dengan adanya sistem pengelolaan arsip tersebut, dapat menekan penumpukan berkas pada lemari arsip pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Berkas-berkas yang masuk akan lebih mudah dicari ketika dibutuhkan karena tersimpan dalam *database* yang dapat dikelompokkan sesuai dengan jenis dan tanggal sehingga data yang tersimpan dari waktu ke waktu dapat dicari dan ditemukan dengan lebih mudah karena dikelola oleh suatu sistem yang canggih sehingga pengelolaan arsip jauh lebih efektif dan efisien dalam era digitalisasi saat ini.

b. Dampak Apabila isu Tidak Segera Diselesaikan

Apabila isu tersebut tidak segera diselesaikan tentunya akan menimbulkan dampak, adapun dampaknya adalah sebagai berikut :

1. Kesulitan dalam mencari berkas yang diperlukan, berkas yang telah diarsipkan akan dibutuhkan dikemudian hari namun, jika belum terdigitalisasi membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencari berkas yang diperlukan;
2. Dokumen menjadi rusak, kertas terbuat dari bahan yang mudah rusak jika tidak dijaga dan dirawat dengan baik dokumen akan rusak;

3. Dokumen hilang atau terselip hal ini mungkin saja terjadi, dokumen dapat hilang karena tidak ada catatan khusus yang menerangkan bahwa dokumen tersebut telah diarsipkan.

c. Keterkaitan Isu dengan Materi Agenda III Manajemen ASN dan Smart ASN

Isu tersebut berkaitan dengan Manajemen ASN dimana ASN yang bertugas melayani publik dan mengelola surat diharuskan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja. Kaitannya dengan *smart* ASN dimana ASN sebagai pelayan publik diharapkan bisa menjadi *digital talent* atau *digital leader* guna mendukung transformasi birokrasi di Indonesia.

2. Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

a. Deskripsi Isu

Pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar Subbagian Tata Usaha merupakan pelaksana pengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Pengaduan yang masuk akan disampaikan kepada unit teknis terkait pengaduan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan, pada Pasal 4 ayat 1 Pengaduan dapat disampaikan melalui tatap muka, surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi, SP4N-LAPOR!, media sosial, call center, kolom surat pembaca pada media massa, Whistleblowing System atau sistem informasi Pengelolaan Pengaduan lain yang dibangun oleh Kementerian.

Isu yang saat ini terjadi pada satuan kerja di tempat saya bekerja adalah Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Belum optimal disebabkan karena tidak adanya pencatatan laporan pengaduan yang masuk di meja loket, dan tidak adanya SDM yang mencatat pengaduan yang masuk melalui surat elektronik maupun media sosial. Hal ini mengakibatkan rekapitulasi pengaduan tidak ada dan kesulitan untuk mendapatkan informasi terkait pengaduan yang telah ditangani maupun yang belum ditangani. Data pengaduan yang ada tidak disimpan dalam penyimpanan yang terpusat. Sebagai contoh, pengaduan yang masuk ke Seksi 2 Penetapan Hak dan Pendaftaran direcord oleh tim Seksi 2, pengaduan yang berkaitan dengan Seksi 5 Pengendalian dan

Penanganan Sengketa, di *record* oleh tim Seksi 5. Data pengaduan yang menyebar itu mengakibatkan kewalahan dalam mengelola pengaduan. Setelah dilakukan identifikasi penyebab terjadinya isu tersebut adalah kurangnya sarana dan prasarana penunjang pekerjaan serta kurangnya SDM yang mumpuni yang menyebabkan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan kurang puas akan pelayanan yang diterima.

Berikut saya lampirkan data laporan pengaduan yang ditangani Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar.

No	Tanggal	Asal Surat	Revisi	Tanggal Surat	Nomor Surat	Keterangan
848	04/04/2022	Kantor Staf Presiden	Hubungan Kerja Pengaduan TUTASI	04/04/2022	B-040/KSP/0.2/04/2022	Isukan
849	26/04/2022	Pranata Lumban Tobing	Surat Pengaduan	26/04/2022	-	Isukan
125	04/04/2022	Dr. Ruman Simang Sit	Surat Pengaduan/Keperawatan Jalan Penderita Ujung Sialitarna	04/04/2022	-	Isukan
148	05/05/2022	Tuna Netra Indonesia (TNI)	Surat Pengaduan SPPT yang perlu	05/05/2022	-	Isukan
903	16/04/2022	ESTINAHANTI DAMARANI	Pengajuan izin penelitian sertipikat hak milik pada nomor yang telah di amankan dari surat sewa sebau 500 M2	16/04/2022	-	Isukan dibantu dengan Surat No. 041/01/000/02/2022/04/03/2022 Tanggal 29 April 2022
778	27/06/2022	DISOLUSI NEGARA BERHUBUNGAN DENGAN CAKUPAN SUKATERA	Mohon Penjelasan/Keperawatan	28/07/2022	04/07/000/02/27/06/2022/07/28/2022	Isukan
917	11/09/2022	Tarna Turub, Sarong P.	Surat Isukan	18/07/2022	-	Isukan
911	30/06/2022	MASDI MEDIANING	Mohon penjelasan surat kepada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar mengenai surat yang telah diterbitkan tanggal 20/06/2022	30/06/2022	11/06/010/2022	Isukan dibantu dengan Surat No. 041/01/000/02/30/06/2022/07/01/2022 Tanggal 01 Juli 2022
907	23/08/2022	AMDIANTO, S.H & ASSOCIATES LAB OFFICE	Mohon Penjelasan	24/08/2022	07/08/010/2022	Isukan dibantu dengan Surat No. 041/01/000/02/23/08/2022/07/01/2022 Tanggal 01 Juli 2022
1023	26/09/2022	USM ONE/1 Komunitas pemuda/berpengalaman Indonesia	Permohonan Informasi Publik dari KTR/BPN Kota Pematang Siantar mengenai apakah ada surat yang diterbitkan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar	23/09/2022	-	Isukan dibantu dengan Surat No. 041/01/000/02/26/09/2022/07/01/2022 Tanggal 01 Oktober 2022
978	14/09/2022	Kantor Hubung Masyarakat kesulitan berurusan cabang K. Siantar	Keberatan terhadap dan ketidaknyamanan Sertipikat Hak Milik Nomor 041/01/000/02/14/09/2022/07/01/2022, Ditinjau dari: Titik Koordinat yang dicantumkan tidak sesuai dengan Sertipikat yang diterbitkan; dan, Ditinjau dari: Lokasi yang dicantumkan tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya. Ditinjau dari: Lokasi yang dicantumkan tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya. Ditinjau dari: Lokasi yang dicantumkan tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya.	13/09/2022	04/09/010/000/2022	Isukan dibantu dengan Surat No. 041/01/000/02/14/09/2022/07/01/2022 Tanggal 01 Oktober 2022
0176	02/02/2022	PTUN ARIN	Surat pemberitahuan pemeliharaan perkara banding	02/02/2022	-	Isukan

Gambar 3. Data Pengaduan

b. Dampak Apabila isu Tidak Segera Diselesaikan

Dampak dari masalah yang di hadapi di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar adalah tidak terorganisirnya laporan pengaduan yang masuk sehingga data pengaduan menjadi tersebar ke berbagai seksi dan tidak ada penyimpanan yang terpusat. Dampak lainnya adalah penyelesaian proses aduan akan tertunda dan bisa memakan waktu cukup lama akibat lambatnya tersampaikan aduan kepada seksi yang bersangkutan. Para pihak yang terkena dampak adalah pegawai BPN yang di cap tidak kompeten dalam bekerja.

c. Keterkaitan Isu dengan Materi Agenda III Manajemen ASN dan Smart ASN

Isu tersebut berkaitan dengan Manajemen ASN dimana ASN yang bertugas melayani publik diharuskan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja. Kaitannya dengan Smart ASN adalah ASN sebagai pelayan publik diharapkan bisa menjadi *digital talent* atau *digital leader* guna mendukung transformasi birokrasi di Indonesia. Solusi dari isu ini dapat dilaksanakan dengan menggunakan media digital seperti pemanfaatan media penyimpanan online seperti

Google Sheet untuk menyimpan data pengaduan yang masuk supaya lebih mudah diakses oleh semua pihak.

3. Belum Efektifnya Layanan Informasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

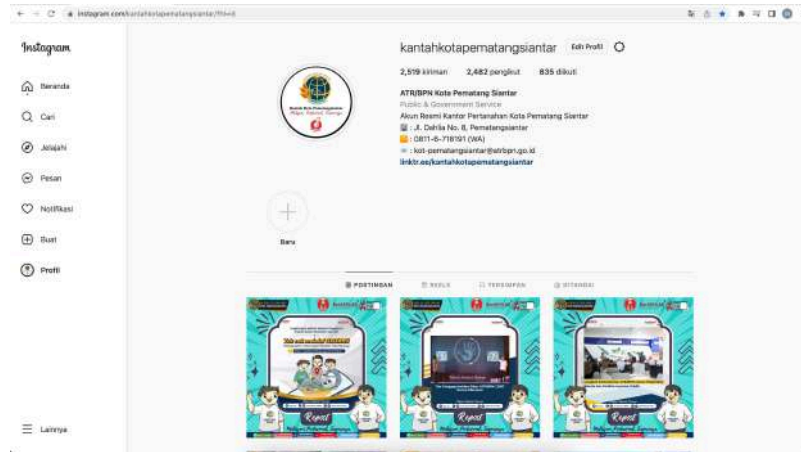
a. Deskripsi Isu

Salah satu nilai dasar ASN adalah Berorientasi Pelayanan yaitu serangkaian kegiatan untuk memenuhi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk layanan adalah memberikan layanan informasi, layanan informasi berusaha memenuhi kekurangan individu akan informasi yang diperlukan masyarakat, dalam layanan ini disampaikan berbagai informasi. Informasi tersebut kemudian diolah dan digunakan oleh individu untuk kepentingan masing-masing sesuai dengan kebutuhan.

Sebagai pelayan publik sudah seharusnya ASN memberikan layanan informasi pertanahan yang faktual, terpercaya dan terbaru dan berbasis teknologi. Namun realisasinya layanan informasi pertanahan seperti jenis layanan, persyaratan, perkiraan biaya dan alur pendaftaran khususnya layanan yang paling banyak diajukan seperti Penghapusan Hak Tanggungan, Pemisahan/Pemecahan, Pendaftaran Sertifikat Pertama Kali dan Informasi Surat Keterangan Pendaftaran Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Sejauh ini layanan informasi pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar masih dilakukan secara manual dengan melakukan sosialisasi buku informasi pertanahan, hal ini dirasa kurang efektif karena memiliki beberapa kekurangan yaitu lambatnya proses distribusi informasi dan lebih banyak memakan waktu. Selain itu faktor utama tidak efektifnya adalah informasi yang disebarakan melalui sosialisasi dengan masyarakat belum tersampaikan dengan baik.

Faktanya, pemanfaatan teknologi sosial media seperti *Instagram*, *Youtube*, *Facebook* dan sebagainya belum dimaksimalkan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat. Saat ini sosial media seperti *Instagram* dan *Youtube* Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar tergolong aktif dalam membagikan informasi terkait kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar, namun kurang dalam penyampaian informasi

terkait pelayanan informasi masyarakat. Berikut saya tampilkan kurangnya pemanfaatan teknologi sosial media (khususnya *Instagram*) dalam penyampaian layanan informasi di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar.



Gambar 4. Tampilan Sosial Media Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

b. Dampak Apabila Isu Tidak Diselesaikan

Dampak dari masalah yang dihadapi di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada mafia tanah karena masyarakat lebih memilih menyerahkan pengurusan kepada pihak ketiga;
2. Masyarakat berkali-kali datang ke Kantor Pertanahan karena tidak mengetahui secara jelas persyaratan yang dibutuhkan;
3. Minimnya pengetahuan masyarakat terkait layanan pertanahan.

c. Keterkaitan Isu dengan Materi Agenda III Manajemen ASN dan Smart ASN

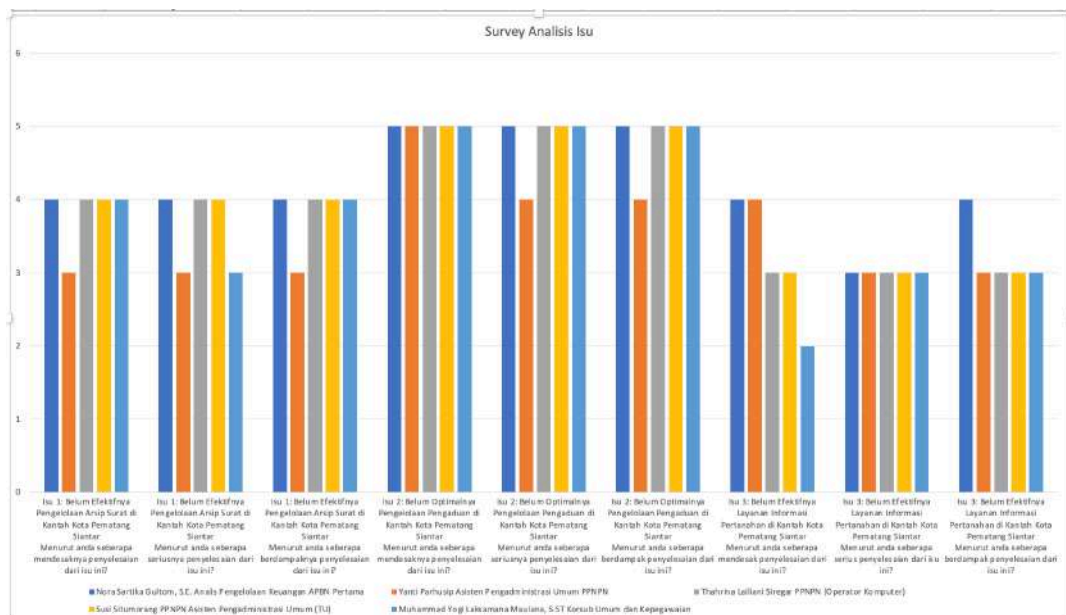
Isu tersebut berkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN dimana ASN harus menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan salah satu pelayanannya dengan memberikan informasi terkait layanan pertanahan khususnya informasi prosedur blokir, Penghapusan Hak Tanggungan (Roya), Pemecahan/Pemisahan Bidang Tanah untuk Perorangan, Pendaftaran Bidang Tanah untuk pertama kali dan juga proses informasi pertanahan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT). Isu ini juga berkaitan dengan Smart ASN dimana ASN harus dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan dengan memanfaatkan teknologi. Hal ini dilakukan agar kinerja pelayanan bisa lebih cepat, akurat dan efisien.

2.2. Pemilihan Isu

Analisis isu yang dilakukan menggunakan teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Metode USG merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan yang dinilai berdasarkan tingkat:

1. *Urgency*: seberapa mendesak isu untuk dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu.
2. *Seriousness*: seberapa serius isu untuk dibahas yang dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan.
3. *Growth*: seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak segera diselesaikan.

Ketiga hasil dari identifikasi isu kemudian dilakukan pembobotan terhadap masing-masing parameter yang ditampilkan. Penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing isu berdasarkan ketiga aspek di atas dengan skala 1 (satu) – 5 (lima). Isu yang memiliki skor tertinggi akan menjadi isu prioritas yang akan diselesaikan. Pemilihan isu dilakukan dengan melakukan *survey* menggunakan kuisisioner berupa *Google Form* yang diisi oleh responden dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN) yang bekerja di Kantor Pertanian Kota Pematang Siantar. Kuisisioner yang digunakan dalam pemilihan isu dapat diakses di link berikut <https://forms.gle/T1ijpn76ADyijZgD6>.



Gambar 5. Hasil Survey Analisis Isu

Adapun ketentuan pembobotan ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Ketentuan Pembobotan Teknik USG

Skor	U	S	G
5	Sangat Mendesak	Sangat Serius	Harus ditangani segera
4	Mendesak	Serius	Toleransi waktu singkat
3	Cukup Mendesak	Cukup Serius	Toleransi waktu cukup lama
2	Kurang Mendesak	Kurang Serius	Toleransi waktu lama
1	Tidak Mendesak	Tidak Serius	Toleransi waktu sangat lama

Tabel 2. Analisis Pemilihan Isu Menggunakan Teknik USG

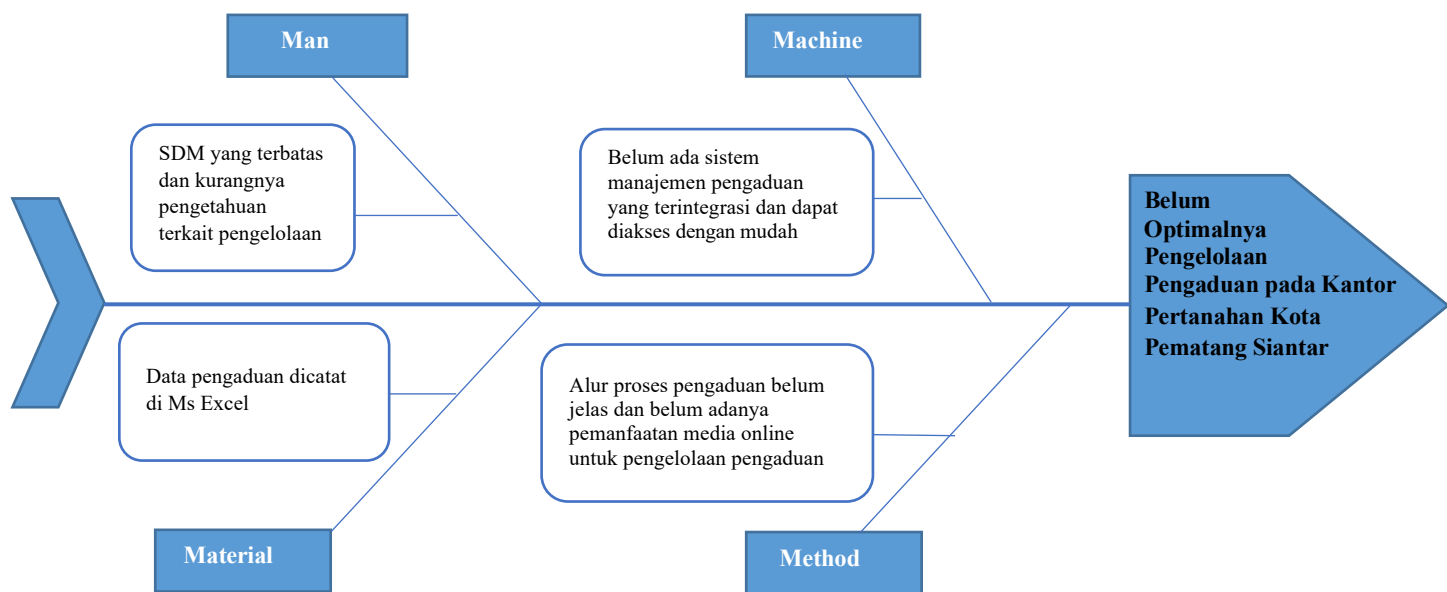
No.	Uraian	U	S	G	Jumlah	Prioritas
1.	Belum Efektifnya Pengelolaan Arsip Surat di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar	19	18	19	56	II
2.	Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar	25	24	24	73	I
3.	Belum Efektifnya Layanan Informasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar	16	15	16	47	III

Berdasarkan hasil analisis isu dari teknik USG diperoleh isu yang menjadi Prioritas I adalah Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar, dengan total skor 73. Isu ini penting untuk diselesaikan karena pengaduan belum terkelola dengan baik. Optimalisasi pengelolaan pengaduan salah satu dasar untuk melaksanakan pelayanan pertanahan yang efektif dan efisien. Pembobotan yang dilakukan juga didukung dengan melakukan diskusi dengan rekan kerja dan mentor terkait isu yang perlu untuk segera ditangani. Gagasan penyelesaian isu dilakukan analisis lebih mendalam pada tahapan selanjutnya.

2.3. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Analisis penyebab masalah dilakukan terlebih dahulu dalam proses memperoleh akar permasalahan, kemudian dilakukan proses untuk merumuskan gagasan pemecah isu. Apabila akar masalah dan penyebab sudah diketahui secara pasti, maka tindakan dan langkah perbaikan akan lebih mudah dilakukan dengan menciptakan usulan dan strategi gagasan kegiatan.

Dalam mencari akar masalah Penulis menggunakan teknik pencarian akar permasalahan yaitu *Fishbone* Diagram, yaitu sebagai berikut:



Gambar 6. Analisis Penyebab Isu Menggunakan *Fishbone* Diagram

Dari *Fishbone* Diagram di atas terdapat 4 (empat) kategori penyebab “Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar” yaitu Man, Machine, Material dan Method. Dari 4 (empat) kategori penyebab isu terpilih dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Gagasan Pemecahan Isu

No.	Akar Masalah	Gagasan Pemecahan Isu
1.	SDM yang terbatas dan kurangnya pengetahuan terkait pengelolaan pengaduan	Penambahan SDM yang bertugas untuk mengelola pengaduan
2.	Belum ada sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi dan dapat diakses dengan mudah	Pembuatan sistem manajemen pengelolaan pengaduan menggunakan aplikasi khusus
3.	Data pengaduan dicatat di Microsoft Excel	Penggunaan <i>Google Sheet</i> untuk Pengelolaan Pengaduan
4.	Alur proses pengaduan belum jelas dan belum adanya pemanfaatan media online untuk mengelola pengaduan	Penggunaan <i>Google Sheet</i> untuk Pengelolaan Pengaduan

Solusi yang ditemukan dalam menemukan pemecahan isu terdiri atas beberapa gagasan. Terdapat tiga gagasan yang memungkinkan untuk diterapkan dalam aktualisasi. Pemilihan gagasan menggunakan Teori Tapisan Mc.Namara. Berikut uraian pembobotan alternatif solusi yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Analisis Penentuan Gagasan Pemecahan Isu

No	Alternatif Gagasan	Efektivitas	Efisiensi	Kemudahan	Total
1.	Penambahan SDM yang bertugas untuk mengelola pengaduan	4	4	2	10
2.	Pembuatan sistem manajemen pengelolaan pengaduan menggunakan aplikasi khusus	4	4	1	9
3.	Penggunaan <i>Google Sheet</i> untuk Pengelolaan Pengaduan	4	3	4	11

Penilaian menggunakan skala 1-5 dengan ketentuan:

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

Berdasarkan metode tapisan Mc. Namara tersebut, alternatif gagasan yang terpilih adalah “Penggunaan *Google Sheet* untuk Pengelolaan Pengaduan” karena dari hasil analisis didapatkan bahwa gagasan ini lebih bermanfaat dan berkontribusi besar, lebih efisien dalam pembiayaannya serta lebih layak dan mudah untuk dilaksanakan di Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar.

Gagasan tersebut terkait dengan SMART ASN, dengan penjelasan bahwa pengelolaan pengaduan secara digital selain untuk memudahkan pekerjaan tetapi juga salah satu bentuk pemanfaatan literasi digital dalam rangka mendukung transformasi digital. Gagasan tersebut juga berkaitan dengan MANAJEMEN ASN yaitu bentuk tanggung jawab ASN dalam melakukan pengelolaan pengaduan dengan baik.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut:

1. Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan
2. Pembuatan akun *Google* dan desain lembar kerja *Google Sheet*
3. Penerimaan dan pencatatan pengaduan
4. Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan
5. Evaluasi dan pelaporan kegiatan

2.4. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

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

Unit Kerja	: Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Identifikasi Isu	: <ol style="list-style-type: none">1. Belum Efektifnya Pengelolaan Arsip di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar2. Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar3. Belum Efektifnya Layanan Informasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Isu yang Diangkat	: Belum Optimalnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Gagasan Pemecahan Isu	: Penggunaan <i>Google Sheet</i> untuk Pengelolaan Pengaduan

Tabel 5. Rancangan Kegiatan Aktualisasi

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan	1.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif	Rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mengawali kegiatan dengan berkonsultasi dengan mentor mengenai kegiatan saya dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi. (Sopan dan ramah)</p> <p>Akuntabel Saya akan berkonsultasi dengan mentor dan menyampaikan kegiatan saya dengan jujur dan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. (Jujur)</p> <p>Kompeten Saya akan berkonsultasi dengan mentor untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin dan mempersiapkan materi yang akan dikonsultasikan. (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat berkonsultasi dengan mentor</p> <p>Loyal Saya menyampaikan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini dengan baik.</p>	<p>Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat</p> <p>Rangkuman studi literatur yang didapat adalah untuk menentukan alur tata kelola pengaduan yang terstruktur dan sistematis, hal ini dilakukan sebagai langkah untuk mewujudkan pelayanan berstandar dunia</p>	<p>Melayani: Studi literatur pengelolaan pengaduan yang dilakukan sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal yaitu rangkuman studi literatur merupakan bagian dari wujud melayani.</p> <p>Profesional: Studi literatur yang dilakukan sebagai upaya untuk menghasilkan output rangkuman studi literatur yang optimal merupakan bagian dari wujud profesionalisme.</p>

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>(Komitmen) Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika berkonsultasi dengan mentor. (Proaktif dan Menyesuaikan diri) Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan mentor dalam menentukan kegiatan yang akan dibuat. (Kerja sama)</p>		<p>Terpercaya Tahapan ini dilakukan dengan melakukan studi literatur sebagai bentuk untuk menghasilkan output yang dapat dipercaya.</p>
		1.2 Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		<p>Akuntabel Saya akan melakukan studi literatur pengelolaan pengaduan dengan penuh tanggung jawab dan dapat dipercaya Kompeten Saya akan melakukan studi literatur sebagai bentuk meningkatkan <i>learning agility</i> Loyal Saya akan melakukan studi untuk menghasilkan pengelolaan pengaduan yang baik sebagai bentuk kontribusi Adaptif Saya akan belajar hal baru meskipun tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		1.3 Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		<p>Akuntabel Saya akan membuat rangkuman studi literatur yang telag saya pelajari sebagai bentuk transparansi kegiatan</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kemampuan dengan merencanakan kegiatan dengan matang</p> <p>Adaptif Saya akan berinovasi dalam membuat rangkuman studi literatur yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan</p>		
		1.4 Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan		<p>Akuntabel Saya akan menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan sebagai bentuk transparansi kegiatan</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kemampuan dengan merencanakan kegiatan dengan matang</p> <p>Adaptif Saya akan berinovasi dalam menyusun dan menyesuaikan standar tata kelola pengaduan</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		1.5 Melaporkan hasil studi literatur kepada mentor		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melaporkan hasil kegiatan studi literatur dengan sikap sopan,ramah dan berpakaian rapi.</p> <p>Akuntabel Laporan hasil pembuatan konsep tata kelola sebagai bentuk transparan dan dapat dipercaya</p> <p>Kompeten Memberikan kinerja terbaik yang kemudian ditampilkan dalam bentuk laporan</p> <p>Loyal Melaporkan hasil kegiatan sebagai bentuk komitmen dalam menyelesaikan rancangan kegiatan</p>		
2	Pembuatan akun <i>Google</i> dan desain lembar kerja <i>Google Sheet</i>	2.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun <i>Google</i>	Akun <i>Google</i> dan desain lembar kerja <i>Google Sheet</i>	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mengawali kegiatan ini dengan berkonsultasi dengan mentor mengenai kegiatan saya dengan sikap sopan,ramah dan berpakaian rapi. (Sopan dan ramah)</p> <p>Akuntabel Saya akan berkonsultasi dengan mentor dan menyampaikan kegiatan saya dengan jujur (Jujur)</p> <p>Kompeten Saya akan berkonsultasi dengan</p>	<p>"Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia"</p> <p>Dengan tersedianya akun <i>Google</i> dan lembar kerja <i>Google Sheet</i> berkontribusi untuk mewujudkan</p>	<p>Melayani: Dengan tersedianya akun <i>Google</i> dan lembar kerja <i>Google Sheet</i> maka akan terwujud nilai organisasi Melayani dimana tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>mentor untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin dalam melakukan pengelolaan. (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat berkonsultasi dengan mentor</p> <p>Loyal Saya menyampaikan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan pembuatan akun google ini dengan baik. (Komitmen)</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika berkonsultasi dengan mentor. (proaktif dan menyesuaikan diri)</p>	<p>pelayanan terpercaya.</p> <p>Untuk mewujudkannya maka diperlukan akun dan lembar kerja khusus dalam penyimpanan data pengaduan secara online.</p> <p>Dengan adanya lembar kerja Google Sheet maka akan terlaksananya kegiatan yang produktif dan dapat mendukung misi</p>	<p>Profesional: Penggunaan dan pemanfaatan <i>Google Sheet</i> sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud profesionalisme.</p>
		2.2 Mempelajari penggunaan akun Google		<p>Akuntabel Saya akan mempelajari penggunaan akun Google dengan teliti dan bertanggung jawab.</p> <p>Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri saya melalui pemahaman penggunaan aplikasi Google sheet (meningkatkan kompetensi)</p> <p>Loyal Saya akan berkomitmen dan</p>	<p>Kementerian ATR/BPN yaitu: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat</p>	

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				berdedikasi untuk memahami penggunaan aplikasi dengan baik. (komitmen dan dedikasi) Adaptif Saya akan mempelajari penggunaan Google sheet sehingga bisa menyesuaikan diri dengan perubahan. Keterkaitan dengan Agenda III: Digital Skill, mempelajari penggunaan <i>Google sheet</i>		
		2.3 Mendaftarkan akun Google yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan		Akuntabel Saya akan berintegritas dan bertanggung jawab dalam pembuatan akun Google. (Integritas dan tanggung jawab) Kompeten Saya akan meningkatkan kompetensi diri serta kreatif menggunakan akun Google dalam kegiatan ini Google sheet. (Meningkatkan kompetensi diri) Loyal Saya akan berkontribusi membuat akun untuk mengatasi masalah sistem yang masih secara manual dan konvensional (Kontribusi) Adaptif Saya beradaptasi dengan perubahan		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				dan perkembangan teknologi yang ada sehingga saya membuat akun google untuk pengelolaan pengaduan. (Antusias terhadap perubahan)		
		2.4 Membuat desain lembar kerja Google Sheet		<p>Akuntabel Saya akan membuat desain lembar kerja Google Sheet saya dengan jujur dan bertanggung jawab. (jujur)</p> <p>Kompeten Saya akan melaksanakan tugas sebaik mungkin dalam membuat desain lembar kerja pengelolaan. (kinerja terbaik)</p> <p>Loyal Saya menyampaikan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan pembuatan lembar kerja Google Sheet dengan baik.(komitmen)</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menerapkan perkembangan teknologi dengan menggunakan Google Sheet. (proaktif dan menyesuaikan diri)</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		2.5 Melaporkan hasil pembuatan akun Google dan lembar kerja Google Sheet		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melaporkan hasil kegiatan studi literatur dengan sikap sopan,ramah dan berpakaian rapi.</p> <p>Akuntabel Saya akan melaporkan hasil pembuatan akun Google sebagai bentuk transparan dan dapat dipercaya</p> <p>Kompeten Saya akan memberikan kinerja terbaik yang kemudian ditampilkan dalam bentuk laporan</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat melaporkan hasil kegiatan dengan mentor</p> <p>Loyal Saya akan melaporkan hasil kegiatan sebagai bentuk komitmen dalam menyelesaikan rancangan kegiatan</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika berkonsultasi dengan mentor. (proaktif dan menyesuaikan diri)</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
3	Penerimaan dan pencatatan pengaduan	3.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan	Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mengawali kegiatan ini dengan berkonsultasi dengan mentor mengenai kegiatan saya dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi. (Sopan dan ramah)</p> <p>Akuntabel Saya akan berkonsultasi dengan mentor dan menyampaikan kegiatan saya dengan jujur (Jujur)</p> <p>Kompeten Saya akan berkonsultasi dengan mentor untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin dalam melakukan pengelolaan. (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat berkonsultasi dengan mentor.</p> <p>Loyal Saya menyampaikan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini dengan baik.(Komitmen)</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika berkonsultasi dengan mentor.</p>	<p>“Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>Daftar Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan merupakan langkah untuk mengelola pengaduan yang dapat diakses dan dikelola dengan mudah dan aman. Hasil kegiatan ini merupakan wujud dari misi Kementerian ATR/BPN dalam Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.</p>	<p>Profesional Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan dalam bentuk Google Sheet yang dapat diakses dengan mudah adalah wujud dari nilai profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.</p> <p>Terpercaya Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan <i>Google Sheet</i> yang memenuhi standar data digital</p>

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				(Proaktif dan menyesuaikan diri) Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan mentor dalam menentukan kegiatan yang akan dibuat. (Kerja sama)		
		3.2 Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang masuk		Berorientasi Pelayanan Saya akan berdiskusi dengan rekan kerja mengenai kegiatan saya terkait alur pengaduan dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi. (Sopan dan ramah) Akuntabel Saya akan berdiskusi dengan rekan kerja dan menyampaikan kegiatan saya dengan jujur (Jujur) Kompeten Saya akan berdiskusi dengan rekan kerja untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin dalam melakukan pengelolaan. (Kinerja terbaik) Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat berdiskusi dengan rekan kerja. Kolaboratif Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja dalam menentukan alur		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				pengaduan yang baik dan benar. (Kerja sama)		
		3.3 Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan membuat desain alur penerimaan pengaduan yang mudah di pahami.</p> <p>Akuntabel Saya akan bertanggungjawab penuh dalam pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>Kompeten Saya akan berkompeten dalam pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>Loyal Saya akan melakukan desain alur penerimaan dan pencatatan pengaduan sebaik mungkin</p> <p>Keterkaitan dengan Agenda III : Digital Skill, Melakukan desain alur penerimaan dan pencatatan pengaduan menggunakan kecanggihan teknologi</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		3.4 Menerima dan mencatat pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan cekatan dalam mengumpulkan data pengaduan yang akan dikelola sehingga dapat memberikan pelayanan prima.</p> <p>Akuntabel Saya akan mengumpulkan data pengaduan dengan jujur, tanggung jawab, cermat dan disiplin.</p> <p>Kompeten Saya akan mengumpulkan data pengaduan dengan kinerja yang maksimal.</p> <p>Loyal Saya akan mengumpulkan data pengaduan dengan tetap menjaga kerahasiaan setiap data.</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam mengumpulkan data pengaduan</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		3.5 Melaporkan hasil pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melaporkan hasil kegiatan dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi.</p> <p>Akuntabel Saya akan melaporkan hasil pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan sebagai bentuk transparan dan dapat dipercaya</p> <p>Kompeten Saya akan memberikan kinerja terbaik yang kemudian ditampilkan dalam bentuk laporan</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat melaporkan hasil kegiatan dengan mentor</p> <p>Loyal Saya akan melaporkan hasil kegiatan sebagai bentuk komitmen dalam menyelesaikan rancangan kegiatan</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika berkonsultasi dengan mentor. (proaktif dan menyesuaikan diri)</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
4	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	4.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	Ceklist kelengkapan dokumen dan pendistribusian pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mengawali kegiatan ini dengan berkonsultasi dengan mentor mengenai kegiatan saya dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi. (Sopan dan ramah)</p> <p>Akuntabel Saya akan berkonsultasi dengan mentor dan menyampaikan kegiatan saya dengan jujur (Jujur)</p> <p>Kompeten Saya akan berkonsultasi dengan mentor untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin dalam melakukan pengelolaan. (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat berkonsultasi dengan mentor.</p> <p>Loyal Saya menyampaikan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini dengan baik (Komitmen)</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika</p>	<p>“Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan”</p> <p>Dengan adanya ceklist kelengkapan dokumen dan pendistribusian pengaduan yang lengkap adalah wujud dari penerapan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan.</p>	<p>Profesional Kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan menghasilkan output ceklist kelengkapan dokumen dan pendistribusian pengaduan yang baik dan benar merupakan wujud sikap profesionalisme dalam bekerja.</p> <p>Terpercaya Ceklist kelengkapan dan pendistribusian pengaduan yang telah terstruktur akan membentuk manajemen yang baik agar memberikan hasil yang dapat dipercaya.</p>

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				berkonsultasi dengan mentor. (Proaktif dan menyesuaikan diri)		
		4.2 Memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan		<p>Akuntabel Saya akan melaksanakan tugas pengelompokkan sesuai dengan jenis aduan dengan jujur, bertanggungjawab, dan cermat.</p> <p>Kompeten Saya akan melaksanakan tugas dengan kualitas yang terbaik.</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam pengelompokkan aduan sesuai dengan jenis aduan.</p> <p>Kolaboratif Saya akan menggerakkan sumber daya yang ada dan mengajak rekan kerja bekerjasama perihal pengelompokkan data aduan sesuai dengan jenis aduannya.</p>		
		4.3 Mendistribusikan pengaduan ke pihak terkait		<p>Akuntabel Saya akan melaksanakan tugas memeriksa dokumen kelengkapan pengaduan dengan jujur, bertanggungjawab, dan cermat.</p> <p>Kompeten Saya akan melaksanakan tugas dengan</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>kualitas yang terbaik.</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan.</p>		
		4.4 Menerima jawaban tindak lanjut pengaduan dari pihak terkait		<p>Akuntabel Saya akan melaksanakan tugas mendistribusikan pengaduan ke pihak terkait dengan jujur, bertanggungjawab, dan cermat.</p> <p>Kompeten Saya akan melaksanakan tugas dengan kualitas yang terbaik.</p> <p>Adaptif Saya akan proaktif dalam mendistribusikan pengaduan.</p> <p>Kolaboratif Saya akan menggerakkan sumber daya yang ada dan mengajak rekan kerja bekerjasama perihal menerima jawaban tindak lanjut pengaduan dari pihak terkait.</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		4.5 Melaporkan hasil pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan melaporkan hasil kegiatan dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi.</p> <p>Akuntabel Saya akan melaporkan hasil pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan sebagai bentuk transparan dan dapat dipercaya</p> <p>Kompeten Saya akan memberikan kinerja terbaik yang kemudian ditampilkan dalam bentuk laporan</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat melaporkan hasil kegiatan dengan mentor</p> <p>Loyal Saya akan melaporkan hasil kegiatan sebagai bentuk komitmen dalam menyelesaikan rancangan kegiatan</p>		
5	Evaluasi dan pelaporan kegiatan	5.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan evaluasi dan pelaporan kegiatan	Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan	<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan mengawali kegiatan ini dengan berkonsultasi dengan mentor mengenai kegiatan saya dengan sikap sopan, ramah dan berpakaian rapi. (Sopan dan ramah)</p> <p>Akuntabel</p>	“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”	Melayani, karena evaluasi adalah tahapan dari sebuah prosedur. Selain itu, hal ini juga mendukung nilai organisasi.

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>Saya akan berkonsultasi dengan mentor dan menyampaikan kegiatan saya dengan jujur (Jujur)</p> <p>Kompeten Saya akan berkonsultasi dengan mentor untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin dalam melakukan evaluasi kegiatan. (Kinerja terbaik)</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang kondusif saat berkonsultasi dengan mentor.</p> <p>Loyal Saya menyampaikan komitmen saya untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini dengan baik. (Komitmen)</p> <p>Adaptif Saya akan bertindak proaktif dan menyesuaikan diri ketika berkonsultasi dengan mentor. (Proaktif dan menyesuaikan diri)</p>	<p>Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan merupakan bentuk tanggung jawab seorang ASN. Dengan adanya laporan hasil akan mendukung misi organisasi dimana produktifitas pengelolaan pengaduan lebih efisien dan efektif.</p>	<p>Profesional Laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban dari penerapan nilai professional.</p> <p>Terpercaya Evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan aktualisasi adalah salah satu bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kepercayaan yang berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas pelayanan.</p>

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		5.2 Evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan menerima kritik, saran dan masukan dari pegawai lainya untuk pengembangan sistem menjadi lebih baik</p> <p>Akuntabel Saya akan melakukan kegiatan evaluasi dengan penuh tanggung jawab</p> <p>Kompeten Saya akan melaksanakan kegiatan ini dengan sangat baik</p> <p>Harmonis Saya akan menciptakan suasana yang baik dalam mengevaluasi kegiatan kepada pegawai lainnya</p> <p>Loyal Saya akan mengevaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan tanpa melanggar setiap norma dan aturan yang berlaku.</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		5.3 Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi		<p>Akuntabel Saya akan bertanggung jawab penuh dalam melakukan perbaikan dari hasil evaluasi</p> <p>Kompeten Saya akan terus belajar dan bertanggung jawab dalam melaksanakan perbaikan dari hasil evaluasi</p> <p>Loyal Saya akan melakukan perbaikan dan berkomitmen untuk melaksanakannya dengan baik</p> <p>Adaptif Saya akan mencari informasi tambahan yang berguna dalam melakukan perbaikan yang lebih maksimal</p>		
		5.4 Penyusunan laporan hasil kegiatan		<p>Akuntabel Saya akan bertanggung jawab penuh dalam penyusunan laporan aktualisasi dengan apa yang telah saya lakukan</p> <p>Kompeten Saya akan terus belajar dalam penyusunan laporan aktualisasi ini dan mengembangkan kapabilitas saya</p> <p>Loyal Saya akan menyusun laporan</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				<p>aktualisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>Adaptif Saya akan mencari informasi tambahan yang berguna dalam penyusunan laporan aktualisasi</p>		
		5.5 Penyampaian laporan hasil kegiatan kepada mentor		<p>Berorientasi Pelayanan Saya akan menyampaikan laporan kegiatan ini dengan sopan, ramah dan berpakaian rapi</p> <p>Akuntabel Saya akan bertanggung jawab penuh dalam penyusunan laporan kegiatan dengan apa yang telah saya lakukan</p> <p>Kompeten Saya akan terus belajar dalam penyusunan laporan kegiatan ini dan mengembangkan kapabilitas saya</p> <p>Harmonis Saya akan menghargai dan menerima setiap masukan dan saran dari rekan kerja dan mentor dalam penyusunan laporan kegiatan ini</p> <p>Loyal Saya akan menyusun laporan kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>Adaptif</p>		

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi dengan Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				Saya akan mencari informasi tambahan yang berguna dalam penyusunan laporan kegiatan		

Matriks Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK

Tabel 6. Matriks Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK

No.	Kegiatan/Tahapan kegiatan		Rekapitulasi Rencana Habitasi Nilai BerAKHLAK							
			Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaktif	Kolaboratif	Jumlah
1	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan									
	1.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif	1	1	1	1	1	1	1	7
	1.2	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		1	1		1	1		4
	1.3	Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		1	1			1		3
	1.4	Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan		1	1			1		3
	1.5	Melaporkan hasil pembuatan konsep tata kelola pengaduan	1	1	1		1			4
2	Pembuatan akun google dan desain lembar kerja Google Sheet									
	2.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun google sheet	1	1	1	1	1	1		6
	2.2	Mempelajari penggunaan akun google sheet		1	1		1	1		4
	2.3	Mendaftarkan akun google sheet yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan		1	1		1	1		4
	2.4	Membuat desain lembar kerja Google Sheet		1	1		1	1		4
	2.5	Melaporkan hasil pembuatan akun google dan lembar kerja Google Sheet	1	1	1	1	1	1		6
3	Penerimaan dan pencatatan pengaduan									
	3.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	7

No.	Kegiatan/Tahapan kegiatan		Rekapitulasi Rencana Habitasi Nilai BerAKHLAK							
			Berorientasi Pelayanan	Akuntabel	Kompeten	Harmonis	Loyal	Adaktif	Kolaboratif	Jumlah
	3.2	Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang baik	1	1	1	1			1	5
	3.3	Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan	1	1	1		1			4
	3.4	Menerima dan mencatat pengaduan	1	1	1		1	1	1	6
	3.5	Melaporkan hasil pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan	1	1	1	1	1	1		6
4	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan									
	4.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	1	1	1	1	1	1		6
	4.2	Memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan		1	1			1	1	4
	4.3	Mendistribusikan pengaduan ke pihak terkait		1	1			1		3
	4.4	Menerima jawaban tindak lanjut pengaduan dari pihak terkait		1	1			1	1	4
	4.5	Melaporkan hasil pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	1	1	1	1	1	1		6
5	Evaluasi dan pelaporan kegiatan									
	5.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan evaluasi dan pelaporan kegiatan	1	1	1	1	1	1	1	7
	5.2	Evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan	1	1	1		1	1		5
	5.3	Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi		1	1		1	1		4
	5.4	Penyusunan laporan hasil kegiatan		1	1		1	1		4
	5.5	Penyampaian laporan hasil kegiatan kepada mentor	1	1	1	1	1	1		6
Jumlah			14	25	25	10	19	22	7	122

2.5.Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 7. Rencana Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	November																												Desember						
			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4					
1	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan	1. Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif																																			
		2. Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan																																			
		3. Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan																																			
		4. Menentukan dan menyesuaikan standar tata kelola pengaduan																																			
		5. Melaporkan hasil pembuatan konsep tata kelola pengaduan																																			
2	Pembuatan akun <i>Google Sheet</i>	1. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun google sheet																																			
		2. Mempelajari penggunaan akun google sheet																																			

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	November																												Desember					
			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4				
		3. Mendaftarkan akun google sheet yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan																																		
		4. Membuat desain lembar kerja Google Sheet																																		
		5. Melaporkan hasil pembuatan akun google dan lembar kerja Google Sheet																																		
3	Penerimaan dan pencatatan pengaduan	1. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan																																		
		2. Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang masuk																																		
		3. Mendesain alur penerimaan dan pencatatan pengaduan																																		
		4. Mengumpulkan data pengaduan																																		
		5. Melaporkan hasil pembuatan konsep tata kelola pengaduan																																		
4	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	1. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan																																		

BAB III PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Role Model



Menurut Wikipedia, role model adalah “person who serve as an example, whose behavior is emulated by others” atau seseorang yang memberikan teladan dan berperilaku yang bisa diikuti oleh orang lain. Pada pengertian yang lebih khusus Role model adalah sebuah gambaran ideal yang kita inginkan untuk diri kita di masa depan atau suatu contoh panutan yang ditampilkan oleh pribadi yang patut untuk dicontoh dan diikuti serta hal ini menjadi referensi dalam bertingkah laku baik di lingkungan pekerjaan maupun dalam lingkungan sosial

bermasyarakat. Pemilihan Role Model ini akan disertai dengan alasan yang terkait dengan penerapan nilai-nilai Bela Negara, BerAKHLAK, serta terkait dengan kedudukan dan peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*, dan hal-hal positif lain yang dipandang patut dijadikan teladan.

Dalam pelaksanaan aktualisasi dan habituasi ini penulis berada pada satuan kerja Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar Provinsi Sumatera Utara. Penulis melihat sosok yang patut dijadikan contoh dan panutan (role model) selama kegiatan aktualisasi yaitu Bapak Ismail, S.E. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar sekaligus sebagai mentor Penulis. Beliau dapat saya jadikan sebagai panutan dalam mengimplementasikan nilai-nilai BerAKHLAK dan *Smart Governance*.

Bapak Ismail, S.E. memiliki nilai-nilai ASN yang dapat kita lihat setiap hari di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Nilai-Nilai dasar ASN yang diteladani Beliau adalah sebagai berikut:

1. Cinta Tanah Air

Bapak Ismail, S.E. telah mengaktualisasi nilai cinta tanah air yaitu Beliau selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja seperti membuang sampah pada tempatnya dan selalu merapikan ruang kerja apabila ingin pulang. Beliau juga sering menggunakan produk lokal seperti memakai Batik dan membantu UMKM lokal dengan membeli produk.

2. Sadar Berbangsa dan Bernegara

Bapak Ismail, S.E. mengaktualisasi nilai ini dengan menerapkan protocol Kesehatan sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah selama pandemic covid-19.

Beliau juga menjalankan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan dan meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam merancang aktualisasi ini.

3. Setia pada Pancasila sebagai Ideologi Bangsa

Bapak Ismail, S.E. mengaktualisasi nilai ini dengan aktif dalam setiap kegiatan rapat yang diadakan di internal maupun eksternal. Beliau tidak pernah membedakan pegawai kantor baik dari suku, ras maupun agama.

4. Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara

Bapak Ismail, S.E. mengaktualisasi nilai ini dengan membantu rekan kerja dalam melakukan pekerjaan dalam hal memberi saran dan masukan. Beliau juga membantu penulis dalam merancang aktualisasi dan memberi masukan dalam kegiatan aktualisasi yang sedang penulis laksanakan.

5. Kemampuan Awal Bela Negara

Bapak Ismail, S.E. mengaktualisasi nilai ini dengan rajin berolahraga di lingkungan kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar bersama dengan rekan kerja.

Selain nilai-nilai dasar ASN diatas, Beliau juga mengaktualisasi nilai-nilai BERAKHLAK. Berikut ini beberapa nilai yang dilihat penulis dalam mengaktualisasi BerAKHLAK.

1. Berorientasi Pelayanan

Nilai berorientasi pelayanan yang ditunjukkan oleh Beliau adalah bersikap ramah kepada penulis saat melakukan konsultasi mengenai aktualisasi. Beliau juga sering memberikan arahan serta masukan kepada para pegawai di kantor. Beliau termasuk orang yang cekatan, solutif dan dapat diandalkan dalam segala hal pekerjaan maupun berdiskusi.

2. Akuntabel

Nilai akuntabel yang ditunjukkan oleh Beliau adalah melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab. Beliau menjalankan tugas sesuai dengan tugas dan fungsi dan tidak menyalahgunakan wewenang.

3. Kompeten

Nilai Harmonis yang beliau aktualisasikan yaitu dengan suka menolong orang lain dalam suatu pekerjaan baik dengan memberikan masukan serta saran kepada seluruh pegawai. Beliau selalu menghargai setiap latar belakang orang di kantor tanpa membedakan ras, suku dan agama.

4. Harmonis

Beliau adalah pribadi yang Harmonis. Beliau sangat ramah dan tidak kaku. Memiliki kedekatan yang sangat baik dengan setiap pekerja yang membuat suasana kantor menjadi sangat bersahabat, kondusif, dan harmonis. Beliau sering berbagi cerita dengan pekerja dan mau mendengarkan saran, masukan, cerita, atau kritikan dari setiap pekerja juga. Disamping itu Beliau juga bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas kerjanya, melayani masyarakat dengan baik dan jujur.

5. Loyal

Nilai Loyal yang Beliau aktualisasikan adalah memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar republik indonesia tahun 1945 serta setia kepada negara kesatuan republik indonesia serta pemerintahan yang sah. Beliau selalu mengikuti kegiatan apel pagi yang diadakan setiap hari Rabu dan Jumat di kantor pertanahan. Beliau dalam melaksanakan tugas dan fungsi jabatan, selalu menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara.

6. Adaktif

Beliau adalah seseorang yang adaptif selalu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan, mengikuti perkembangan teknologi dan terus belajar serta selalu mencari peluang untuk mengembangkan diri dan pekerjaan. Beliau juga selalu berkolaborasi dengan setiap orang dan instansi yang terkait untuk bekerjasama dalam menyelesaikan permasalahan maupun dalam meningkatkan mutu suasana bekerja di dalam kantor.

7. Kolaboratif

Nilai Kolaboratif yang Beliau terapkan adalah selalu melakukan kerja sama dengan seksi-seksi lain di kantor. Beliau juga aktif dalam kegiatan baik berupa rapat maupun seminar yang diadakan dan selalu terbuka dalam melakukan kerjasama baik dengan dengan internal maupun eksternal

B. Realisasi Aktualisasi

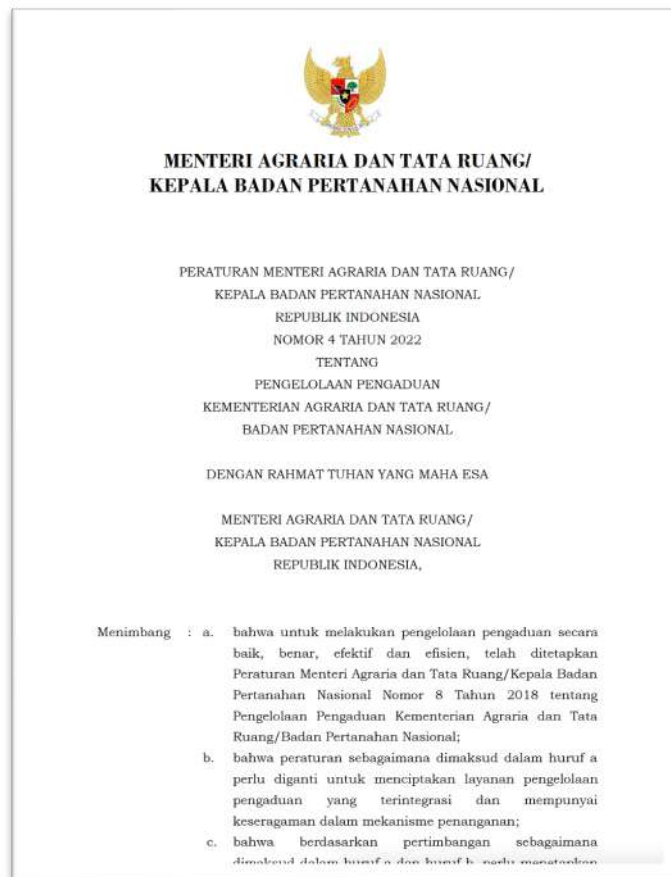
1. Realisasi Kegiatan

a. Melakukan Studi Literatur Terkait Pengelolaan Pengaduan

Studi literatur dilakukan untuk menambah pengetahuan penulis terkait aktualisasi yang akan dilaksanakan. Pelaksanaan studi literatur pengelolaan pengaduan dimulai dari konsultasi dengan Mentor. Dalam proses konsultasi, Penulis terlebih dahulu menjelaskan tentang bahan materi yang akan digunakan dalam pengelolaan pengaduan yang sudah Penulis persiapkan sebelumnya. Selanjutnya, Mentor

memberikan saran, masukan, dan perbaikan terhadap bahan materi yang sudah Penulis paparkan.

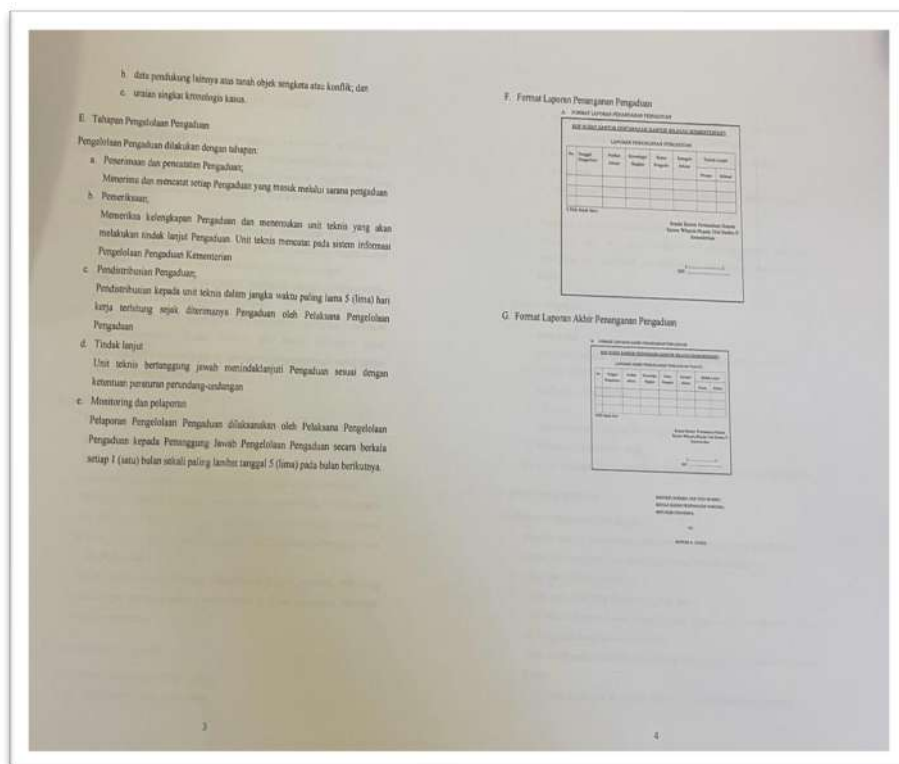
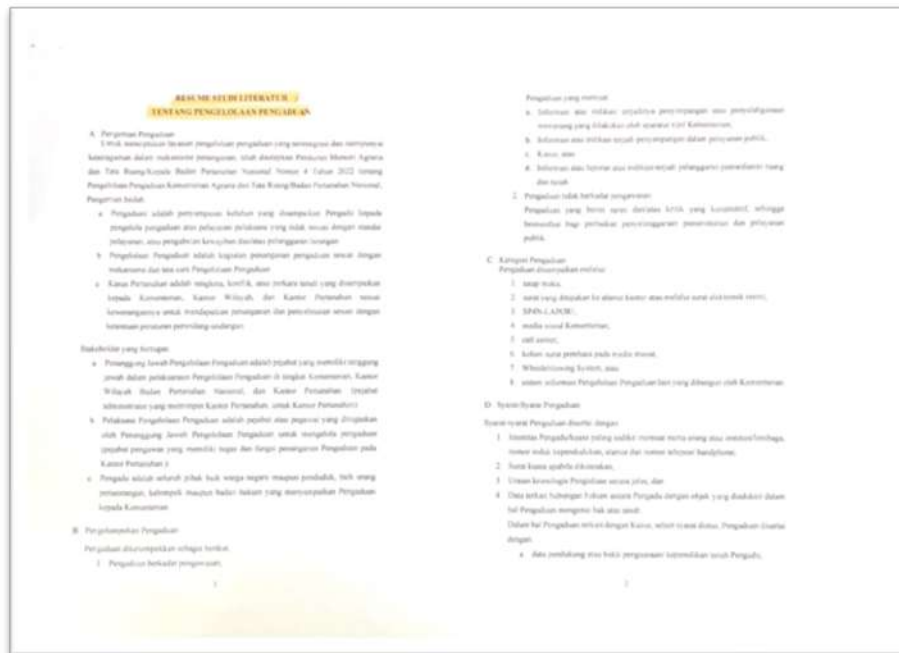
Literatur utama yang dijadikan penulis sebagai referensi untuk pengelolaan pengaduan adalah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan.



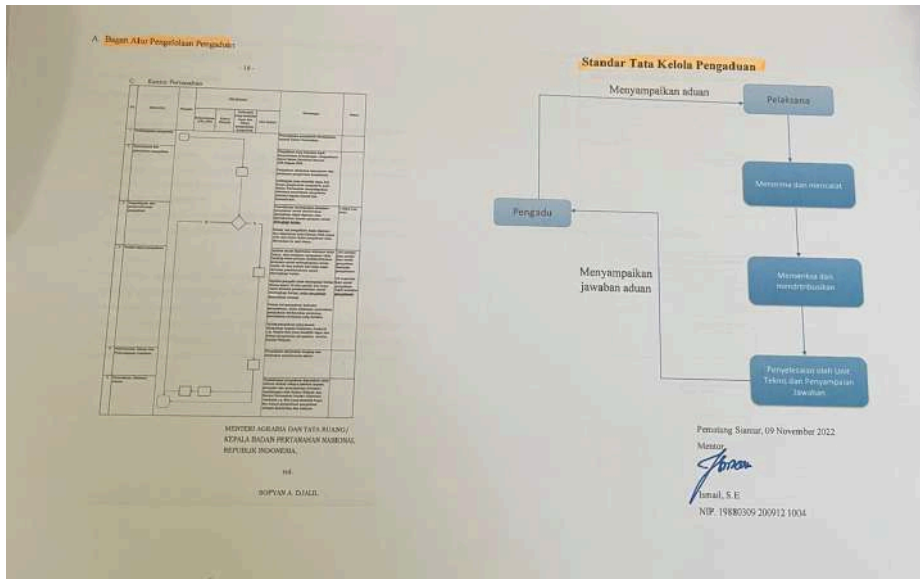
Gambar 7. Hasil Rangkuman Studi Literatur

Dari bahan studi literatur yang telah dibahas, selanjutnya Penulis membuat rangkuman materi yang telah dipelajari sehingga lebih mudah untuk dipahami. Melalui rangkuman yang telah dibuat tersebut, kemudian Penulis menentukan standar Tata Kelola Pengaduan yang sistematis. Tata Kelola pengaduan dibuat menyesuaikan dengan tahapan dalam pengelolaan pengaduan. Adapun tahapan pengelolaan pengaduan yaitu: Pengadu menyampaikan aduan, kemudian Pelaksana menerima dan mencatat pengaduan tersebut. Selanjutnya, aduan diperiksa dan didistribusikan ke unit teknis. Pihak unik teknis menerima aduan dan melakukan tindak lanjut aduan. Selanjutnya unit teknis memberikan jawaban atas tindak lanjut kepada Pelaksana. untuk disampaikan kepada Pengadu. Dari hasil tata Kelola pengaduan yang telah dibuat, penulis mulai mendesain lembar kerja pengelolaan

pengaduan menggunakan Google Sheet karena memiliki fitur yang lebih mudah untuk digunakan dan disesuaikan dengan kebutuhan. Adapun output dari kegiatan ini adalah rangkuman studi literatur dan bagan Standar Tata Kelola Pengaduan. Selanjutnya output tersebut Penulis laporkan kepada Mentor sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang telah Penulis kerjakan.



Gambar 8. Hasil Rangkuman Studi Literatur



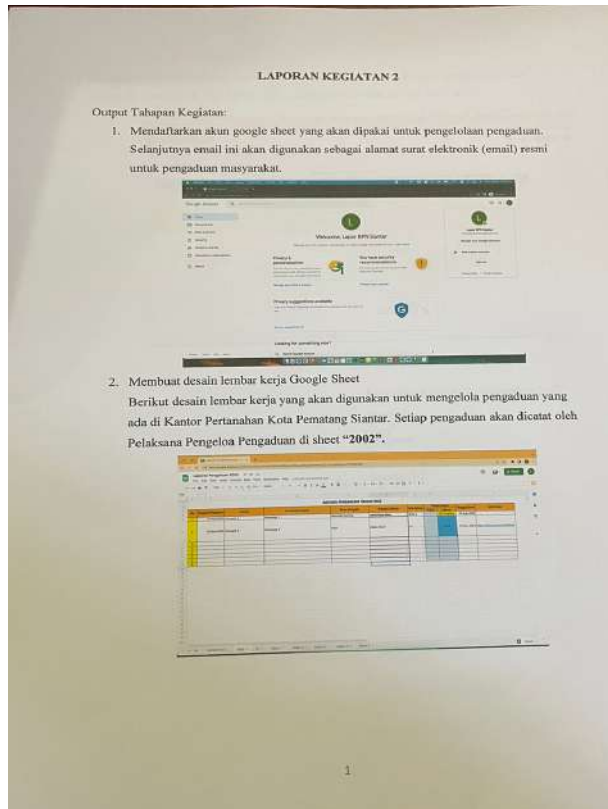
Gambar 9. Standar Tata Kelola Pengaduan

b. Pembuatan Akun Google dan Desain Lembar Kerja Google Sheet

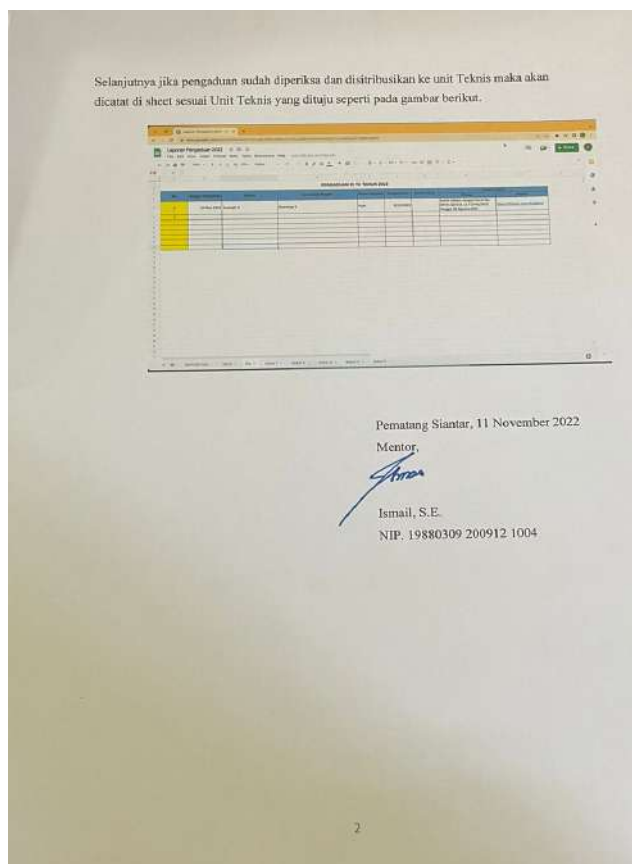
Pelaksanaan kegiatan pembuatan akun Google dan desain lembar kerja *Google Sheet* dimulai dari konsultasi dengan Mentor. Dalam proses konsultasi, Penulis merekomendasikan nama akun Google yang akan digunakan untuk pengelolaan pengaduan. Penulis juga menjelaskan tentang rancangan lembar kerja *Google Sheet* yang akan digunakan untuk mencatat pengaduan yang sudah Penulis persiapkan sebelumnya. Selanjutnya, Mentor memberikan saran, masukan, dan perbaikan terhadap rancangan lembar kerja *Google Sheet* yang sudah Penulis paparkan.

Dari hasil konsultasi dan masukan Mentor, selanjutnya Penulis melaksanakan kegiatan pendaftaran akun Google. Kegiatan mendaftarkan akun Google yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan dilakukan oleh Penulis dengan alamat email lapor.bpnsiantar@gmail.com. Setelah berhasil mendaftarkan akun Google, selanjutnya Penulis mulai membuat rancangan lembar kerja Google Sheet yang akan digunakan untuk mencatat pengaduan. Setelah rancangan selesai didesain, Penulis kemudian mengerjakan pembuatan lembar kerja Google Sheet pada halaman akun Google yang telah didaftarkan sesuai dengan rancangan lembar kerja yang telah ditentukan.

Adapun output dari kegiatan ini adalah akun Google yang telah berhasil di-*create* dengan alamat email: lapor.bpnsiantar@gmail.com dan lembar kerja Google Sheet. Selanjutnya output tersebut Penulis laporkan kepada Mentor sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang telah Penulis kerjakan.



Gambar 10. Akun Google



Gambar 11. Lembar Kerja Google Sheet

c. Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan

Pelaksanaan kegiatan penerimaan dan pencatatan Pengaduan dimulai dari konsultasi dengan Mentor. Dalam proses konsultasi, Penulis menampilkan contoh data pengaduan yang telah dicatat di lembar kerja Google Sheet. Penulis juga menjelaskan tentang informasi apa saja yang akan dicatat di lembar kerja tersebut. Selanjutnya, Mentor memberikan saran, masukan, dan perbaikan terhadap contoh data yang sudah Penulis paparkan.

Dari hasil konsultasi dan masukan Mentor, selanjutnya Penulis melaksanakan pencatatan pengaduan. Penulis mengerjakan penerimaan dan pencatatan pengaduan sesuai dengan surat yang masuk dari loket, surat elektronik, WhatsApp maupun media sosial. Pencatatan pengaduan dilakukan dengan mengisi kolom Tanggal Aduan, Perihal Aduan, Kronologis Singkat, Nama Pengadu dan kategori Aduan. Setelah Penulis mencatat pengaduan yang masuk, selanjutnya Penulis melakukan pemeriksaan pengaduan.

Adapun output dari kegiatan ini adalah lembar kerja Google Sheet yang telah berisi data pengaduan yang telah diinput. Selanjutnya output tersebut Penulis laporkan kepada Mentor sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang telah Penulis kerjakan.

No	Tanggal Aduan	Perihal	Kronologi Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Unit Teknis	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Evidence
1	10-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PTSL 2021 atas nama SONDANG OKTO DEVIYANTI SITANGGABANG	Robert Siraga	Media Sosial	-	-		
2	11-Nov-2022	Pemohonan lumpang tanah kaping	Pemohonan atas terjadinya lumpang tandi kepemilikan atas tanah kaping No Kaping (14, 15). Yang terletak di Jalan Antara Kanan Kelurahan Sela Negara Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematang siantar yang sudah dibelkarkan di Kantor Lurah Sela Negara No. 592.2/5012/SN/V Tanggal 27 Mei 2022 dan dibelkarkan di Kantor Camat Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar dengan No. 652/1905/ST/IV/2022 tanggal 27	Leo Rantonius Siburan	Lokat / Tatap Muka	-	-		
3	7-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PTSL 2021 atas nama Dian Iva Putri Hutasoit	Dian Hutasoit	Surat / surat elektronik reami	-	-		
4	13-Nov-2022	Pengaduan permohonan Pendaftaran Tanah pertama kali	Pemohonan pendaftaran tanah pertama kali atas nama Paden Purba, kelurahan Tanjung Praggi, Siantar Maroba. Terkendala tidak ada surat penguasaan feak dari Lurah (Lurah tidak mau tanda tangan surat penguasaan feak bidang tanah)	Ergalina Purba	Media Sosial	-	-		
5	16-Nov-2022	Pengaduan Pemohonan SHM No Berkas : 11513	Pengaduan atas progres pendaftaran tanah pertama kali atas nama Samuel Erikson Simamora pada Agustus 2022.	Erikson Samuel Simamora	Surat / surat elektronik reami	-	-		
6						-	-		
7						-	-		
8						-	-		
9						-	-		
10						-	-		
11						-	-		
12						-	-		
13						-	-		
14						-	-		
15						-	-		
16						-	-		
17						-	-		
18						-	-		
19						-	-		

Gambar 12. Lembar Kerja Google Sheet

d. Pemeriksaan dan Pendistribusian Pengaduan

Pelaksanaan kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan dimulai dari konsultasi dengan Mentor. Dalam proses konsultasi, Penulis menampilkan data pengaduan yang telah dicatat di lembar kerja Google Sheet. Penulis juga menjelaskan tentang data yang telah dicatat di lembar kerja tersebut. Selanjutnya, Mentor memberikan saran, masukan, dan perbaikan terhadap data yang sudah Penulis paparkan.

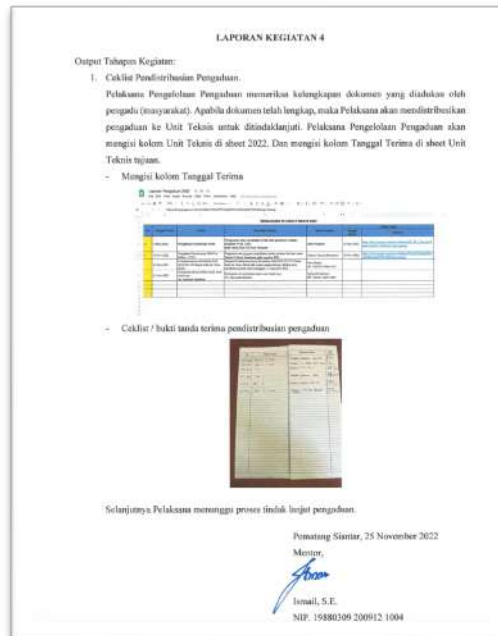
Dari hasil konsultasi dan masukan Mentor, selanjutnya Penulis melaksanakan pemeriksaan pengaduan. Penulis melaksanakan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan sesuai dengan data yang ada. Pemeriksaan dilakukan dengan mengecek kelengkapan data pengadu dan objek aduannya sedangkan pendistribusian dilakukan dengan mengecek disposisi surat ditujukan ke Unit Teknis terkait. Data yang diperiksa antara lain:

- a. Identitas Pengadu/kuasa (memuat nama orang atau institusi/lembaga, alamat dan nomor telepon/ handphone)
- b. Uraian kronologis Pengaduan secara jelas
- c. Data terkait hubungan hukum antara Pengadu dengan objek yang diadukan dalam hal Pengaduan mengenai hak atas tanah

Selanjutnya, setelah pemeriksaan data pengaduan dilakukan, Penulis memeriksa dan mencatat di kolom Unik Teknis sesuai dengan disposisi surat. Kemudian, Penulis melakukan pendistribusian ke Unit Teknis terkait. Pendistribusian pengaduan dilakukan dengan menyerahkan berkas pengaduan ke unit teknis terkait dengan mengisi kolom Tanggal Terima dan mencatat status di kolom Tindak Lanjut menjadi "On Progress". Untuk selanjutnya proses tindak lanjut akan dilakukan oleh Unit Teknis dalam hal penyelesaian pengaduan. Unit teknis menyampaikan informasi perkembangan tindak lanjut Pengaduan kepada Pelaksana Pengelolaan Pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pelaksana Pengelolaan Pengaduan.

Dalam rentang waktu 5 (lima) hari masa penyelesaian pengaduan, Pelaksana Pengelola Pengaduan bisa melakukan *follow up* progress tindak lanjut pengaduan dari Unit Teknis. Tujuannya adalah untuk mengingatkan bahwa terdapat aduan yang harus segera ditindaklanjuti. Apabila tindak lanjut telah selesai maka Pelaksana menerima jawaban dan mencatat di lembar kerja Google Sheet. Adapun kolom yang diisi adalah

Tanggal Selesai dan mengubah status “On Progress menjadi Done” di kolom Tindak Lanjut. Adapun output dari kegiatan ini adalah ceklist ekspedisi pendistribusian pengaduan ke Unit Teknis. Selanjutnya output tersebut Penulis laporkan kepada Mentor sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang telah Penulis kerjakan.



Gambar 13. Ceklist Pendistribusian Pengaduan

a. Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan

Evaluasi dilakukan dengan melaporkan hasil kegiatan kepada mentor yang merupakan atasan langsung yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Mentor juga melakukan pengecekan hasil kegiatan aktualisasi melalui link Google Sheet yang ditampilkan oleh penulis kepada mentor. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan mentor, hasil aktualisasi berupa pengelolaan pengaduan menggunakan Google Sheet sudah sangat baik dan dapat dilanjutkan pada tahap laporan kegiatan. Selama kurang lebih tiga minggu melaksanakan kegiatan aktualisasi pengelolaan pengaduan, terdapat sepuluh data aduan yang dicatat dalam lembar kerja Google Sheet dengan keterangan terdapat enam aduan dengan status telah berhasil diselesaikan dengan status *Done* dan terdapat empat aduan yang masih dalam status *On Progress*. Lembar kerja Google Sheet Pengaduan dapat diakses melalui tautan berikut <https://bit.ly/pengaduanbpsiantar> .

Laporan Pengaduan 2022

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help Last edit was 3 minutes ago

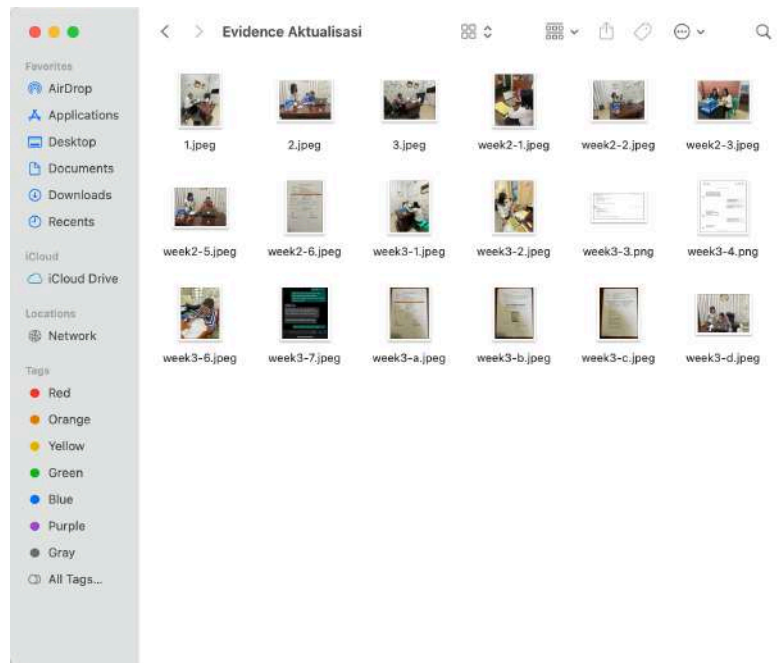
100% Default (Ctrl) 10 B I T A

07

AGENDA PENGADUAN TAHUN 2022										
No	Tanggal Aduan	Perihal	Kronologi Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Unit Teknis	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Evidence	
1	10-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PTSL 2021 atas nama SONDANG OKTO DEVIYANTI SITANGGANG	Robert Sinaga	Media Sosial	TU	Done	10-Nov-2022	Robert Sinaga	
2	11-Nov-2022	Permohonan tumpang tindih kepemilikan tanah kapling	Permohonan atas terjadinya tumpang tindih kepemilikan atas tanah kapling No Kapling (14.15). Yang terletak di Jalan Antara Karang Kelurahan Setia Negara Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematang siantar yang sudah didaftarkan di Kantor Lurah Setia Negara No. 592.2/5012/SN/V Tanggal 27 Mei 2022 dan didaftarkan di Kantor Camat Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar dengan No: 592190/SSIT/V/2002 tanggal 27 Mei 2022	Leo Rantonius Siharian	Loker / Tatap Muka	Seksi 1	On Progress	10-Nov-2022		
3	7-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PTSL 2021 atas nama Dian Ira Putri Hutasoit	Dian Hutasoit	Surat / surat elektronik resmi	Seksi 2	Done	22-Nov-2022	Dian Hutasoit	
4	11-Nov-2022	Pengaduan terkait pencatatan blokir	Pemohon mengajukan pencatatan blokir SHM No. 1183/Suka Dame karena tidak terpenuhinya perjanjian dan pembayaran antara pemilik tanah dengan pihak kedua selaku pembeli, serta tidak diberikannya aspi sertipikat hasil pemecahan	Immanuel Basar Hutabarat	Surat / surat elektronik resmi	Seksi 5	Done	21-Nov-2022	Immanuel Basar Hutabarat	
5	13-Nov-2022	Pengaduan permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali	Permohonan pendaftaran tanah pertama kali atas nama Paden Parba, Kelurahan Tanjung Pinggir, Siantar Martoba. Terkendala tidak ada surat penguasaan fisik dari Lurah (Lurah tidak mau tanda tangan surat penguasaan fisik bilang tanah)	Erpelina Parba	Media Sosial	TU	Done	15-Nov-2022	Immanuel Basar Hutabarat	
6	16-Nov-2022	Pengaduan Permohonan SHM No Berkas - 11513	Pengaduan atas progress pendaftaran tanah pertama kali atas nama Samuel Erikson Simanora pada Agustus 2022	Erikson Samuel Simanora	Surat / surat elektronik resmi	Seksi 2	Done	24-Nov-2022	Erikson Samuel Simanora	
7	17-Nov-2022	Mengadukan hapak Robert tampubolon SH atas permasalahan sertifikat balik nama	Mengadukan hapak Robert tampubolon SH atas permasalahan sertifikat balik nama yg km urus mulai bulan febrauri 2022 dan sampai Bln November (m btm jg selesai)	Toma HP: +62 821-6733-5991	Whatsapp	TU	Done	24-Nov-2022	Toma	
8	21-Nov-2022	Kelanjutan proses Perubahan Hak HGB NO 532/Siopat Suhu an. Nova Sheryly	Mengenaikan kelanjutan proses Perubahan Hak HGB NO.532/Siopat Suhu an. Nova Sheryly,dkk sudah sampai dimana. Berkas saya masukkan melalui loket tertanggal 11 Nopember 2022	Nova Sheryly HP: +62 823-6786-6159	Whatsapp	Seksi 2	On Progress			
9	21-Nov-2022	Kelanjutan utk perubahan nama surat tanah saya An. Apriyadi hutabarat	Kelanjutan utk perubahan nama surat tanah saya An. Apriyadi hutabarat	Apriyadi hutabarat HP: +62 821-6607-3483	Whatsapp	Seksi 2	On Progress			
10	1-Dec-2022	kejelasan sertifikat UKMZ atas nama Mandat Henna Yunan Simanjuntak, berkas sudah lebih dari sebulan.Apa solusinya?	kejelasan sertifikat UKMZ atas nama Mandat Henna Yunan Simanjuntak, berkas sudah lebih dari sebulan.Apa solusinya?	Lasi Arma HP: +62 823-6885-9676	Whatsapp		On Progress			

Gambar 14. Lembar Kerja Google Sheet Pengaduan

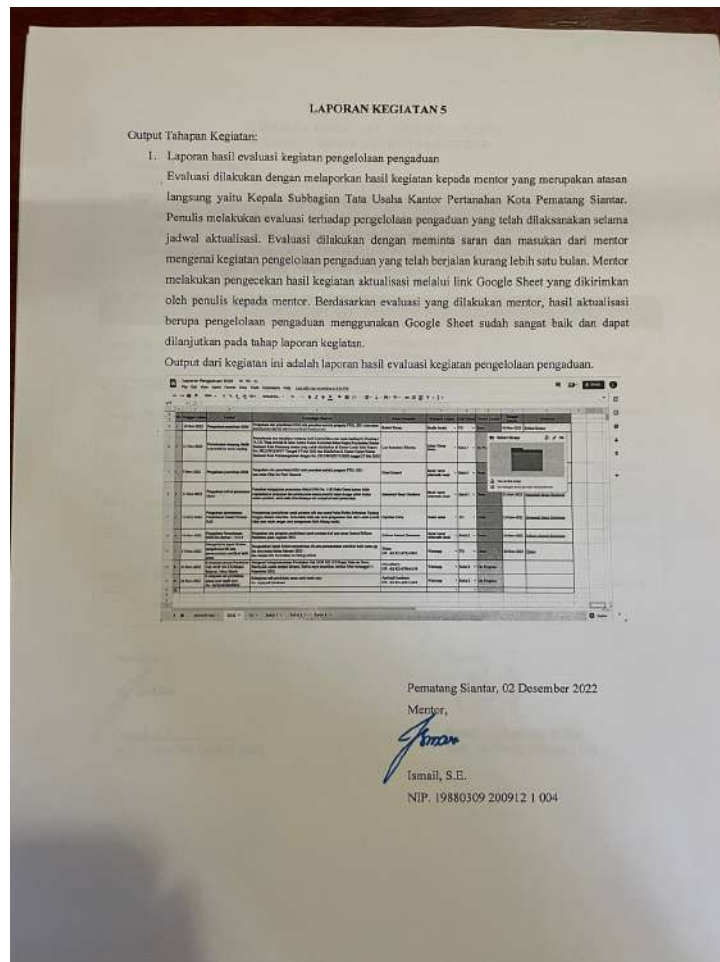
Selanjutnya, penyusunan laporan kegiatan dilakukan dengan mengumpulkan evidence setiap tahapan kegiatan. Pengumpulan evidence dilakukan pada tahapan penyusunan laporan kegiatan aktualisasi sebagai bukti pelaksanaan aktualisasi yang telah dilakukan penulis. Evidence yang dikumpulkan oleh penulis dapat berupa foto, tangkapan layar monitor, dan laporan. Terdapat beberapa kegiatan yang tidak dilakukan pendokumentasian oleh penulis, seperti halnya kegiatan konsultasi yang dilakukan langsung di ruangan Mentor. Adapun evidence yang dikumpulkan dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 15. Pengumpulan Evidence Kegiatan

Penyampaian laporan dan hasil kegiatan aktualisasi kepada mentor sebagai bentuk sosialisasi hasil kegiatan yang telah dilakukan oleh penulis. Penyampaian ini dilakukan agar manfaat dari kegiatan aktualisasi yang telah dilakukan dapat dirasakan secara langsung. Tanggapan yang positif diberikan oleh mentor terhadap hasil kegiatan aktualisasi penulis. Sebelum dilakukan aktualisasi ini, rekan kerja terkadang mengalami kendala dalam mendapatkan informasi terkait pengaduan yang masih aktif atau sudah selesai ditangani. Setelah dilakukan kegiatan aktualisasi ini, rekan kerja dapat dengan mudah mengakses informasi pengaduan serta mengetahui status pengaduan yang sedang berjalan.

Adapun output dari kegiatan ini adalah laporan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan yang telah berisi data pengaduan yang telah diinput. Selanjutnya output tersebut Penulis laporkan kepada Mentor sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang telah Penulis kerjakan.



Gambar 16. Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan

2. Aktualisasi Nilai-Nilai Agenda II

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi salah satunya agar nilai-nilai BerAKHLAK dapat dijadikan sebagai pondasi dalam bekerja atau dalam kehidupan sehari-hari sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Diharapkan dengan terlaksananya kegiatan aktualisasi ini dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian visi-misi organisasi Kementerian ATR/BPN dan penguatan nilai-nilai organisasi Kementerian ATR/BPN.

1. Melakukan Studi Literatur Terkait Pengelolaan Pengaduan

Studi literatur merupakan bagian awal yang penting sebelum melakukan pengelolaan pengaduan. Studi literatur mendukung **Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat** sesuai dengan misi Kementerian ATR/BPN. Melakukan studi literatur sebelum membuat konsep pengelolaan pengaduan agar mudah dipahami oleh pengguna dan tidak sulit untuk dilakukan pembaruan di kemudian waktu. Hal ini sesuai dengan nilai organisasi **Melayani** yaitu pada bagian kejelasan prosedur yang mana dapat membantu petugas pengelolaan pengaduan. **Profesional**, rangkuman studi literatur yang

dibuat sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud profesionalisme. **Terpercaya**, tahapan ini dilakukan untuk menghasilkan rangkuman studi literatur sebagai bentuk untuk menghasilkan output yang dapat dipercaya.

1.1 Berkonsultasi dengan Mentor Terkait Pengelolaan Pengaduan yang Efektif

Melakukan konsultasi dengan atasan untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan** dan **Harmonis**. Konsultasi yang Penulis lakukan dengan atasan yaitu untuk mempelajari dan memahami hal baru dan mendapatkan banyak informasi sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN.

Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan konsultasi dengan mentor, saya bertindak proaktif dengan bertanya segala sesuatu yang belum saya ketahui terkait pengelolaan pengaduan sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam konsultasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

1.2 Melakukan Studi Literatur Terkait Pengelolaan Pengaduan

Melakukan pengelolaan pengaduan yang mengandung nilai **Berorientasi Pelayanan** dengan melakukan studi literasi untuk memperbaiki pengelolaan pengaduan, studi literatur meningkatkan kemampuan *learning agility* sesuai dengan nilai **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Akuntabel yang dilaksanakan dengan melakukan studi literatur dengan penuh rasa tanggung jawab, disiplin dan berintegritas tinggi. Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan studi literatur, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**.

1.3 Membuat Rangkuman Studi Literatur Terkait Pengelolaan Pengaduan

Membuat rangkuman yang jelas dan menggambarkan tata Kelola pengelolaan pengaduan yang baik adalah wujud dari **Berorientasi Pelayanan**. Melakukan kegiatan membuat rangkuman studi literatur tentang pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik dan membuat rangkuman studi literatur tentang pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan studi literatur, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**.

1.4 Menentukan dan Menyesuaikan Lembar Kerja untuk Tata Kelola Pengaduan

Menentukan dan merancang lembar kerja untuk tata Kelola pengaduan yang rapi dan mudah dimengerti oleh pengguna adalah wujud dari nilai **Berorientasi Pelayanan**. Melakukan kegiatan membuat rangkuman studi literatur tentang pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Dalam melaksanakan kegiatan menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan, saya bertindak proaktif untuk alur tata kelola pengaduan sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. **Kolaboratif** diperoleh dalam tahapan ini dengan terbuka atas masukan yang diberikan oleh mentor terhadap capaian kegiatan yang dilakukan oleh penulis.

1.5 Melaporkan Hasil Studi Literatur kepada Mentor

Melaporkan hasil kepada mentor dilakukan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan** dan **Harmonis**. Pelaporan hasil studi literatur kepada Mentor untuk menerima masukan sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Melaporkan hasil kepada mentor terkait tanggung jawab yang telah dikerjakan merupakan perwujudan dari nilai **Akuntabel**. Dalam menyampaikan laporan, Penulis bersikap terbuka terhadap

saran dan kritik yang membangun dari mentor agar kegiatan selanjutnya dapat dikerjakan dengan baik. Hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Kolaboratif**.

Mengerjakan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Dalam memberikan laporan kepada mentor, Penulis berusaha untuk menghargai pendapat mentor saya dan bersikap terbuka untuk menerima kritik dan saran sebagai wujud dari nilai **Harmonis**.

2. Pembuatan akun Google dan Desain Lembar Kerja Google Sheet

Untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait pengaduan, maka penulis membuat akun Google dan lembar kerja Google Sheet yang menjadi wadah untuk pengelolaan pengaduan. Pembuatan akun Google dan Desain Lembar Kerja Google Sheet ini mendukung misi Kementerian ATR/BPN yaitu, **Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia**. Pengelolaan pengaduan yang telah tertata dan dapat diakses dengan mudah mendukung nilai organisasi terutama pada bagian **Melayani**, kemudahan dalam mendapatkan informasi menunjukkan sikap peduli terhadap lingkungan pelayanan ketika dibutuhkannya kembali laporan hasil kegiatan yang telah dilakukan. Penggunaan dan pemanfaatan Google Sheet sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud **Profesional**.

2.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun Google

Melakukan konsultasi dengan atasan untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**, diskusi yang telah dilakukan kemudian saling membantu dan memberikan saran menunjukkan nilai **Harmonis**. Konsultasi yang Penulis lakukan dengan atasan yaitu untuk mempelajari dan memahami hal baru dan mendapatkan banyak informasi sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN.

Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan konsultasi dengan mentor, saya bertindak proaktif dengan bertanya segala sesuatu yang belum saya ketahui terkait konsep kegiatan pemberian tanda ini sebagai aktualisasi dari

nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam konsultasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

2.2 Mempelajari penggunaan akun Google

Melakukan kegiatan mempelajari penggunaan akun Google yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik fitur-fitur yang disediakan oleh Google adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait penggunaan akun Google dan pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**.

2.3 Mendaftarkan akun Google yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan

Melakukan kegiatan mendaftarkan akun yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan Google Sheet adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya akan bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**.

2.4 Membuat desain lembar kerja Google Sheet

Melakukan kegiatan membuat desain lembar kerja Google Sheet yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mendesain/merancang dari awal dengan baik lembar kerja Google sheet yang baik untuk pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan Google Sheet adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya akan bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait desain lembar kerja

yang baik dan efektif serta pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif. Kolaboratif** terlaksana dari masukan yang juga diberikan oleh rekan kerja ketika melakukan pembuatan desain lembar kerja *Google Sheet*.

2.5 Melaporkan hasil pembuatan akun Google dan lembar kerja Google Sheet

Penulis melaporkan hasil kepada mentor dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan** dan **Harmonis**. Pelaporan hasil pembuatan akun Google dan lembar kerja Google Sheet kepada Mentor untuk menerima masukan sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Melaporkan hasil kepada mentor terkait tanggung jawab yang telah dikerjakan merupakan perwujudan dari nilai **Akuntabel**. Dalam menyampaikan laporan, Penulis berupaya untuk selalu bersikap terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun dari mentor agar kegiatan selanjutnya dapat dikerjakan dengan baik. Hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Kolaboratif**.

Mengerjakan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Dalam memberikan laporan kepada mentor, Penulis berusaha untuk menghargai pendapat mentor saya dan bersikap terbuka untuk menerima kritik dan saran sebagai wujud dari nilai **Harmonis**.

3. Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan

Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan merupakan bagian yang penting, hampir semua kegiatan membutuhkan data yang ringkas dan mudah diakses. Daftar Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan merupakan langkah untuk mengelola pengaduan yang dapat diakses dan dikelola dengan mudah ini mendukung misi Kementerian ATR/ BPN dalam **Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia**. Kegiatan ini mendukung nilai organisasi **Profesional** dan **Terpercaya**, kedua nilai ini menampilkan bekerja cerdas dan memberikan nilai tambah serta dapat dipercaya dan diandalkan. Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan dalam bentuk *Google Sheet* yang dapat diakses dengan mudah adalah wujud dari nilai **profesionalisme** dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dan memenuhi standar data digital.

3.1 Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan

Melakukan konsultasi dengan atasan untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**, diskusi yang telah dilakukan, saling membantu dan memberikan saran menunjukkan nilai **Harmonis**. Konsultasi yang Penulis lakukan dengan atasan yaitu untuk mempelajari dan memahami hal baru dan mendapatkan banyak informasi sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN.

Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan konsultasi dengan mentor, saya bertindak proaktif dengan bertanya segala sesuatu yang belum saya ketahui terkait konsep kegiatan pemberian tanda ini sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam konsultasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

3.2 Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang masuk

Melakukan diskusi dengan rekan kerja untuk mendapatkan alur pengaduan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**. Diskusi yang telah dilakukan, saling membantu dan memberikan saran menunjukkan nilai **Harmonis**. Melakukan kegiatan membuat desain lembar kerja Google Sheet yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mendesain/merancang dari awal dengan baik lembar kerja Google sheet yang baik untuk pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan Google Sheet adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait desain lembar kerja yang baik dan efektif serta pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam diskusi saya terbuka

untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

3.3 Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan

Melakukan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan di lembar kerja Google Sheet yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mendesain/merancang dari awal dengan baik lembar kerja Google sheet yang baik untuk pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan Google Sheet adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait desain lembar kerja yang baik dan efektif serta pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**.

3.4 Menerima dan mencatat pengaduan

Melakukan kegiatan menerima dan mencatat pengaduan yang masuk di lembar kerja Google Sheet yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mencatat dengan benar dan lengkap data pengaduan di lembar kerja Google sheet yang baik untuk pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan Google Sheet adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru dan mencatat pengaduan dengan baik dan efektif serta pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam kegiatan ini saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

3.5 Melaporkan hasil pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan

Melaporkan hasil kepada mentor dilakukan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan** dan **Harmonis**. Pelaporan hasil pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan kepada Mentor untuk menerima masukan sebagai aktualisasi dari

Kompeten. Melaporkan hasil kepada mentor terkait tanggung jawab yang telah dikerjakan merupakan perwujudan dari nilai **Akuntabel**. Dalam menyampaikan laporan, Penulis selalu bersikap terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun dari mentor agar kegiatan selanjutnya dapat dikerjakan dengan baik. Hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Kolaboratif**.

Mengerjakan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Dalam memberikan laporan kepada mentor, Penulis menghargai pendapat mentor saya dan bersikap terbuka untuk menerima kritik dan saran sebagai wujud dari nilai **Harmonis**.

4. Pemeriksaan dan Pendistribusian Pengaduan

Ceklist pendistribusian pengaduan yang lengkap adalah wujud dari penerapan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan **Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan**. Kegiatan ini mendukung nilai organisasi **Profesional**, kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan menghasilkan output ceklist pendistribusian pengaduan yang baik dan benar merupakan wujud sikap profesionalisme dalam bekerja. **Terpercaya**, ceklist pendistribusian pengaduan yang telah terstruktur akan membentuk manajemen yang baik agar memberikan hasil yang dapat dipercaya.

4.1 Berkonsultasi dengan Mentor Terkait Kegiatan Pemeriksaan dan Pendistribusian Pengaduan

Melakukan konsultasi dengan atasan untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan** dan **Harmonis**. Konsultasi yang Penulis lakukan dengan atasan yaitu untuk mempelajari dan memahami hal baru dan mendapatkan banyak informasi sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mempelajari dari awal dengan baik tentang cara pemeriksaan dan pendistribusian yang efektif adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN.

Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan konsultasi dengan mentor, saya bertindak proaktif dengan bertanya segala sesuatu yang belum saya ketahui terkait pemeriksaan dokumen pengaduan dan tata cara pendistribusian

pengaduan ini sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam konsultasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

4.2 Memeriksa Kelengkapan Dokumen dan Mengelompokkan Data Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan

Melakukan kegiatan memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu melakukan pemeriksaan tugas pengelompokkan sesuai dengan jenis aduan dengan jujur, bertanggungjawab, dan cermat adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif dalam pengelompokkan aduan sesuai dengan jenis aduan sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu saya menggerakkan sumber daya yang ada dan mengajak rekan kerja bekerjasama perihal pengelompokkan data aduan sesuai dengan jenis aduannya merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

4.3 Mendistribusikan Pengaduan ke Pihak Terkait

Melakukan pendistribusian pengaduan ke pihak terkait dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**. Melakukan kegiatan mendistribusikan pengaduan ke unit teknis terkait dengan kualitas yang terbaik adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu melaksanakan tugas mendistribusikan dokumen kelengkapan pengaduan dengan jujur, bertanggungjawab, dan cermat adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait desain lembar kerja yang baik dan efektif serta pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**.

4.4 Menerima Jawaban Tindak Lanjut Pengaduan dari Pihak Terkait

Melakukan kegiatan penerimaan jawaban tindak lanjut pengaduan dari unit teknis dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**. Melakukan kegiatan membuat desain lembar kerja Google Sheet yang baik dan efektif adalah sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu mendesain/merancang dari awal dengan baik lembar kerja Google sheet yang baik untuk pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan Google Sheet adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini terlaksana dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan kegiatan ini, saya bertindak proaktif untuk mempelajari hal baru terkait desain lembar kerja yang baik dan efektif serta pemanfaatan teknologi sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu saya menggerakkan sumber daya yang ada dan mengajak rekan kerja bekerjasama perihal jawaban tindak lanjut aduan merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

4.5 Melaporkan Hasil Pemeriksaan dan Pendistribusian Pengaduan

Melaporkan hasil kepada mentor dilakukan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**. Pelaporan hasil pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan kepada Mentor untuk menerima masukan sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Melaporkan hasil kepada mentor terkait tanggung jawab yang telah dikerjakan merupakan perwujudan dari nilai **Akuntabel**. Dalam menyampaikan laporan, Penulis selalu bersikap terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun dari mentor agar kegiatan selanjutnya dapat dikerjakan dengan baik. Hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Kolaboratif**.

Mengerjakan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Dalam memberikan laporan kepada mentor, Penulis menghargai pendapat mentor saya dan bersikap terbuka untuk menerima kritik dan saran sebagai wujud dari nilai **Harmonis**.

5. Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan

Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan merupakan bentuk tanggung jawab seorang ASN. Dengan adanya laporan hasil akan mendukung misi organisasi **Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan** dimana produktifitas pengelolaan pengaduan lebih efisien dan efektif. Kegiatan ini mendukung nilai organisasi **Melayani**, tahapan evaluasi dan pelaporan kegiatan dilakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan mentor. Bagian ini merupakan nilai penting dalam pelayanan. **Profesional**, laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban dari penerapan nilai professional. **Terpercaya**, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan aktualisasi adalah salah satu bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kepercayaan yang berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas pelayanan.

5.1 Berkonsultasi dengan Mentor Terkait Kegiatan Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan

Melakukan konsultasi dengan atasan untuk mendapatkan arahan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan** dan **Harmonis**. Konsultasi yang Penulis lakukan dengan atasan yaitu untuk mendapatkan evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan yang telah berjalan selama kurang lebih satu bulan sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Selain itu evaluasi dilakukan untuk mendapatkan *feedback* demi perbaikan pengelolaan pengaduan adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN.

Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Di dalam melaksanakan konsultasi dengan mentor, saya bertindak proaktif dengan bertanya segala sesuatu yang belum saya ketahui sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Di samping itu di dalam konsultasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

5.2 Evaluasi Terkait Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

Evaluasi merupakan bagian yang penting dalam penyusunan laporan kegiatan aktualisasi. Tahapan ini memberikan masukan dan saran sebagai bentuk perbaikan dari aktualisasi yang telah dilaksanakan. Kegiatan ini mendukung misi

Kementerian ATR/BPN yaitu, **Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.** Evaluasi yang dilakukan memberikan dampak positif yang membangun dalam mengembangkan kegiatan aktualisasi, kegiatan ini sesuai dengan nilai Profesional yaitu mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi.

Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dilakukan dengan menerima kritik, saran dan masukan dari mentor untuk pengembangan pengelolaan pengaduan menjadi lebih baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan.** Saya juga menciptakan suasana yang baik dalam kegiatan evaluasi sebagai wujud aktualisasi **Harmonis.** Evaluasi yang Penulis lakukan dengan atasan yaitu untuk mendapatkan masukan dan saran yang membangun dan saya terus belajar dan bertanggung jawab dalam melaksanakan perbaikan dari hasil evaluasi sebagai aktualisasi dari **Kompeten.** Selanjutnya saya bertanggung jawab penuh dalam melakukan perbaikan dari hasil evaluasi adalah aktualisasi dari **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN.

Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal.** Di dalam melaksanakan evaluasi dengan mentor, saya bertindak proaktif dengan bertanya segala sesuatu yang perlu diperbaiki dari kegiatan ini sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif.** Di samping itu di dalam kegiatan evaluasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif.**

5.3 Melakukan Perbaikan dari Hasil Evaluasi

Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi dengan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan perbaikan sebagai aktualisasi dari **Kompeten** dan **Akuntabel** sebagai CPNS di Kementerian ATR/BPN. Proses pengerjaan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal.** Di dalam melaksanakan perbaikan, saya mencari informasi tambahan yang berguna dalam melakukan perbaikan yang lebih maksimal sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif.** Di samping itu di dalam konsultasi saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif.**

5.4 Penyusunan Laporan Hasil Kegiatan

Berorientasi Pelayanan diterapkan dengan memaksimalkan hasil kegiatan dalam bentuk laporan kegiatan yang tersusun secara rapi dan terstruktur. Melakukan penyusunan laporan hasil kegiatan aktualisasi dengan sungguh-sungguh adalah wujud aktualisasi dari **Kompeten**. Pembuatan laporan dengan bertanggung jawab penuh dalam penyusunan laporan aktualisasi dengan apa yang telah saya lakukan adalah wujud aktualisasi **Akuntabel**. Selanjutnya, laporan yang saya buat disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku adalah wujud aktualisasi dari **Loyal**. Selama pengerjaan laporan kegiatan, saya bertindak proaktif mencari referensi dari rekan kerja dan juga bertanya kepada mentor terkait laporan kegiatan yang baik sebagai aktualisasi dari nilai **Adaptif**. Selama diskusi dan konsultasi dengan rekan kerja saya terbuka untuk bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah yang merupakan aktualisasi nilai **Kolaboratif**.

5.5 Penyampaian Laporan Hasil Kegiatan kepada Mentor

Melaporkan hasil kepada mentor dilakukan dengan sikap sopan dan rapi dengan komunikasi yang baik sebagai wujud aktualisasi **Berorientasi pelayanan**. Pelaporan hasil kegiatan kepada Mentor untuk menerima masukan sebagai aktualisasi dari **Kompeten**. Melaporkan hasil kepada mentor terkait tanggung jawab yang telah dikerjakan merupakan perwujudan dari nilai **Akuntabel**. Dalam menyampaikan laporan, Penulis berupaya untuk selalu bersikap terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun dari mentor agar kegiatan selanjutnya dapat dikerjakan dengan baik. Hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Kolaboratif**.

Mengerjakan tahapan ini dengan baik merupakan bagian dalam mengerjakan kewajiban sebagai CPNS yang setia terhadap instansi dan negara, hal ini merupakan perwujudan dari nilai **Loyal**. Dalam memberikan laporan kepada mentor, Penulis berusaha untuk menghargai pendapat mentor saya dan bersikap terbuka untuk menerima kritik dan saran sebagai wujud dari nilai **Harmonis**.

3. Manfaat Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi ini banyak memberikan hal-hal positif. Manfaat yang dirasakan terbagi menjadi tiga yaitu manfaat untuk peserta, untuk unit kerja dan untuk masyarakat secara tidak langsung. Berikut penjelasan dari masing-masing.

A. Manfaat untuk penulis

1. Kegiatan aktualisasi ini mendorong penulis untuk mempelajari banyak hal baru khususnya dalam pengelolaan pengaduan.
2. Kegiatan ini meningkatkan kreativitas penulis dalam melakukan suatu pemecahan masalah yang terjadi pada kantor pertanahan.
3. Penulis dapat belajar dan mengaktualisasikan nilai BerAKHLAK di lingkungan kerja.
4. Penulis menjadi paham akan tugas dan fungsi jabatan Pengelola Informasi Pertanahan.

B. Manfaat untuk Unit Kerja

1. Dengan adanya pengelolaan pengaduan ini, maka tersedia data pengaduan yang terpusat dan bisa diakses secara online oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Memberi kemudahan dalam hal memonitoring progress tindak lanjut pengaduan dan memudahkan dalam prose *follow up* tindak lanjut pengaduan dari unit teknis terkait.

Sebagai bentuk apresiasi dari unit kerja, penulis meminta testimoni dari Korsub Umum dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar terkait manfaat yang didapatkan dari kegiatan aktualisasi ini. Video testimoni dapat diakses pada link berikut <https://youtu.be/LmjmlP6MLJI> .

C. Manfaat untuk Masyarakat

1. Secara tidak langsung memberikan manfaat kepada masyarakat yaitu penyelesaian aduan menjadi lebih mudah dan cepat
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat dibuktikan dengan pelayanan pengaduan yang lebih cepat ditanggapi dan ditindaklanjuti.

Sebagai bentuk apresiasi dari masyarakat yang menyampaikan aduan, penulis meminta testimoni dari beberapa pengadu terkait pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Testimoni menggunakan Google Form yang dapat diakses pada link ini <https://bit.ly/testimonimasyarakat>. Berikut adalah testimoni yang telah saya dapatkan dari masyarakat pengadu.

Timestamp	Nama Pengadu	Respon Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Waktu Penyelesaian Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Testimoni Layanan Pengaduan Berikan deskripsi singkat mengenai pelayanan pengaduan Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
12/12/2022 13:47:26	Erikson Samuel Simamora	4	4	Respon atas pengaduan diselesaikan dengan cepat dan progres tindak lanjutnya disampaikan dengan detail dan jelas. Be better!
12/12/2022 17:58:30	Robert Sinaga	4	4	responnya sangat baik dan cepat serta memberikan solusi
12/12/2022 22:33:25	Dlan Hutasoit	4	4	Saya pertama sekali melayangkan pengaduan ke Kantor Pertanahan karena sudah satu tahun lebih saya tidak mendapatkan kabar terkait surat tanah saya. Dan saya sangat terkesima dengan pelayanan yang sangat cepat, tidak ribet dan benar-benar memberikan solusi. Ini merupakan pelayanan terbaik dalam pengaduan di instansi pemerintahan yang pernah saya ajukan sejauh ini. Overall, saya sangat puas. Tingkatkan!

Gambar 17. Testimoni Masyarakat

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Aktualisasi

Dalam melakukan kegiatan aktualisasi ini tentu ada beberapa hal yang mendukung serta menjadi hambatan dalam melakukan realisasi. Berikut merupakan faktor pendukung dan faktor penghambat realisasi selama proses habituasi, yaitu:

1. Faktor Pendukung

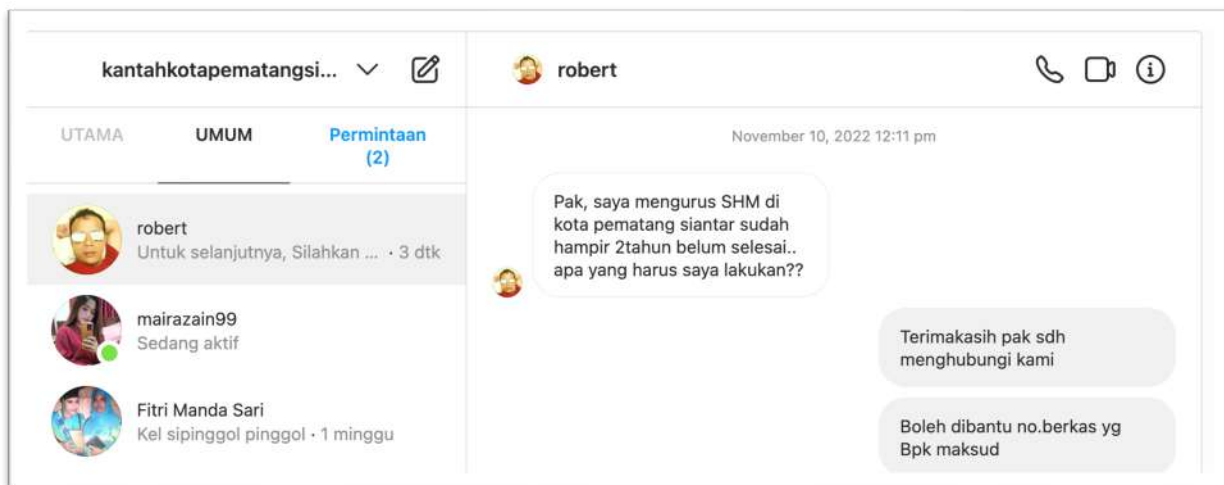
Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi, terdapat beberapa faktor pendukung sehingga penulis mampu menyelesaikan kegiatan aktualisasi dengan baik, diantaranya:

- a. Dalam pelaksanaan aktualisasi ini sangat terbantu dengan tersedianya sarana dan prasarana sehingga mendukung pelaksanaan kegiatan.
- b. Lingkungan kerja yang kondusif serta nyaman sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan aktualisasi.
- c. Adanya dukungan dari Coach, Mentor dan rekan kerja terhadap kegiatan aktualisasi. Realisasi kegiatan aktualisasi tidak terlepas dari dukungan Mentor dan rekan kerja berupa saran, gagasan maupun kritik yang membangun dan mendukung penulis dalam pelaksanaan aktualisasi.
- d. Penulis juga didukung oleh rekan kerja di Unit Teknis dalam hal menyediakan data pendukung maupun waktu dalam pelaksanaan aktualisasi ini.

2. Faktor Penghambat

Adapun yang menjadi faktor penghambat realisasi aktualisasi ini adalah pekerjaan sehari-hari di kantor yang terkadang menjadikan jadwal aktualisasi yang telah direncanakan, sehingga terjadinya penumpukan pekerjaan dalam satu hari. Penulis melakukan manajemen waktu yang baik dengan menentukan prioritas pekerjaan agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan dalam satu hari. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam hal melakukan pengaduan. Masyarakat sering kali

menyampaikan keluhan atau aduan tanpa informasi yang detail sehingga membuat Penulis kesulitan dalam menganalisis aduan yang dibuat. Untuk itu Penulis melakukan pemeriksaan data pengaduan dan menanyakan informasi detail terkait aduan yang diajukan oleh masyarakat.



Gambar 18. Faktor Penghambat

Selain itu sulitnya berkoordinasi dengan pihak Unit Teknis terkait yang menangani aduan karena tidak adanya SDM yang bertugas untuk melayani maupun menangani pengaduan. Untuk itu Penulis menjalin komunikasi yang baik dengan pihak unit teknis supaya tercipta komunikasi yang baik dan lancar.

D. Tindak Lanjut

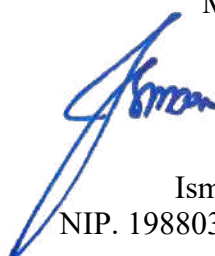
Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi Nilai-nilai Dasar, Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance*

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	Nilai-Nilai Dasar PNS yang Diaktualisasi	Teknik Aktualisasi
1	2	3	4
1	<p>Monitoring hasil kegiatan pengelolaan pengaduan serta menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar</p> <p>(a) Memastikan pengaduan masyarakat tercatat di <i>Google Sheet</i></p> <p>(b) Melakukan <i>follow up</i> terkait pelaporan dan adanya tindak lanjut terhadap pengaduan</p> <p>(c) Melakukan Evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan</p>	<p>(a) Berorientasi Pelayanan</p> <p>(b) Akuntabel</p> <p>(c) Harmonis</p> <p>(d) Kompeten</p> <p>(e) Loyal</p> <p>(f) Adaptif</p> <p>(g) Kolaboratif</p>	<p>1.1. Melakukan pencatatan setiap adanya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media online</p> <p>1.2. Setiap pengaduan masyarakat dilakukan tindak lanjut dengan memberikan solusi terhadap permasalahan terkait</p> <p>1.3. Melakukan evaluasi terkait efektivitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan pengaduan</p>
2	<p>Pengembangan metode pelaporan dengan menggunakan <i>Google Form</i> yang terintegrasi dengan <i>Google Sheet</i> sebagai komitmen untuk mengelola pengaduan masyarakat</p> <p>(a) Membuat konsep formulir pengaduan</p> <p>(b) Membuat <i>Google Form</i> yang terintegrasi dengan <i>Google Sheet</i></p> <p>(c) Melakukan sosialisasi alur penyampaian pengaduan masyarakat</p>	<p>(a) Berorientasi Pelayanan</p> <p>(b) Akuntabel</p> <p>(c) Kompeten</p> <p>(d) Loyal</p> <p>(e) Adaptif</p>	<p>2.1. Membuat formulir pengaduan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan pengaduan masyarakat</p> <p>2.2. Membangun sistem pengaduan menggunakan <i>Google Form</i>.</p> <p>2.3. Melakukan sosialisasi pengaduan masyarakat menggunakan <i>Google Form</i> untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian pengaduan</p>

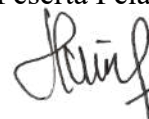
Pematang Siantar, 1 Desember 2022

Menyetujui
Mentor



Ismail, S.E.
NIP. 19880309 200912 1 004

Peserta Pelatihan



Rominda Gurning, A.Md.
NIP. 19930725 202204 2 001

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan penerapan nilai-nilai dasar profesi Aparatur Sipil Negara yang telah dilaksanakan oleh Penulis di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

1. Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar khususnya dalam kegiatan pengelolaan pengaduan belum mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam *me-record* data sehingga kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait aduan masyarakat. Solusi yang dapat Penulis berikan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut melalui Pengelolaan Pengaduan menggunakan *Google Sheet*.
2. Dengan adanya pengelolaan pengaduan ini, maka tersedia data pengaduan yang terpusat sehingga memberi kemudahan dalam hal mendapatkan informasi terkait pengaduan masyarakat.
3. Lembar kerja Google Sheet ini memberi kemudahan dalam memonitoring progress tindak lanjut pengaduan yang sedang aktif dan memudahkan Pelaksana Pengelola Pengaduan untuk *mem-follow up* unit teknis yang menangani pengaduan.
4. Hasil akhir dari pelaksanaan aktualisasi yaitu lembar kerja Google Sheet pengelolaan pengaduan dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/pengaduanbpnsiantar>.

B. Rekomendasi

Kegiatan maupun tahapan kegiatan yang dilaksanakan selama masa aktualisasi Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Menggunakan Google Sheet di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar telah terealisasi dan juga terlaksana dengan baik. Aktualisasi ini tidak hanya berhenti disini tetapi akan terus menerus berlanjut guna menghadapi perubahan teknologi yang semakin cepat dan guna pengelolaan pengaduan yang lebih baik di masa yang akan datang. Rekomendasi yang dapat Penulis berikan dari aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi kepada Pejabat yang berwenang untuk melaksanakan sosialisasi kepada semua Unit Teknis agar pengaduan yang telah dicatat di *Google Sheet* dipergunakan sebagai acuan menindaklanjuti aduan sehingga memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

2. Memberikan rekomendasi kepada Pejabat yang berwenang untuk menunjuk/menyediakan SDM yang bertugas sebagai Pelaksana Pengelola Pengaduan sehingga tujuan dari aktualisasi ini tidak berhenti disini dan terus berlanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Uraian Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020- 2024.
- Andi Adiyat Mirdin, S.H., 2021, BERORIENTASI PELAYANAN Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Ramah Handoko, S.Sn, M.Pd., 2021, AKUNTABEL Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Dr. Ahmad Jais, MA, 2021, KOMPETEN Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Jarot Sembodo, S.E., M.Ak., Ak., 2021, HARMONIS KOMPETEN Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd., 2021, LOYAL Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Yogi Suwarno, MA. Ph.D, 2021, ADAPTIF Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Tri Atmojo Sejati, S.T., S.H., M.Si, 2021, KOLABORATIF Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Amelia, Rizki. 2021. SMART ASN: Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Fatimah, Elly dan Erna Irawati. 2017. MANAJEMEN ASN: Modul Pelatihan Dasar Calon PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

LAMPIRAN

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

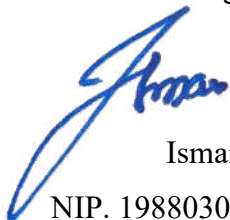
Nama Lengkap : Rominda Gurning
NIP : 19930725 202204 2 001
Pangkat/Gol : Pengatur/ IIC
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

Menyatakan bahwa:

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui



Ismail, S.E.

NIP. 19880309 200912 1 004

Pematang Siantar, 02 November 2022

Yang Menyatakan,



Rominda Gurning

NIP. 19930725 202204 2 001

Matriks Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK

Matriks Perbandingan Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK Rancangan Kegiatan Aktualisasi dan Realisasi Kegiatan Aktualisasi

Tabel 9. Matriks Perbandingan Rekapitulasi Nilai-Nilai BerAKHLAK

No.	Kegiatan/Tahapan kegiatan	NILAI-NILAI DASAR CPNS													
		Berorientasi Pelayanan		Akuntabel		Kompeten		Harmonis		Loyal		Adaktif		Kolaboratif	
		Rancangan	Penerapan	Rancangan	Penerapan	Rancangan	Penerapan	Rancangan	Penerapan	Rancangan	Penerapan	Rancangan	Penerapan	Rancangan	Penerapan
1	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan														
1.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.2	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		1	1	1	1	1			1	1	1	1		
1.3	Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		1	1	1	1	1				1	1	1		
1.4	Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan		1	1	1	1	1				1	1		1	
1.5	Melaporkan hasil pembuatan konsep tata kelola pengaduan	1	1	1	1	1	1		1	1	1				1
2	Pembuatan akun google dan desain lembar kerja Google Sheet														
2.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun google sheet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.2	Mempelajari penggunaan akun google sheet			1	1	1	1			1	1	1	1		
2.3	Mendaftarkan akun google sheet yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan			1	1	1	1			1	1	1	1		
2.4	Membuat desain lembar kerja Google Sheet			1	1	1	1			1	1	1	1		1
2.5	Melaporkan hasil pembuatan akun google dan lembar kerja Google Sheet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1
3	Penerimaan dan pencatatan pengaduan														
3.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.2	Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang baik	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1
3.3	Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan	1	1	1	1	1	1			1	1				
3.4	Menerima dan mencatat pengaduan	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1
3.5	Melaporkan hasil pembuatan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1
4	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan														
4.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
4.2	Memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan			1	1	1	1					1	1	1	1
4.3	Mendistribusikan pengaduan ke pihak terkait		1	1	1	1	1				1	1	1		
4.4	Menerima jawaban tindak lanjut pengaduan dari pihak terkait		1	1	1	1	1				1	1	1	1	1
4.5	Melaporkan hasil pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1
5	Evaluasi dan pelaporan kegiatan														
5.1	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan evaluasi dan pelaporan kegiatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.2	Evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1
5.3	Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi			1	1	1	1			1	1	1	1		1
5.4	Penyusunan laporan hasil kegiatan		1	1	1	1	1			1	1	1	1		1
5.5	Penyampaian laporan hasil kegiatan kepada mentor	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
Jumlah		14	20	25	25	25	25	10	12	20	23	20	19	8	18
Total Rencana Aktualisasi		122													
Total Pelaksanaan Aktualisasi		142													

Laporan Hasil Aktualisasi

Aktualisasi ini dibuat dengan tujuan untuk melakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar yang sebelumnya masih menggunakan file .xls dan data pengaduan masih terpisah di setiap seksi.

No	Tanggal	Asal Surat	Perihal	Tanggal Surat	Nomor Surat	Keterangan
148	06/04/2022	Kantor Staf Pembantu	Terdapatnya Keras Pengaduan FUTASI Pembuat	06/04/2022	B-046/KS/P/03/04/2022	Sudah
149	26/04/2022	Pranadi Lubian Isobing	Surat Pengaduan	26/04/2022	-	Belum
151	08/06/2022	H. Bunan Saragih, SH	Surat Pengaduan Masyarakat Jalan Rengas Ujung Dikembata	08/06/2022	-	Belum
158	14/06/2022	Marta Kriken Indomesta PIRI	Surat Pengaduan SKPT dan photo	14/06/2022	-	Belum
167	14/06/2022	ESTINAWATI DAMANIK	Pengaduan atas penertiban surat hak milik yang memuat angka tanah di atas tanggul dan tanah seluas 590 ME	14/06/2022	-	Sudah dibalas dengan surat No. MPT.01.02/048.12.72/VI/2022 Tanggal 29 Agustus 2022
178	17/07/2022	KEDUKUNAN NEGARA SEKELUAH INDONESIA GABRIAN SUMATERA	Mohon Penjelasan/Keterangan	20/07/2022	B-027/VI/REG/03.4/2022/01	Indomesta
197	15/09/2022	Tarna Tunip, surat P.	Surat Keberatan	18/09/2022	-	-
191	30/08/22	RAKSI WIDYASTINDH	Agenda permohonan surat kepada kantor pertanahan kota pematang siantar nomor HP: 02122434112022 tanggal 20 Januari 2022	30/08/22	LUPW/VI/2022	Sudah dibalas dengan surat No. MPT.01.02/048.12.72/VI/2022 Tanggal 09 September 2022
187	15/08/22	ARDIANTO, S.H. & ASSOCIATES LAW OFFICE	Mohon Penjelasan	15/08/22	07/VI/VI/2022	Sudah dibalas dengan surat No. MPT.01.02/048.12.72/VI/2022 Tanggal 31 November 2022
102	26/08/2022	LSM KIN BE Komunitas pemburu burung reptil Indonesia	Permohonan informasi PDRB dan KTR/BN dan A Siantar / Pengambilan objek sebelum pembuatan pengaduan yang berkaitan hutan teras	19/09/2022	-	Sudah dibalas dengan surat No. MPT.01.02/048.12.72/03/2022 Tanggal 05 Oktober 2022
108	14/09/22	Kantor Hutan Mullaia Insulin dan rekan cabang P. Siantar	Kebijakan tertulis ditrilahnya Sertifikat Hak Milik (SHM) No. 1183/Suka Dame karena tidak terpenuhinya perjanjian dan pembayaran antara pemilik tanah dengan pihak kedua selaku pembeli, serta tidak diberikannya asli sertipikat hasil pemecahan	13/09/22	04/VI/04/VI/2022	-
107	15/10/22	PTUN ANON	Surat pemberitahuan/pembayaran perkara barang	05/10/22	-	-


Untuk itu dilakukan optimalisasi dengan menggunakan Google Sheet sehingga data pengaduan menjadi terpusat dan bisa diakses secara online oleh setiap pihak yang membutuhkan melalui tautan <https://bit.ly/pengaduanbpnsiantar>.

No	Tanggal Aduan	Perihal	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Unit Teknis	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Evidence
1	10-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PPSL 2021 atas nama SONDANG OKTO DEVIYANTI SITANGGANG	Robert Sinaga	Media Sosial	TU	Done	10-Nov-2022	Robert Sinaga
2	11-Nov-2022	Permohonan tempang tindak kepemilikan tanah kapling	Permohonan atas terjadinya tempang tindik kepemilikan atas tanah kapling No Kapling (14.15). Yang terletak di Jalan Antara Karan Kelurahan Setia Negera Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar yang sudah didaftarkan di Kantor Lurah Setia Negera No. 592.25012/SN/V Tanggal 27 Mei 2022 dan didaftarkan di Kantor Camat Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar dengan No: 592/190/SSIT/V/2002 tanggal 27 Mei 2022	Leo Rantonius Siburian	Loker / Tatap Muka	Seksi 1	On Progress	10-Nov-2022	-
3	7-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PPSL 2021 atas nama Dian Ira Putri Hutasaot	Dian Hutasaot	Surat / surat elektronik resmi	Seksi 2	Done	22-Nov-2022	Dian Hutasaot
4	11-Nov-2022	Pengaduan terkait pencatatan blokir	Pemohon mengajukan pencatatan blokir SHM No. 1183/Suka Dame karena tidak terpenuhinya perjanjian dan pembayaran antara pemilik tanah dengan pihak kedua selaku pembeli, serta tidak diberikannya asli sertipikat hasil pemecahan	Immanuel Basar Hutabarat	Surat / surat elektronik resmi	Seksi 5	Done	21-Nov-2022	Immanuel Basar Hutabarat
5	13-Nov-2022	Pengaduan permohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali	Permohonan pendaftaran tanah pertama kali atas nama Paden Parba, Kelurahan Tanjung Prangir, Siantar Martoba. Terkendala tidak ada surat pengususan fisik dari Lurah (Lurah tidak mau tanda tangan surat pengususan fisik bidang tanah)	Erpelina Purba	Media Sosial	TU	Done	15-Nov-2022	Immanuel Basar Hutabarat
6	16-Nov-2022	Pengaduan Permohonan SHM No Berkas : 11513	Pengaduan atas progress pendaftaran tanah pertama kali atas nama Samuel Erikson Simamora pada Agustus 2022	Erikson Samuel Simamora	Surat / surat elektronik resmi	Seksi 2	Done	24-Nov-2022	Erikson Samuel Simamora
7	17-Nov-2022	Mengajukan hapak Robert tambuhon SH atas permasalahan sertifikat balik nama	Mengajukan hapak Robert tambuhon SH atas permasalahan sertifikat balik nama yg km unus mulai bulan februari 2022 dan sampai Bln November im blm jg selesai	Tioma HP: +62 821-0733-5991	Whatsapp	TU	Done	24-Nov-2022	Tioma
8	21-Nov-2022	Kelanjutan proses Perubahan Hak HGB NO 532/Siopat Suhu an. Nova Sheryly	Mengenai kelanjutan proses Perubahan Hak HGB NO.532/Siopat Suhu an. Nova Sheryly,dkk sudah sampai dimana. Berkas saya masukkan melalui loket tertanggal 11 Nopember 2022	Nova Sheryly HP: +62 823-6786-6159	Whatsapp	Seksi 2	On Progress	-	-
9	21-Nov-2022	Kelanjutan utk perubahan nama surat tanah saya An. Apriyudi hutabarat	Kelanjutan utk perubahan nama surat tanah saya An. Apriyudi hutabarat	Apriyudi hutabarat HP: +62 821-6607-3483	Whatsapp	Seksi 2	On Progress	-	-
10	1-Dec-2022	kejelasan sertipikat UKMZ atas nama Masudul Henra Yunan Simanjuntak, berkas sudah lebih dari sebulan.Apa solusinya?	kejelasan sertipikat UKMZ atas nama Masudul Henra Yunan Simanjuntak, berkas sudah lebih dari sebulan.Apa solusinya?	Lasti Arma HP: +62 823-6885-9676	Whatsapp	as	On Progress	-	-

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematangsiantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan I : Melakukan Studi Literatur terkait Pengelolaan Pengaduan

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <p>a. Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif</p> <p>b. Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan</p> <p>c. Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan</p> <p>d. Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan</p> <p>e. Melaporkan hasil studi literatur kepada mentor</p> <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat</p> <p>Rangkuman studi literatur yang didapat adalah untuk menentukan alur tata kelola pengaduan yang terstruktur dan sistematis, hal ini dilakukan sebagai langkah untuk mewujudkan pelayanan berstandar dunia</p>	<p><i>Kegiatan konsultasi</i></p> <p><i>Bejelan lancar</i></p>	


Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan II : **Pembuatan akun Google dan desain lembar kerja Google Sheet**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun Google 2. Mempelajari penggunaan akun Google 3. Mendaftarkan akun Google yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan 4. Membuat desain lembar kerja Google Sheet 5. Melaporkan hasil pembuatan akun Google dan lembar kerja Google Sheet <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Akun Google dan desain lembar kerja Google Sheet</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal dan Adaptif</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: "Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia" Dengan tersedianya akun Google dan lembar kerja Google Sheet berkontribusi untuk mewujudkan pelayanan terpercaya.</p> <p>Untuk mewujudkannya maka diperlukan akun dan lembar kerja khusus dalam penyimpanan data pengaduan secara online. Dengan adanya lembar kerja Google Sheet maka akan terlaksananya kegiatan yang produktif dan dapat mendukung misi Kementerian ATR/BPN yaitu: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Melayani: Dengan tersedianya aku Google dan lembar kerja Google Sheet maka akan terwujud nilai organisasi Melayani dimana tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik.</p> <p>Profesional: Penggunaan dan pemanfaatan Google Sheet sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud profesionalisme.</p>	<p><i>kegiatan berjalan sesuai dengan Tahapan kegiatan</i></p>	<p><i>jk</i></p>


Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan III : Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <p>a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>b. Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang masuk</p> <p>c. Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>d. Menerima dan mencatat pengaduan</p> <p>e. Melaporkan hasil penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: "Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia"</p> <p>Daftar Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan merupakan langkah untuk mengelola pengaduan yang dapat diakses dan dikelola dengan mudah dan aman. Hasil kegiatan ini merupakan wujud dari misi Kementerian ATR/BPN dalam Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Profesional Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan dalam bentuk Google Sheet yang dapat diakses dengan mudah adalah wujud dari nilai profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.</p> <p>Terpercaya Hasil pencatatan menjadi data digital yang memenuhi standar data digital</p>	<p>Tahapan kegiatan berjalan dengan lancar</p>	

Kartu Bimbingan Aktualisasi Mentor

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan V : **Evaluasi dan pelaporan kegiatan**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <p>a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan evaluasi dan pelaporan kegiatan</p> <p>b. Evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan</p> <p>c. Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi</p> <p>d. Penyusunan laporan hasil kegiatan</p> <p>e. Penyampaian laporan hasil kegiatan kepada mentor</p> <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”</p> <p>Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan merupakan bentuk tanggung jawab seorang ASN. Dengan adanya laporan hasil akan mendukung misi organisasi dimana produktifitas pengelolaan pengaduan lebih efisien dan efektif.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Melayani Tahapan evaluasi dan pelaporan kegiatan dilakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan mentor, coach, dan penguji. Bagian ini merupakan nilai penting dalam pelayanan. Laporan hasil evaluasi</p> <p>Profesional Laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban dari penerapan nilai professional.</p> <p>Terpercaya Evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan aktualisasi adalah salah satu bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kepercayaan yang berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas pelayanan.</p>	<p><i>Kegiatan berjalan sesuai dengan Tahapan kegiatan</i></p>	

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan I : **Melakukan Studi Literatur terkait Pengelolaan Pengaduan**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif b. Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan c. Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan d. Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan e. Melaporkan hasil studi literatur kepada mentor <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat Rangkuman studi literatur yang didapat adalah untuk menentukan alur tata kelola pengaduan yang terstruktur dan sistematis, hal ini dilakukan sebagai langkah untuk mewujudkan pelayanan berstandar dunia</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Melayani: Studi literatur pengelolaan pengaduan yang dilakukan sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud melayani. Profesional: Studi literatur yang dilakukan sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud profesionalisme. Terpercaya Tahapan ini dilakukan dengan melakukan studi literatur sebagai bentuk untuk menghasilkan output yang dapat dipercaya.</p>		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan II : **Pembuatan akun Google dan desain lembar kerja Google Sheet**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun Google 2. Mempelajari penggunaan akun Google 3. Mendaftarkan akun Google yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan 4. Membuat desain lembar kerja Google Sheet 5. Melaporkan hasil pembuatan akun Google dan lembar kerja Google Sheet <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Akun Google dan desain lembar kerja Google Sheet</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal dan Adaptif</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: "Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia" Dengan tersedianya akun Google dan lembar kerja Google Sheet berkontribusi untuk mewujudkan pelayanan terpercaya.</p> <p>Untuk mewujudkannya maka diperlukan akun dan lembar kerja khusus dalam penyimpanan data pengaduan secara online. Dengan adanya lembar kerja Google Sheet maka akan terlaksananya kegiatan yang produktif dan dapat mendukung misi Kementerian ATR/BPN yaitu: Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Melayani: Dengan tersedianya aku Google dan lembar kerja Google Sheet maka akan terwujud nilai organisasi Melayani dimana tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik.</p> <p>Profesional: Penggunaan dan pemanfaatan Google Sheet sebagai upaya untuk menghasilkan output yang optimal merupakan bagian dari wujud profesionalisme.</p>		

Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan III : **Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan b. Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang masuk c. Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan d. Menerima dan mencatat pengaduan e. Melaporkan hasil penerimaan dan pencatatan pengaduan <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”</p> <p>Daftar Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan merupakan langkah untuk mengelola pengaduan yang dapat diakses dan dikelola dengan mudah dan aman. Hasil kegiatan ini merupakan wujud dari misi Kementerian ATR/BPN dalam Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Profesional Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan dalam bentuk Google Sheet yang dapat diakses dengan mudah adalah wujud dari nilai profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Terpercaya Hasil pencatatan menjadi data digital yang memenuhi standar data digital</p>		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan IV : **Pemeriksaan dan Pendistribusian Pengaduan**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <p>a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan</p> <p>b. Memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan</p> <p>c. Mendistribusikan pengaduan ke Unit Teknis</p> <p>d. Menerima jawaban tindak lanjut pengaduan dari Unit Teknis</p> <p>e. Melaporkan hasil pemeriksaan, pendistribusian dan jawaban tindak lanjut pengaduan</p> <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Ceklist pendistribusian pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: “Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan”</p> <p>Dengan adanya ceklit kelengkapan dokumen dan pendistribusian pengaduan yang lengkap adalah wujud dari penerapan misi Kementerian ATR/BPN dalam menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi: Profesional Kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan menghasilkan output ceklist kelengkapan dokumen dan pendistribusian pengaduan yang baik dan benar merupakan wujud sikap profesionalisme dalam bekerja. Terpercaya Ceklist kelengkapan dan pendistribusian pengaduan yang telah terstruktur akan membentuk manajemen yang baik agar memberikan hasil yang dapat dipercaya.</p>		

Kartu Bimbingan Aktualisasi Coach

Nama : Rominda Gurning, A.Md
 NIP : 19930725 202204 2 001
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
 Isu : Belum Efektifnya Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
 Gagasan : Penggunaan Google Sheet untuk Pengelolaan Pengaduan
 Kegiatan V : **Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan**

No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Waktu dan Media Coaching
1	<p>✓ Tahapan Kegiatan:</p> <p>a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan evaluasi dan pelaporan kegiatan</p> <p>b. Evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan</p> <p>c. Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi</p> <p>d. Penyusunan laporan hasil kegiatan</p> <p>e. Penyampaian laporan hasil kegiatan kepada mentor</p> <p>✓ Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan</p> <p>✓ Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Berorientasi pelayanan, Harmonis, Kompeten, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.</p> <p>✓ Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia”</p> <p>Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan merupakan bentuk tanggung jawab seorang ASN. Dengan adanya laporan hasil akan mendukung misi organisasi dimana produktifitas pengelolaan pengaduan lebih efisien dan efektif.</p> <p>✓ Penguatan Nilai Organisasi:</p> <p>Melayani Tahapan evaluasi dan pelaporan kegiatan dilakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan mentor, coach, dan penguji. Bagian ini merupakan nilai penting dalam pelayanan. Laporan hasil evaluasi</p> <p>Profesional Laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban dari penerapan nilai professional.</p> <p>Terpercaya Evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan aktualisasi adalah salah satu bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kepercayaan yang berdampak pada peningkatan manfaat dan kualitas pelayanan.</p>		

Laporan Mingguan Aktualisasi

Laporan Minggu 1

1. Laporan Mingguan

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke-1:

Nama : Rominda Gurning, A.Md
NIP : 19930725 202204 2 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan menggunakan Google Sheet di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

Hari / Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 07 November 2022	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan	Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan	Laporan hasil studi literatur terkait pengelolaan pengaduan	Terlaksana
Senin, 08 November 2022 - Selasa, 09 November 2022		Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan		Terlaksana
Rabu, 09 November 2022		Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan		Terlaksana
		Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif dari hasil studi literatur		Terlaksana
Rabu, 09 November 2022		Melaporkan hasil studi literatur kepada mentor		Terlaksana
Kamis, 10 November 2022	Pembuatan akun Google Sheet	1. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun google sheet	Akun Google dan desain lembar kerja Google Sheet	Terlaksana
		2. Mempelajari penggunaan akun google sheet		Terlaksana
3. Mendaftarkan akun google sheet yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan		Terlaksana		
Kamis, 10 November 2022 - Jumat, 11 November 2022		4. Membuat desain lembar kerja Google Sheet		Terlaksana
Jumat, 11 November 2022		5. Melaporkan hasil pembuatan akun google dan lembar kerja Google Sheet		Terlaksana

Mentor


Ismail, S.E.

NIP. 19880309 200912 1004

Peserta



Rominda Gurning, A.Md

NIP. 19930725 202204 2 001

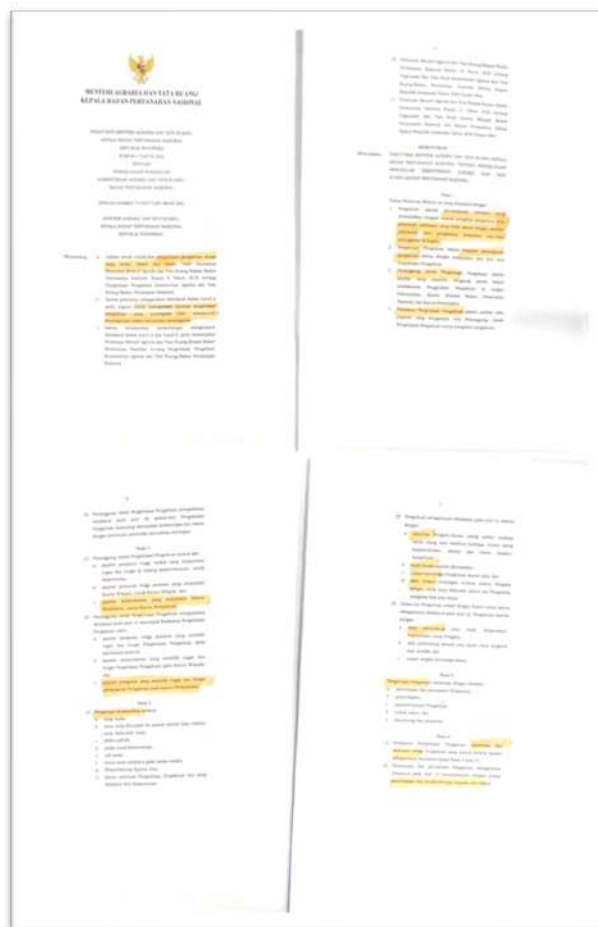
2. Uraian Realisasi Kegiatan dan Output

Kegiatan 1

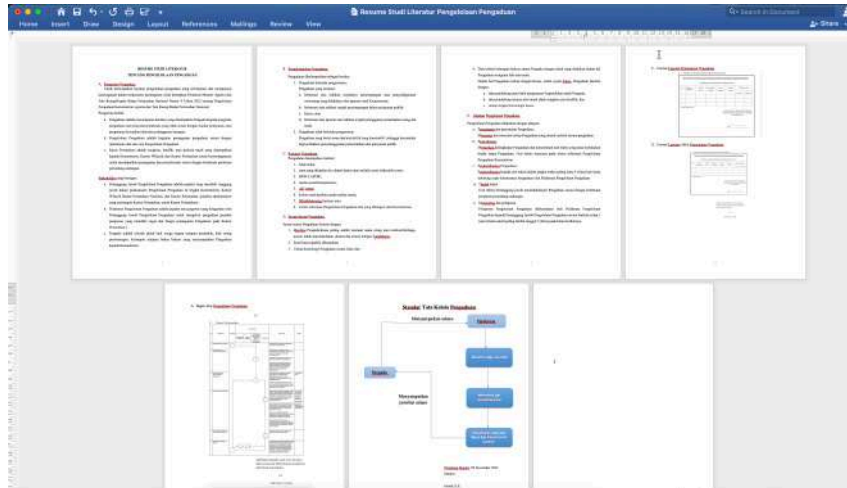
a. Berkonsultasi dengan mentor terkait pengelolaan pengaduan yang efektif



b. Melakukan studi literatur terkait pengelolaan pengaduan

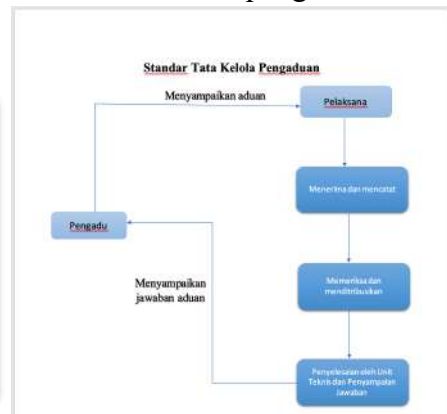


c. Membuat rangkuman studi literatur terkait pengelolaan pengaduan

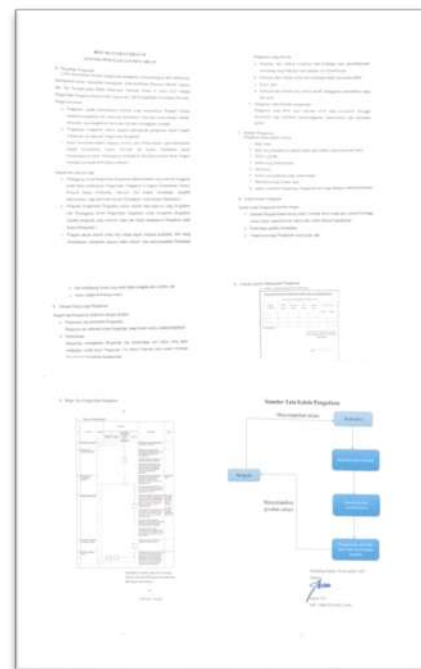


d. Menentukan dan menyesuaikan lembar kerja untuk tata kelola pengaduan

The image shows a screenshot of a spreadsheet titled "ASASRA PENGADUAN TUKAN 2022". The spreadsheet has columns for "No.", "Kategori", "Materi", "Waktu", "Status", "Tipe", "Kategori", "Materi", "Waktu", "Status", "Tipe", "Kategori", "Materi", "Waktu", "Status", "Tipe". The data is organized into rows, with some cells highlighted in yellow and blue.



e. Melaporkan hasil studi literatur kepada mentor

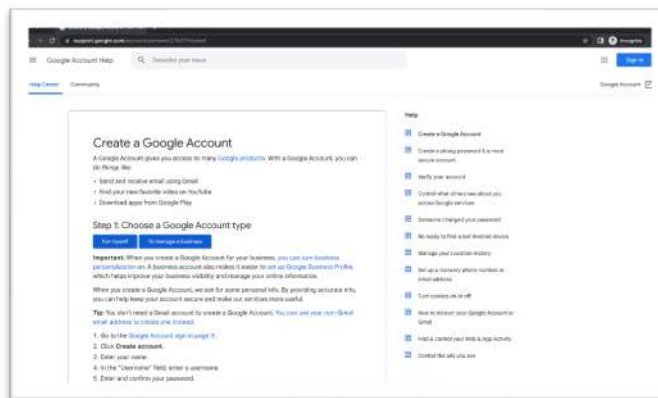


Kegiatan 2

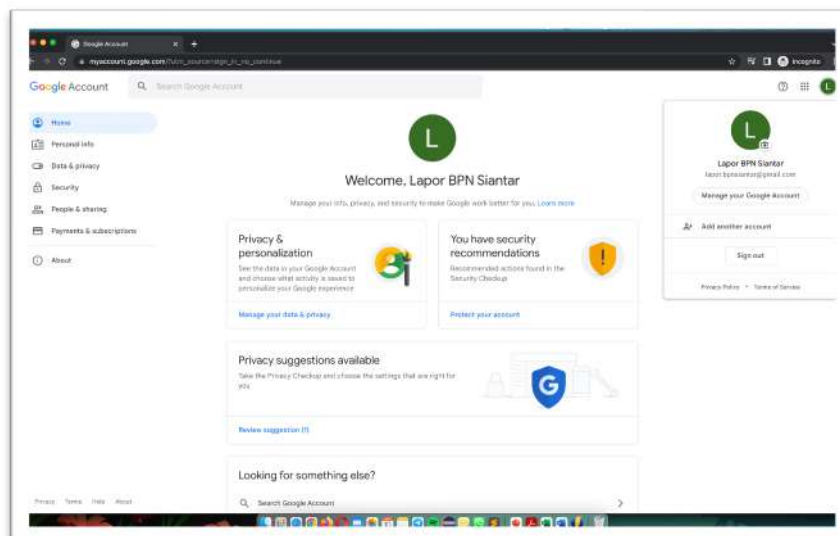
- a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pembuatan akun Google



- b. Mempelajari penggunaan akun Google



- c. Mendaftarkan akun Google yang akan dipakai untuk pengelolaan pengaduan



d. Membuat desain lembar kerja Google Sheet

AGENDA PENGADUAN TAHUN 2022									
No	Tanggal Pengaduan	Perihal	Kronologi Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Unit Teknis	Tindak Lanjut	Tanggal Surat	Link Surat
1	16-Aug-2022	Example 1	Kronologi 1	Rominda Guming	Luket/Tatap Muka	Seksi 2	On Progress	12-Aug-2022	
2	10-Nov-2022	Example 2	Kronologi 2	Putri	Media Sosial	TU	Done	10-Nov-2022	https://t.me/rtv.com/3ub8vst
3									
4									
5									
6									
7									
8									

e. Melaporkan hasil pembuatan akun Google dan lembar kerja Google Sheet

LAPORAN KEGIATAN 2

Objek Tugas/Kegiatan:

- Membuat akun google sheet yang akan dipakai untuk pengumpulan pengaduan. Selanjutnya email ini akan digunakan sebagai alamat surat elektronik (email) untuk surat pengaduan masyarakat.
- Membuat desain lembar kerja Google Sheet. Buatlah desain lembar kerja yang akan digunakan untuk mengelola pengaduan yang ada di Kantor Perwakilan Korpri Peninjau. Nama: Surat pengaduan akan dibuat oleh Pelayanan Pengaduan Masyarakat di kelas "2022".

Selanjutnya jika pengaduan sudah diterima dan ditindaklanjuti oleh Unit Teknis maka akan dibuat di sheet email Unit Teknis yang dibagi seperti pada gambar berikut.

Penyusun: Sumarta, 11 November 2022
Materi:
Ismael, S.E.
NIP. 19800304 200612 1004

Laporan Minggu 2

1. Laporan Mingguan

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke-2:

Nama : Rominda Gurning, A.Md
NIP : 19930725 202204 2 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan menggunakan Google Sheet di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

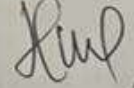
Hari / Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 14 November 2022	Penerimaan dan pencatatan pengaduan	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan	Daftar penerimaan dan pencatatan pengaduan	Terlaksana
Senin, 14 November 2022 - Selasa, 15 November 2022		Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang masuk		Terlaksana
Rabu, 16 November 2022		Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan		Terlaksana
Kamis, 17 November 2022		Menerima dan mencatat pengaduan		Terlaksana
Jumat, 18 November 2022		Mengumpulkan data pengaduan & Melaporkan hasil Penerimaan dan pencatatan pengaduan		Terlaksana

Mentor



Ismail, S.E.
NIP. 19880309 200912 1004

Peserta



Rominda Gurning, A.Md
NIP. 19930725 202204 2 001

2. Uraian Realisasi Kegiatan dan Output

- a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan penerimaan dan pencatatan pengaduan



- b. Melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait alur pengaduan yang baik



c. Menerapkan alur penerimaan dan pencatatan pengaduan



d. Menerima dan mencatat pengaduan

AGENDA PENGADUAN TAHUN 2022									
No	Tanggal Aduan	Perihal	Kronologi Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Unit Teknis	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Evidence
1	10-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PTSL 2021 atas nama SONDANG OKTO DEVIYANTI SITANGGANG	Robert Siraga	Media Sosial	-	-		
2	11-Nov-2022	Pemohonan lumpang lindi kepemilikan tanah kapling	Pemohonan atas terjadinya lumpang lindi kepemilikan atas tanah kapling No Kapling (14.15) Yang terletak di Jalan Antara Kanan Kelurahan Sela Negera Kecamatan Siantar Sitalahan Kota Pematang Siantar yang sudah dibatalkan di Kantor Lurah Sela Negera No. 592.2/5012/SM/V Tanggal 27 Mei 2022 dan dibatalkan di Kantor Camat Siantar Sitalahan Kota Pematangsiantar dengan No. 652/190/SS/1/V/2002 tanggal 27	Leo Rantorius Siburan	Loker / Tatap Muka	-	-		
3	7-Nov-2022	Pengaduan penerbitan SHM	Pengaduan atas penerbitan SHM oleh pemohon melalui program PTSL 2021 atas nama Dian Ira Putri Hutasoet	Dian Hutasoet	Surat / surat elektronik resmi	-	-		
4	13-Nov-2022	Pengaduan pemohonan Pendaftaran Tanah Pertama Kali	Pemohonan pendaftaran tanah pertama kali atas nama Padian Purba, Kelurahan Tanjung Pengki, Siantar Maroba. Terkendala tidak ada surat penguasaan feak dari Lurah (Lurah tidak mau tanda tangan surat penguasaan feak bidang tanah)	Erlaina Purba	Media Sosial	-	-		
5	16-Nov-2022	Pengaduan Pemohonan SHM No Berkas : 11513	Pengaduan atas progress pendaftaran tanah pertama kali atas nama Samuel Erikson Simamora pada Agustus 2022	Erikson Samuel Simamora	Surat / surat elektronik resmi	-	-		

e. Melaporkan hasil penerimaan dan pencatatan pengaduan



Laporan Minggu 3

1. Laporan Mingguan

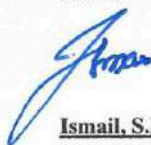
LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke-3:

Nama : Rominda Gurning, A.Md
NIP : 19930725 202204 2 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan menggunakan Google Sheet di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

Hari / Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 21 November 2022	Penerimaan dan pencatatan pengaduan	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan	Ceklist pendistribusian pengaduan	Terlaksana
Senin, 21 November 2022 - Selasa, 22 November 2022		Memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan		Terlaksana
Rabu, 23 November 2022		Mendistribusikan pengaduan ke Unit Teknis		Terlaksana
Kamis, 24 November 2022		Menerima jawaban tindak lanjut pengaduan dari Unit Teknis		Terlaksana
Jumat, 25 November 2022		Melaporkan hasil pemeriksaan, pendistribusian dan jawaban tindak lanjut pengaduan		Terlaksana

Mentor



Ismail, S.E.
NIP. 19880309 200912 1004

Peserta



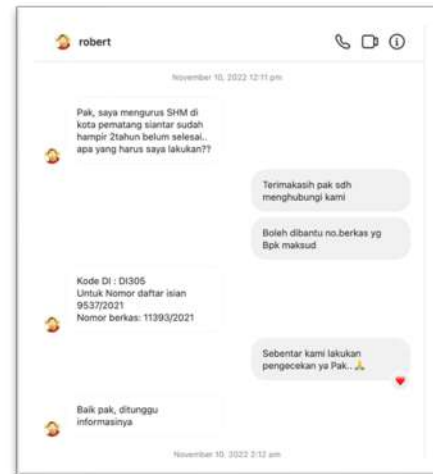
Rominda Gurning, A.Md
NIP. 19930725 202204 2 001

2. Uraian Realisasi Kegiatan dan Output

- a. Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan



- b. Memeriksa kelengkapan dokumen dan mengelompokkan data pengaduan berdasarkan jenis pengaduan



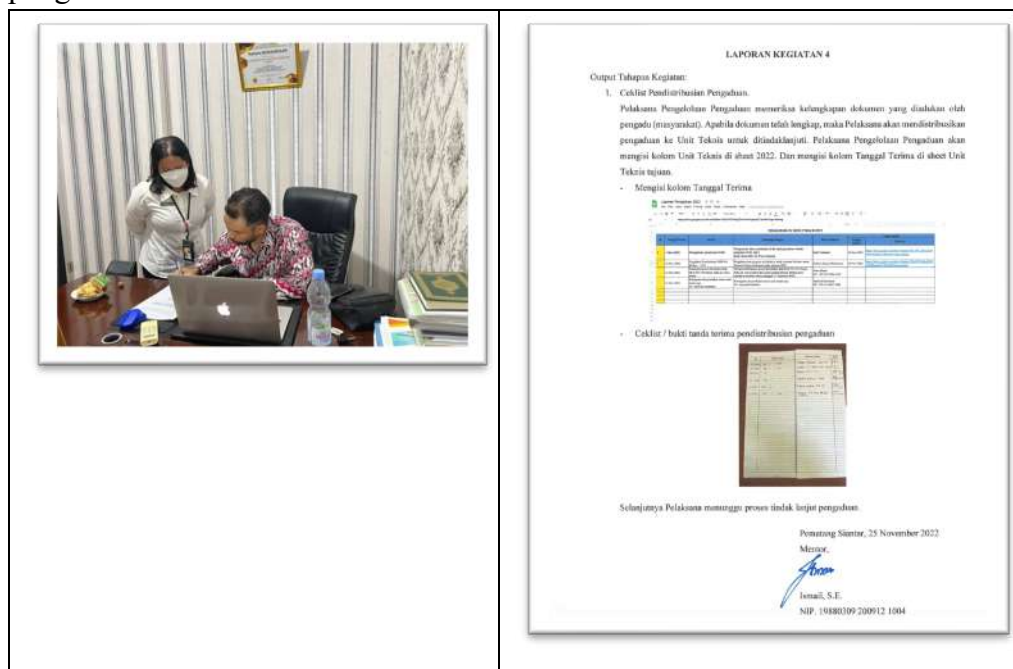
- c. Mendistribusikan pengaduan ke Unit Teknis



d. Menerima jawaban tindak lanjut dari Unit Teknis



e. Melaporkan hasil pemeriksaan, pendistribusian dan jawaban tindak lanjut pengaduan



Laporan Minggu 4

1. Laporan Mingguan

LAPORAN MINGGUAN AKTUALISASI CPNS KEMENTERIAN ATR/BPN TAHUN 2022

Laporan Minggu ke-4:

Nama : Rominda Gurning, A.Md
NIP : 19930725 202204 2 001
Jabatan : Pengelola Informasi Pertanahan
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar
Judul Aktualisasi : Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan menggunakan Google Sheet di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar

Hari / Tanggal	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterangan
Senin, 28 November 2022	Evaluasi dan pelaporan kegiatan	Berkonsultasi dengan mentor terkait kegiatan evaluasi dan pelaporan kegiatan	Laporan hasil evaluasi kegiatan pengelolaan pengaduan	Terlaksana
Senin, 28 November 2022 Selasa, 29 November 2022		Evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan		Terlaksana
Rabu, 30 November 2022		Melakukan perbaikan dari hasil evaluasi		Terlaksana
Rabu - Jumat, 30 - 02 November 2022		Penyusunan laporan hasil kegiatan		Terlaksana
Jumat, 02 Desember 2022		Penyampaian laporan hasil kegiatan kepada mentor		Terlaksana

Mentor



Ismail, S.E.
NIP. 19880309 200912 1004

Peserta



Rominda Gurning, A.Md
NIP. 19930725 202204 2 001

2. Uraian Realisasi Kegiatan dan Output

- a. Penyusunan laporan hasil kegiatan

BIODATA PENULIS



Rominda Gurning atau biasa dipanggil Minda lahir di Porsea, pada tanggal 25 Juli 1993. Penulis merupakan anak ketiga dari enam bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan Diploma III di Institut Teknologi Del pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014. Penulis merupakan Calon Pegawai Negeri Sipil tahun 2021 dengan formasi Pengelola Informasi Pertanahan dan saat ini ditugaskan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar. Aktualisasi ini disusun berdasarkan pemilihan dari beberapa isu yang ada di Kantor

Pertanahan Kota Pematang Siantar. Semoga dengan adanya aktualisasi ini pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pematang Siantar menjadi semakin membaik.