



PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATARUANG/BPN TAHUN 2020

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

**“EFEKTIFITAS PENGELOLAAN LAYANAN DI BIDANG SENGKETA DAN
KONFLIK MELALUI SIADULIK DAN TIM TEKNIS ADULIK PERTANAHAN PADA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SELUMA”**



NAMA : Ahmad Riski, SH
NIP : 198804042011011005
NO. ABSEN : 8
**JABATAN : Kepala Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian
Pertanahan**
UNIT KERJA : Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma

**PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BPN
TAHUN 2020**



LEMBAR PENGESAHAN

**“EFEKTIFITAS PENGELOLAAN LAYANAN DI BIDANG SENGKETA DAN
KONFLIK MELALUI SIADULIK DAN TIM TEKNIS ADULIK PERTANAHAN PADA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SELUMA”**

Disahkan di CIKEAS, JUNI 2020

Coach,

NUNUNG NURHIDAYAH, SPd., M.AP
NIP. 19790914 200212 2 003

Project Leader,

AHMAD RISKI, SH
NIP.19880404 201101 1 005



LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Rancangan Aksi Perubahan ini diajukan oleh :

Nama Peserta : AHMAD RISKI, SH
NIP : 19880404 201101 1 005
Jabatan : Kepala Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian
Pertanahan
Pelatihan : Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : I
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu

Judul Rancangan Aksi Perubahan :

“EFEKTIFITAS PENGELOLAAN LAYANAN DI BIDANG SENGKETA DAN KONFLIK MELALUI SIADULIK DAN TIM TEKNIS ADULIK PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SELUMA”

Telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, Untuk selanjutnya diimplementasikan aksi perubahan pada saat off class mulai tanggal 23 Juni 2020..

Coach,

NUNUNG NURHIDAYAH, SPd., M.AP

NIP. 19790914 200212 2 003

Mentor,

JAKWAN HADINATA, SH

NIP.19651011 199103 1 003



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga Rancangan aksi perubahan, dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I yang terdiri dari on class materi agenda Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas selama 31 hari dan off class selama 60 hari memberikan kesempatan kepada saya agar dapat mengimplementasikan aksi perubahan knerja layanan public.

Di dalam penyusunan dan penyajian Rancangan Aksi Perubahan ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini Peserta sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Deni Santo, S.T., M.Sc selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
2. Ibu Nunung Nurhidayah, SPd., M.A.P Selaku coach yang telah membimbing penulis menyelesaikan Rancangan Aksi Perubahan ini;
3. Bapak Herjon C. M. Pangabean selaku Penguji, yang telah membantu penulis dalam menyempurnakan Rancangan Aksi Perubahan ini;
4. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma, Bapak Jakwan Hadinata, SH, selaku Mentor yang telah banyak memberikan saran dan masukan selama Rancangan Aksi Perubahan;
5. Seluruh Kepala Seksi, Kasubsi, Pegawai ASN, dan PPNPN, serta ASK Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma yang telah banyak memberikan saran dan pendapat selama kegiatan Rancangan Aksi Perubahan.
6. Istri dan anak-anak yang selalu menjadi penyemangat, selalu mensupport, memotivasi dan mendoakan sampai dengan selesainya Rancangan Aksi Perubahan ini.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Terima kasih untuk setiap bantuan, do'a dan sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Semoga Allah SWT menerima semua amal kebaikan, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa Laporan Rancangan Aksi Perubahan ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan hal ini karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan Rancangan Aksi Perubahan ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan Rancangan Aksi Perubahan. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan Rancangan Aksi Perubahan, tetapi alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Akhirnya penulis berharap semoga Rancangan Aksi Perubahan ini dapat bermanfaat serta menjadi sarana untuk pengembangan lebih lanjut khususnya bagi penulis dan umumnya bagi yang membaca.

Bengkulu, 17 Juni 2020

Dibuat oleh

AHMAD RISKI, SH

NIP. 19880404 201101 1 005



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Tujuan Aksi Perubahan	4
C.Manfaat Aksi perubahan.....	4
BAB II PROFIL PELAYANAN	6
A.Tugas dan Fungsi Pelayanan	6
1. Tugas dan Fungsi Instansi	6
2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja.....	7
3. Area Bermasalah	12
B. Sumber Daya Instansi	12
BAB III ANALISIS MASALAH	16
A. Identifikasi Masalah Pada Area Tugas dan fungsi Yang Bermasalah	16
B. Penetapan Masalah Utama	17
C. Analisis Kelayakan Inovasi	17
BAB IV STRATEGI MENGATASI MASALAH	20
A. Terobosan inovasi	20
B. Hasil Inovasi	23
C. Manfaat Inovasi	24
D. Pemanfaat Sumber daya	24
E. Pengendalian Pekerjaan	25
F. SOP Pelayanan Publik	29
BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN	31
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan	31
B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan	35
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan	48
BAB VI PENUTUP	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Rekomendasi	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pegawai Kantah berdasarkan Eselon

Tabel 2 Sarana dan prasarana Seksi PMPP

Tabel 3 Rekapitulasi Penanganan kasus

Tabel 4 penentuan isu menggunakan ASTRID

Tabel 5 Metode Canvas

Tabel 6 Tahapan Rencana Aksi Perubahan

Tabel 7 Manajemen pengendalian

Tabel 8 Capaian Tahapan Inovasi

Tabel 9 Indikator perbaikan Kualitas pelayanan



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma

Gambar 2 Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma

Gambar 3 Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma

Gambar 4 contoh desain sosialisasi alur pendaftaran

Gambar 5 Alur Pengaduan Online

Gambar 6 Alur Penanganan Pengaduan

Gambar 7 Lampiran SK Tim Teknis Penanganan Masalah

Gambar 8 Uraian Tugas Tim Teknis Penanganan Masalah

Gambar 9 Tampilan halaman utama Aplikasi Siadulik

Gambar 10 Tahapan dalam pengaduan sengketa dan konflik

Gambar 11 Tampilan aplikasi untuk mencetak tanda terima dokumen persurat



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)*, yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus *Covid-19* ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu.

Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*. Sebelum itu, pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan bagi segala upaya pencegahan dan penanganan.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus



dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Bertanahan Nasional adalah salah satu Kementerian yang ditetapkan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik khususnya di bidang Pertanahan dengan tujuan agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pertanahan yang berkualitas, wajar dan adil.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Bertanahan Nasional pada pasal 4 huruf d disebutkan salah satu jenis pengaduan yang dikelola adalah pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri, sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini,. Tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara



masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat.

Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang? Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat.

Adanya social distancing dan physical Distancing karena adanya *Pandemic Corona Virus Disease (Covid-19)* yang mengakibatkan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, termasuk pelayanan pertanahan yang ada di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN, sehingga menginisiasi untuk membuat layanan online. Yaitu pelayanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan secara online. Dengan menggunakan laman google form. Dimana masyarakat yang bisa mengakses, mengisi data dan keterangan serta mengupload data yang diperlukan dilakukan dirumah,

Dari tugas dan fungsi tersebut diatas terhadap penanganan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan, secara jujur bisa dikatakan belum dapat dilaksanakan secara optimal sebagaimana yang diwajibkan aturan perundang-undangan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik yakni memberikan pelayanan yang berkualitas, wajar dan adil kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurangnya respon dari seksi yang lain, ketika meminta data baik itu warkah maupun peta sehingga penanganan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma masih sangat lambat yang berdampak kepada seringnya mendapatkan komplein dari masyarakat.

Faktor lain juga yang sangat berperan begitu lambatnya penanganan pengaduan adalah tidak terdapatnya tim teknis khusus yang



menangani pengaduan sengketa dan konflik pertanahan, tetapi hanya dilaksanakan oleh Seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan. Dan dengan kondisi pola penanganan seperti demikian sangat sulit akan mendapatkan hasil pelayanan yang cepat, efisien dan berkualitas kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma khususnya pelayanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.

B. Tujuan Aksi Perubahan

1. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan selama masa pandemic covid 19 dengan menggunakan akses pengaduan sengketa dan konflik pertanahan secara online.
2. Layanan pengaduan ini bisa digunakan untuk masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pertanahan kabupaten seluma. Karena bisa diakses dimana saja sepanjang ada jaringan internet.
3. Layanan pengaduan ini bisa digunakan berkelanjutan, tidak hanya diberlakukan pada saat pandemic covid 19, Karena berbasis online, dan disempurnakan lagi, menuju era industry 4.0
4. Pembentukan Tim teknis Penanganan sengketa dan konflik pertanahan menjadikan Efektifitas dan efisien dalam penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan.

C. Manfaat Aksi perubahan

1. Manfaat Aksi Perubahan bagi Team Leader

- Sebagai persyaratan pendidikan dan pelatihan kepemimpinan pengawas Angkatan I yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan sumber daya manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- Mempermudah dalam melaksanakan pelayanan khususnya pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.
- Mempermudah koordinasi karena dibentuknya tim teknis penanganan sengketa dan konflik pertanahan sehingga lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan yang ada di kantor pertanahan kabupaten seluma.



2. Manfaat Aksi Perubahan bagi Unit Kerja dan Instansi

- Mempermudah dan mempercepat respon terhadap pengaduan sengketa dan konflik pertanahan yang masuk.
- Penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan secara efektif dan efisien.
- Meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat khususnya di layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.

3. Manfaat Aksi Perubahan bagi Lembaga Pelatihan

- Bahan roadmap kegiatan/hasil Aksi perubahan yang dilakukan oleh peserta pendidikan dan pelatihan kepemimpinan pengawas tahun 2020.



BAB II

PROFIL PELAYANAN

A. Tugas dan Fungsi Pelayanan

1. Tugas dan Fungsi Instansi

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agrarian/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan Pemerintahan Negara. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian ATR/BPN menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, survei dan pemetaan pertanahan dan ruang, penetapan hak dan pendaftaran tanah, penataan agraria, pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan, pengendalian dan penertiban tanah dan ruang, serta penanganan sengketa dan konflik pertanahan;
2. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
3. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
4. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervise atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di daerah; dan
6. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantive kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.



Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN

Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia, dalam pelayanan kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk mewujudkan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden: “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan berkepribadian berlandaskan Gotong Royong”

Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN

- a. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Ruang yang Berstandar Dunia

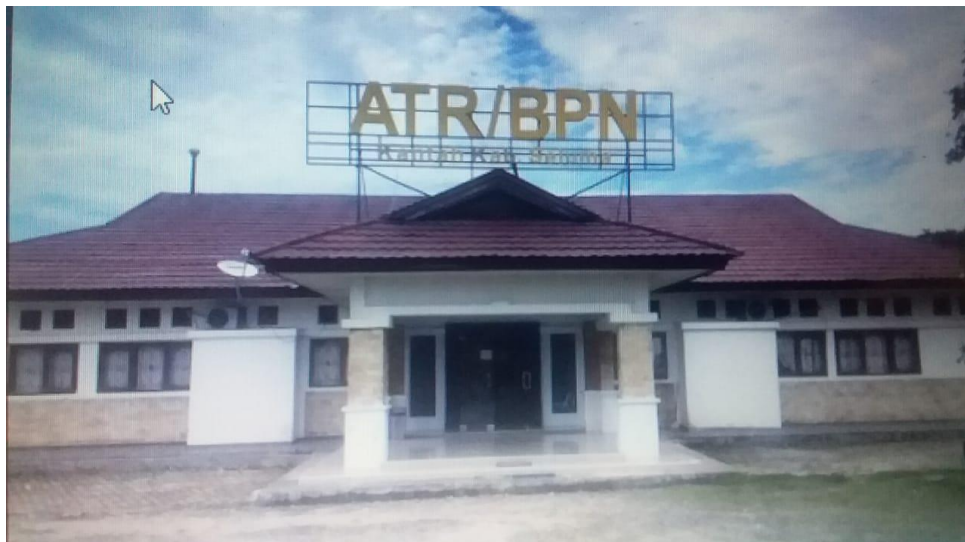
Tujuan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN

- 1) Menyelenggarakan Pengelolaan Pertanahan untuk Mewujudkan Kesejahteraan, Sasaran Strategis : Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah yang Berkepastian Hukum dan Produktif
 - 2) Menyelenggaraan Penataan Ruang yang Adil, Aman, Nyaman, Produktif dan Berkelanjutan, Sasaran Strategis : Peningkatan pemenuhan dan Kualitas tata ruang dan tertib pemanfaatan ruang
 - 3) Menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing, Sasaran Strategis : Terwujudnya Tata kelola kelembagaan yang komprehensif dan berstandar pemerintahan yang baik.
2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

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

Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma merupakan Kabupaten Definitif di Provinsi Bengkulu, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2012, tanggal 11 Desember 2012. Tentang pembentukan kabupaten Seluma, 20 Tahun 2006, 1 Juni 2006. Dan kantor pertanahan kabupaten seluma sendiri definitive berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan nasional Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2006 tentang Pembentukan Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma di Provinsi Bengkulu.



Gambar 1 Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma

Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan;
- c. pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat;
- d. pelaksanaan penataan pertanahan;
- e. pelaksanaan pengadaan tanah;
- f. pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan; dan



- g. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.



Gambar 2 Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma

VISI Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma :

Menjadi lembaga yang mampu melayani masyarakat Kabupaten Seluma dalam mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang berkeadilan dan berkelanjutan.

MISI Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma:

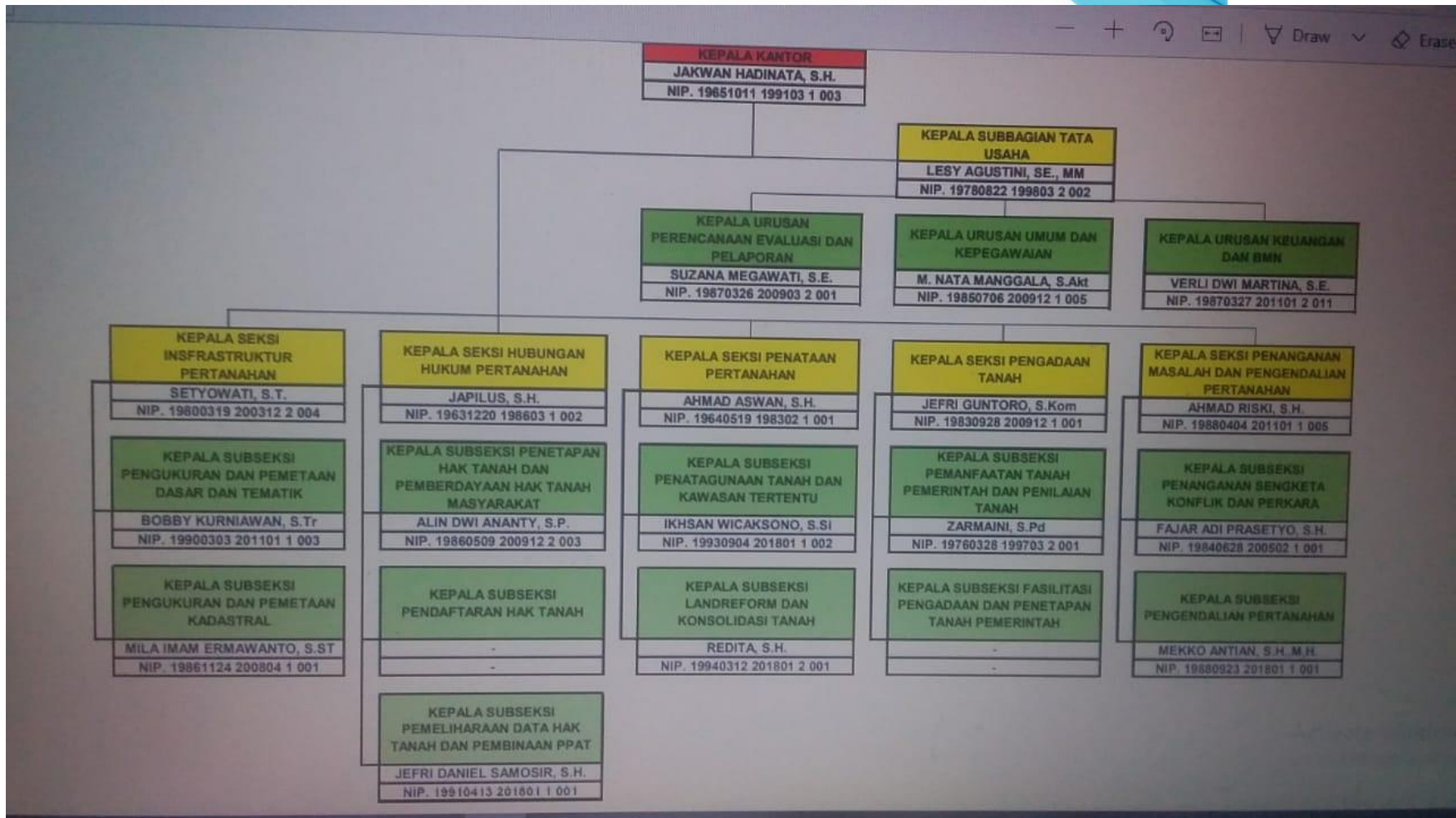
Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Menyusun rencana, program dan penganggaran yang akuntabel dan transparan
2. Melaksanakan survey pengukuran dan pemetaan berbasis geo KKP
3. Melaksanakan pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat atas tanah demi menjamin kepastian hak atas tanah.



**PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATARUANG/BPN TAHUN 2020**

4. Melaksanakan pengadaan tanah yang memenuhi rasa keadilan masyarakat.
5. Melaksanakan pengendalian tanah dan pemberdayaan tanah, penanganan sengketa pertanahan demi memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.



Gambar 3 Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma



3. Area Bermasalah

Pengaduan sengketa dan konflik masalah adalah momok atau hal yang tidak diharapkan oleh semua pegawai, kalau bisa jangan sampai ketemu atau berkaitan dengan masalah, akan tetapi dimanapun ditugaskan pengaduan masalah pasti akan ditemui. Apalagi klo itu memang sudah menjadi tugas dan fungsi dari seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan.

Hampir disetiap kantah didaerah mempunyai masalah yang sama dalam hal penanganan masalah yaitu kurang respon dan sinergi dengan seksi yang lain, seolah-olah ketika ada pengaduan langsung sepenuhnya diberikan/dilemparkan ke seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan, harapan dari kami adalah penyiapan dan penyediaan data baik warkah maupun peta sudah bisa tersedia terlebih dahulu, lambatnya penanganan masalah salah satunya adalah lama dan sulitnya dalam mengakses data dan peta, sehingga penanganannya jadi berlarut-larut.dan lama. Masyarakat yang mengadupun sering kali marah dan kecewa terhadap layanan pengaduan.

B. Sumber Daya Instansi

Sumber daya merupakan suatu potensi yan dimiliki oleh orang, materi, maupun unsur lain dalam kehidupan yang mana dapat meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan manusia. Adapun sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma dalam menunjang kinerja dan produktivitas kantor. Berikut tabel rincian Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma.

NO	Pangkat/Golongan	Jumlah
1	Eselon III	1
2	Eselon IV	6
3	Eselon V	12
4	Staff	8



5	PPNPN	22
6	ASK	11
	Jumlah	60

Tabel 1 Jumlah Pegawai Kantah berdasarkan Eselon

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 32 Peraturan Menteri dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan menyatakan bahwa Kantor Pertanahan terdiri dari:

- a) Subbagian Tata Usaha
 1. Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
 2. Urusan Umum dan Kepegawaian
 3. Urusan Keuangan dan Barang Milik Negara
 4. Kelompok Jabatan Fungsional
- b) Seksi Infrastruktur Pertanahan
 1. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik
 2. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral
 3. Kelompok Jabatan Fungsional
- c) Seksi Hubungan Hukum Pertanahan
 1. Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat
 2. Subseksi Pendaftaran Hak Tanah
 3. Subseksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
 4. Kelompok Jabatan Fungsional
- d) Seksi Penataan Pertanahan
 1. Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu
 2. Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah
 3. Kelompok Jabatan Fungsional
- e) Seksi Pengadaan Tanah
 1. Subseksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah dan Penilaian Tanah
 2. Subseksi Fasilitasi Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah
 3. Kelompok Jabatan Fungsional



- f) Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan
1. Subseksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan
 2. Subseksi Pengendalian Pertanahan
 3. Kelompok Jabatan Fungsional

Seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan kantor pertanahan kabupaten seluma sendiri terdiri dari :

1. Pejabat pengawas : 1 Orang
2. Pejabat pelaksana : 2 Orang
3. Analis sengketa : 1 Orang
4. Staff PPNPN : 1 Orang

Sarana dan Prasarana Seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan kantor pertanahan kabupaten seluma :

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi	Keterangan
1	Meja	5	Baik	
2	Kursi	5	Baik	
3	Lemari	1	Baik	
4	Laptop	1	Baik	
5	Printer	1	Baik	
6	Printer scan A4	1	Baik	
7	Kipas Angin	1	Baik	
8	Jaringan Internet	1	Baik	Masih Bergabung dengan seksi HHP

Tabel 2 sarana dan Prasaran seksi PMPP

Dalam pekerjaan sehari-hari pegawai menggunakan laptop masing-masing, sehingga bisa melaksanakan tugas yang ada pada seksi PMPP, untuk pengelolaan layanan pengaduan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi Sumber Daya Manusia masih terbatas pada kegiatan pemograman aplikasi.



Rekapitulasi penanganan sengketa, konflik dan perkara

no	Kegiatan Penanganan	Jumlah	Keterangan
	Tahun 2019		
1	Sengketa dan konflik	2	Selesai
2	Perkara	3	Selesai
	Tahun 2020		
1	Sengketa dan Konflik	5	Dalam Proses
2	Perkara	3	Dalam proses

Tabel 3 Rekapitulasi Penanganan kasus



BAB III

ANALISIS MASALAH

A. Identifikasi Masalah Pada Area Tugas dan fungsi Yang Bermasalah

Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan, serta pengendalian pertanahan.

Sesuai Pasal 54 peraturan menteri agraria dan tata ruang/ badan pertanahan nasional nomor 38 tahun 2016, Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pencegahan, penanganan dan penyelesaian sengketa/konflik pertanahan, serta analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah;
- b. pelaksanaan penanganan dan penyelesaian perkara pertanahan, analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah berdasarkan putusan pengadilan atau hasil perdamaian;
- c. pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan;
- d. pelaksanaan penelitian data dan penyiapan usulan serta rekomendasi penertiban dan pendayagunaan tanah terlantar; dan
- e. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan.

Terkait Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan tersebut ditemukan beberapa isu strategis, antara lain :

1. Pembatasan layanan publik secara langsung ke kantor pertanahan akibat pandemic covid 19 termasuk pelayanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.



2. Masih lambatnya penanganan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan dikarenakan masih bertumpu hanya pada seksi PMPP saja, dan belum terbentuknya tim teknis penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan.
3. Masih belum tertatanya arsip warkah sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

B. Penetapan Masalah Utama

Dari 3 Isu Strategis di atas, untuk menentukan Isu Mana yang paling Prioritas, maka kami menggunakan karakteristik ASTRID, dengan metode sebagai berikut :

No	Kriteria	Bobot Kriteria	Isu Strategis			Ket
			A	B	C	
1	Aktual	15	15	15	15	
2	Spesifik	10	10	10	10	
3	Transformasi	10	10	10	10	
4	Relevan	15	15	15	15	
5	Inovatif	20	15	15	10	
6	Dapat dilaksanakan sesuai masa pelatihan	30	25	25	10	
		100	90	90	70	

Tabel 4 penentuan isu menggunakan ASTRID

Sehingga Isu Strategis yang bisa diangkat menjadi rencana Aksi Perubahan adalah :

Terbatasnya layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan akibat dari pembatasan layanan publik dan lambatnya penanganan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan dikarenakan masih bertumpu hanya pada seksi PMPP saja, dan belum terbentuknya tim teknis penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan

C. Analisis Kelayakan Inovasi

Agar inovasi itu layak dilaksanakan dalam rancana aksi perubahan maka perlu dianalisis terhadap kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan :



a. Kondisi saat ini

Setelah diperoleh isu strategis yang akan ditindaklanjuti melalui rencana aksi perubahan, terhadap beberapa kondisi saat ini, antara lain :

- Pengaduan sengketa konflik pertanahan secara konvensional/ datang langsung ke kantor pertanahan kurang dijangkau oleh masyarakat apalagi di daerah yang jauh dari kantor pertanahan. Ditambah dengan adanya pembatasan layanan publik akibat pandemic covid 19.
- Minimnya informasi mengenai tata cara pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.
- Penanganan dan penyelesaian pengaduan sengketa konflik pertanahan masih lambat.
- Sulitnya penyediaan data/berkas yang dibutuhkan dan juga peta pendaftaran akibat erbatasnya akses dalam menyediakan data dan peta permasalahannya.
- Terbatas dan sulitnya koordinasi antar seksi, apabila ada pengaduan sengketa dan konflik yang masuk, seolah-olah diserahkan kepada semua ke seksi PMPP.

b. Kondisi yang diharapkan :

Rencana aksi perubahan yang akan dibuat ini diharapkan dapat merubah kondisi-kondisi penghambat layanan tersebut, kondisi yang diharapkan antara lain :

- Mudahnya masyarakat menyampaikan permohonan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.
- Mudahnya koordinasi dan penyediaan data yang dibutuhkan baik warkah maupun peta, agar dalam penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan dapat diselesaikan dengan baik, efektif dan efisien.
- Penangan dan penyelesaian sengketa konflik pertanahan dapat diselesaikan dengan cepat dan tanggap

Kelayakan inovasi secara sumber daya Untuk menjalankan inovasi ini untuk admin tidak membutuhkan orang banyak, satu orang juga sudah



cukup, akan tetapi untuk monitoring, penanganan dan penyelesaian membutuhkan sumber daya yang banyak, makanya untuk menyikapi perlu dibentuknya Tim Teknis Penanganan sengketa dan konflik pertanahan.

Kelayakan inovasi secara teknis, inovasi ini memang sederhana akan tetapi diharapkan bisa memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Karena bisa memangkas waktu dan jarak, dan dalam pengoperasiannya mudah dipelajari oleh pegawai.

Kelayakan inovasi secara regulasi pada dasarnya hasil output/ produk yang dihasilkan dari pelayanan pengaduan sengketa konflik pertanahan secara online adalah dalam bentuk blangko pengaduan sebagai dasar pengaduan, yang mana dalam pengisian datanya adalah dari data/formulir yang di isi oleh masyarakat yang ada di google form ditambah dengan lampiran surat/data yang dibutuhkan sehingga inovasi ini sangat sejalan dengan regulasi yang ada.



BAB IV

STRATEGI MENGATASI MASALAH

A. Terobosan inovasi (Deskripsi Inovasi dan Model Inovasi)

1. Membuat URL Link menggunakan Google form

Inovasi yang akan dilaksanakan dalam rancangan aksi perubahan selama masa pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Pengawas angkatan I yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan sumber daya manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia adalah membuat URL Link dari goggle from.

Yaitu layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan yang bisa diakses oleh masyarakat secara online, masyarakat dapat mengakses URL link tersebut dan bisa mendaftarkan pengaduan sengketa dan konflik tanahnya, dengan mengisi data pribadi, data kuasa apabila dikuasakan, letak tanah yang disengketakan, uraian singkat mengenai kasusnya (mengenai Diisi dengan keterangan siapa, dimana, mengapa, dengan apa, kapan), serta mengupload data yang dibutuhkan dalam format Pdf. Yaitu scan KTP, Surat Kuasa, Sertipikat Tanah, Surat Ukur, dan berkas lain yang diperlukan.

Pada dasarnya rancangan aksi yang akan dibuat ini adalah mempersingkat layanan pendaftaran pengaduan, yang awalnya masyarakat datang langsung ke kantor pertanahan kini bisa mengakses URL link aja untuk menyampaikan pengaduan. Tetapi dalam penerapannya seksi PMPP masih menerima pengaduan dari masyarakat baik secara konvensional (datang langsung), pengaduan melalui surat maupun melalui akses URL Link.

Dan dalam tahap penanganan dan penyelesaian masalah masih membutuhkan penanganan secara konvensional yaitu meminta keterangan, pemeriksaan obyek sengketa dilapangan, mengadakan rapat/ mediasi, dan penyelesaian lainnya.



Gambar 4 contoh desain sosialisasi alur pendaftaran

2. Membentuk Tim Teknis Penanganan Sengketa dan Konflik pertanahan
Dalam pembentukan tim ini lebih mengarah kepada pembentukan tim efektif yang merupakan gabungan dari seksi PMPP dan seksi lainnya, dalam hal dukungan, kontribusi komitmen untuk terhadap kepentingan penanganan sengketa konfliknya, menciptakan budaya kerja terintegrasi dan saling mendukung, misalkan setelah ada pengaduan respon cepat dari seksi Infrastruktur Pertanahan dalam penyediaan gambaran peta permasalahan, seksi Hubungan hukum pertanahan respon cepat dalam penyediaan warkah dan data lain yang dibutuhkan, sehingga seksi PMPP lebih cepat dalam pembuatan analisis kasus dan alternative penyelesaian pengaduan. Sehingga penanganan dan penyelesaian pengaduan yang masuk dapat diselesaikan dengan baik, pasti, efektif dan efisien. Dan tentunya cepat dalam penanganannya sehingga diharapkan ada kepuasan dari masyarakat yang mengadu.



MITRA KERJA	KEGIATAN UTAMA	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN	TARGET KLIEN
<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Kantor • Para Pejabat Struktural Pengawas selain Seksi PMPP • Kanwil BPN Provinsi Bengkulu • Kementerian ATR/BPN 	<ul style="list-style-type: none"> • Membentuk Tim Teknis penanganan sengketa dan konflik • Membuat platform/ URL Link untuk layanan pengaduan sengketa konflik pertanahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sengketa dan konflik. • Respon cepat terhadap pengaduan yang masuk • Penanganan dan penyelesaian pengaduan secara efektif dan efisien 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyajian Data yang dibutuhkan warkah dan peta Pertanahan: - Respon cepat terhadap penanganan pengaduan; • Terjalin Kerjasama antar Seksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat umum • LSM/NGO • PPAT/PPATS • Badan Hukum Pemerintah/Swasta • Kanwil BPN Provinsi Bengkulu • Kementerian ATR/BPN
UNSUR BIAYA	SUMBER DAYA	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan prima dalam pengelolaan pengaduan sengketa dan konflik 	PELAYANAN	RESIKO
<ul style="list-style-type: none"> • Belanja Bahan • Belanja Barang Non Operasional Lainnya (internet) 	<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen Pimpinan • Dukungan Pejabat struktural dan pelaksana • Anggaran Improvement • Teknologi Pelayanan • Membangun Integritas SDM di seksi PMPP 		<ul style="list-style-type: none"> • akses URL LINK → http://bit.ly/pengaduansengketa • atau pengaduan berbasis web (siadulik) • tim teknis penanganan masalah 	<ul style="list-style-type: none"> • Meminimalisir Resiko keributan fisik antar para pihak yang bersengketa
IMBALAN	LEGALITAS		SUSTAINABILITAS	AKUNTABILITAS
<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan publik 	<ul style="list-style-type: none"> • UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang UUPA; • PP 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. • Perpres nomor 47 tahun 2020 tentang kementerian ATR • Perpres Nomor 48 Tahun 2020 tentang BPN • PMNA nomor 3 tahun 1997 tentang pelaksanaan PP 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah • Permen ATR/BPN Nomor 11 Tahun 2016 tentang penyelesaian kasus pertanahan; • Permen ATR/BPN Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan pengaduan dilingkungan kementerian ATR/BPN; 		<ul style="list-style-type: none"> • Menambah kemudahan untuk masyarakat dalam hal pengaduan sengketa konflik, bisa dilakukan secara konvensional, surat ditambah melalui layanan pengaduan online. • Pelayanan Prima 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparansi dalam Pelayanan • Kualitas Pelayanan dapat dipertanggung jawabkan (Pelayanan Prima) • Percepatan dan Kemudahan dalam Pelayanan pengaduan Pertanahan

Tabel 5 Metode Canvas



B. Hasil Inovasi (output)

1. Jangka Pendek :

- Membuat platform/ struktur desain google form mengenai layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan secara online, yang dapat diakses dari rumah, sepanjang ada jaringan internet.
- Membuat sosialisasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan secara online berupa famplet/video tutorial atau di share ke media social kantor pertanahan kabupaten seluma.
- Membentuk tim efektif dalam bentuk Tim Teknis penanganan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan, agar bisa saling berkoordinasi dan berkontribusi dalam penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan.
- Membuat dasar hukum pelaksanaan Tim teknis penanganan sengketa konflik pertanahan (dalam bentuk Surat keputusan Kepala kantor), membuat uraian tugas dan komitmen bersama.

2. Jangka menengah:

- Masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan secara online yang sudah dibuat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Seluma.
- Tim Teknis Penanganan Sengketa dan konflik pertanahan tahu mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing tim, dapat saling memperkuat satu sama lain dan fokus dalam penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan.
- Peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan

3. Jangka Panjang :

- Pengembangan dari layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan
- Tim Teknis Penanganan Sengketa menjadi Tim yang cepat dan tanggap setiap pengaduan yang masuk (Pelayanan Prima)



C. Manfaat Inovasi

1. Memudahkan masyarakat menyampaikan permohonan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan, bisa mengakses secara online.
2. Tim Teknis Penanganan Sengketa dan konflik pertanahan semakin solid, dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berintegritas dan berkontribusi penanganan dan penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan secara efektif dan efisien.
3. Respon dan penanganan cepat terhadap pengaduan Sengketa dan konflik pertanahan yang masuk ke kantor pertanahan kabupaten selama.
4. Efektif dalam pengelolaan pengaduan Sengketa dan konflik pertanahan

D. Pemanfaat Sumber daya

Dalam melakukan rencana aksi ini tentunya perlu dukungan dari berbagai pihak, membentuk tim efektif dan menggunakan informasi dan teknologi serta jejaring kerja organisasi.

Tim efektif ini pertama dalam hal pembuatan platform/struktur desain sampai dengan Link itu dapat di uji coba dan bisa digunakan dalam penerimaan pengaduan oleh masyarakat. Mengundang dan mendayagunakan kemampuan pegawai yang ada di kantor pertanahan kabupaten selama khususnya yang mengenal dan mengerti mengenai IT, sehingga apa yg diharapkan bisa sejalan dan dapat diwujudkan. Walaupun dalam keterbatasan setidaknya bisa menghasilkan sesuatu yang baru bagi pelayanan yang ada di kantor pertanahan.

Penggunaan google form ini sepertinya diakses oleh masyarakat tidak terlalu menyulitkan asalkan masyarakat berada pada jaringan internet yang baik, serta mempunyai alamat email yang aktif. Buka URL Link kemudian buka, baca petunjuk dan mulai mengisi data yang ada di formulir tersebut, kemudian lampirkan/upload data yang diperlukan sebagai persyaratan pendaftaran permohonan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan.

Tidak kalah penting adalah membentuk Tim Teknis penanganan Masalah sengketa dan konflik pertanahan, karena ini yang akan membentuk cepat/lambatnya suatu penanganan pengaduan, diperlukan



kerja sama dan kolaborasi agar apa yang menjadi akar masalah dapat diselesaikan dengan tuntas, penyediaan data dan peta, saran dan pemikiran untuk menciptakan alternatif penyelesaian yang efektif dan efisien.

E. Pengendalian Pekerjaan

Tahapan pelaksanaan rencana aksi

Tahapan Utama	Waktu									Alokasi biaya	
	Juni	Juli				Agustus					
	4	1	2	3	4	1	2	3			
Tahapan Persiapan											
a. Koordinasi dan konsultasi dengan mentor langsung dalam rangka persiapan RAP											
b. Rapat dengan semua pejabat struktural mengenai maksud dan tujuan RAP											Rp. 200.000
c. Penyiapan SK Tim efektif pembuatan URL pengaduan online dan Tim Teknis penanganan masalah											
Tahap Membuat URL LINK											
a. Pembuatan desain											Rp. 150.000
b. Pembuatan system (Jasa Pemograman)											Rp. 3.000.000
c. Uji coba link											
d. Pembuatan famplet/video tutorial											Rp. 200.000
Tahap pembentukan Tim teknis pengaduan masalah											
a. Pembuatan SK Tim											
b. Pembuatan uraian tugas											
c. Pembuatan komitmen bersama											
d. Koordinasi dan penanganan											



PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
 PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
 KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATARUANG/BPN TAHUN 2020

kasus									
Tahap Akhir									
a. Evaluasi									Rp. 150.000
b. Penyusunan laporan akhir									
Jumlah									Rp. 3.700.000

Tabel 6 Tahapan Rencana Aksi Perubahan



NO	Kriteria	Deskripsi	Hubungan dengan kegiatan	Indikator Keberhasilan
1	Customer Focus	Fokus pada pelanggan dan berusaha melampaui harapan pelanggan	Sesuai dengan jangka pendek yang diharapkan, bahwa output membuat URL LINK/Sistem web dan Tim teknis penanganan masalah	Tujuan jangka pendek: layanan dapat diakses oleh masyarakat dan tim teknis dapat berjalan dengan baik
2	Leadership	Pemimpin dari semua tingkatan menyatukan tujuan dan menciptakan kondisi semua orang terlibat dalam mencapai sasaran organisasi	Kepemimpinan yang menjadi tauladan, berpikir kreatif dan inovatif dalam memotivasi tim efektif untuk melaksanakan aksi perubahan	Pemimpin meyakinkan Tim Efektif bahwa aksi perubahan dimaksud merupakan bagian dari tugas dan fungsi seksi PMPP yang harus dilaksanakan dengan capaian kinerja yang tinggi
3	Engagement of People	Kompeten, mampu diberdayakan, dan keterlibatan orang-orang di semua tingkatan	Integritas dan komitmen yang tinggi dari Tim Pelaksana Aksi Perubahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan	Tim Pelaksana Aksi Perubahan melakukan tugas yang telah dibebankan secara aktif dan berintegritas guna tercapainya tujuan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan
4	Process Approach	aktivitas-aktivitas organisasi	Tahapan-tahapan kegiatan yang	Semua poutput dapat



		dapat dimengerti dan dikelola sebagai proses yang saling berkait, berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh	telah disusun dapat dilaksanakan dan menghasilkan output/hasil akhir yang telah ditetapkan.	dilaksanakan dan di ujicoba/bisa digunakan
5	Improvement	selalu fokus terhadap perbaikan secara berkelanjutan	Pembuatan layanan pengaduan yang berbasis online	Layanan pengaduan bisa di akses oleh masyarakat
6	Evidence-Based	pengambilan keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang akurat	Tim teknis penanganan yang bertugas mulai dari penyediaan data, analisis sampai dengan alternative penyelesaian pengaduan	Pengaduan cepat direspon dan ditindaklanjuti sampai dengan penyelesaiannya.
7	Relationship Management	organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan termasuk para pemasoknya	Koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh stakeholders dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab aksi perubahan	Menjadi tek teknis penanganan yang efektif dan efisien dalam pengelolaan pengaduan

Tabel 7 Manajemen Pengendalian

F. SOP Pelayanan Publik

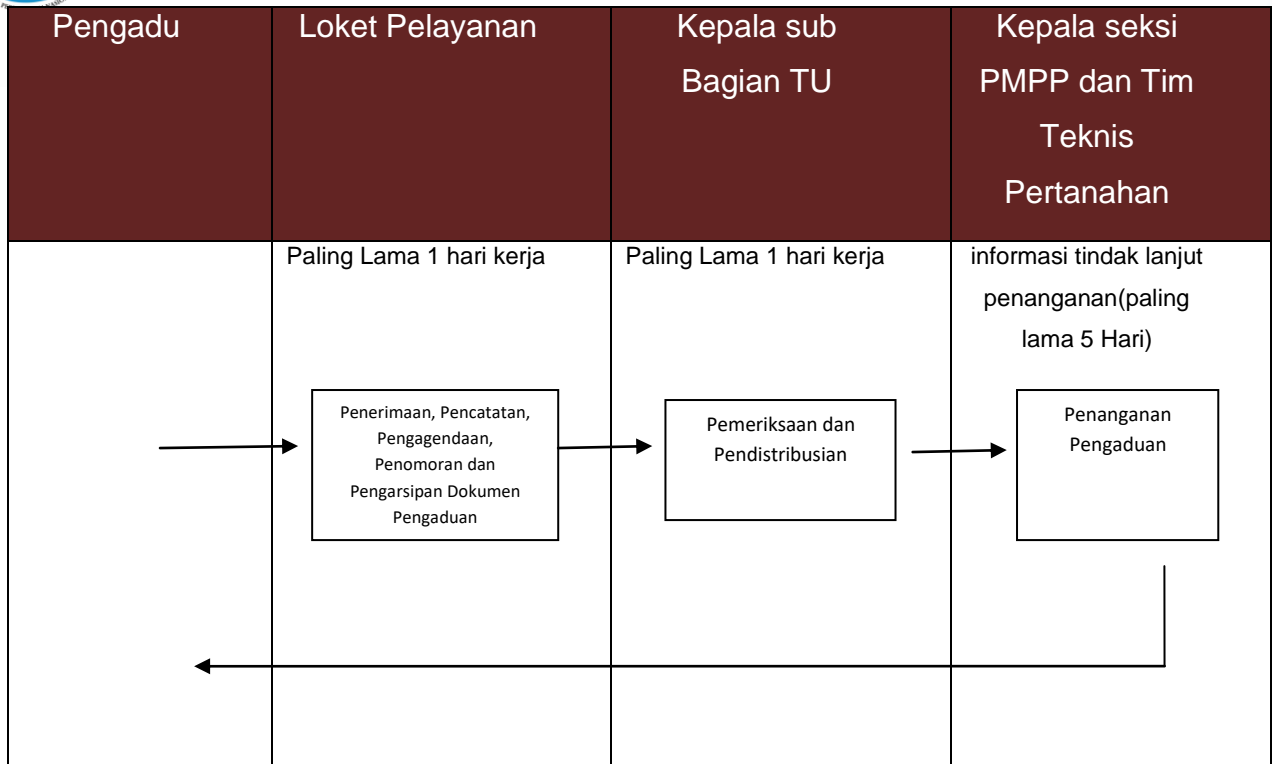
1. Alur dari pengaduan online

Aktivitas	Pengaduan Online		Penanganan Masalah (secara Konvensional)		
	Pemohon	Admin	Penanganan	penyelesaian	keterangan
1. Pengisian data formulir melalui online		tidak lengkap			
2. Pengecekan data yang masuk					
3. Penandatanganan blangko pengaduan		Lengkap berkas			
4. Penerimaan tanda terima pengaduan		Tanda terima pengaduan			
5. Hasil Akhir					

Gambar 5 Alur Pengaduan Online

2. Alur SPOP penanganan Pengaduan oleh tim Teknis penanganan

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Bertanahan Nasional pada pasal 4 huruf d disebutkan salah satu jenis pengaduan yang dikelola adalah pengaduan sengketa dan konflik pertanahan pada kantor pertanahan adalah sebagai berikut :



Gambar 6 Alur Penanganan Pengaduan



BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

1. Membangun Integritas

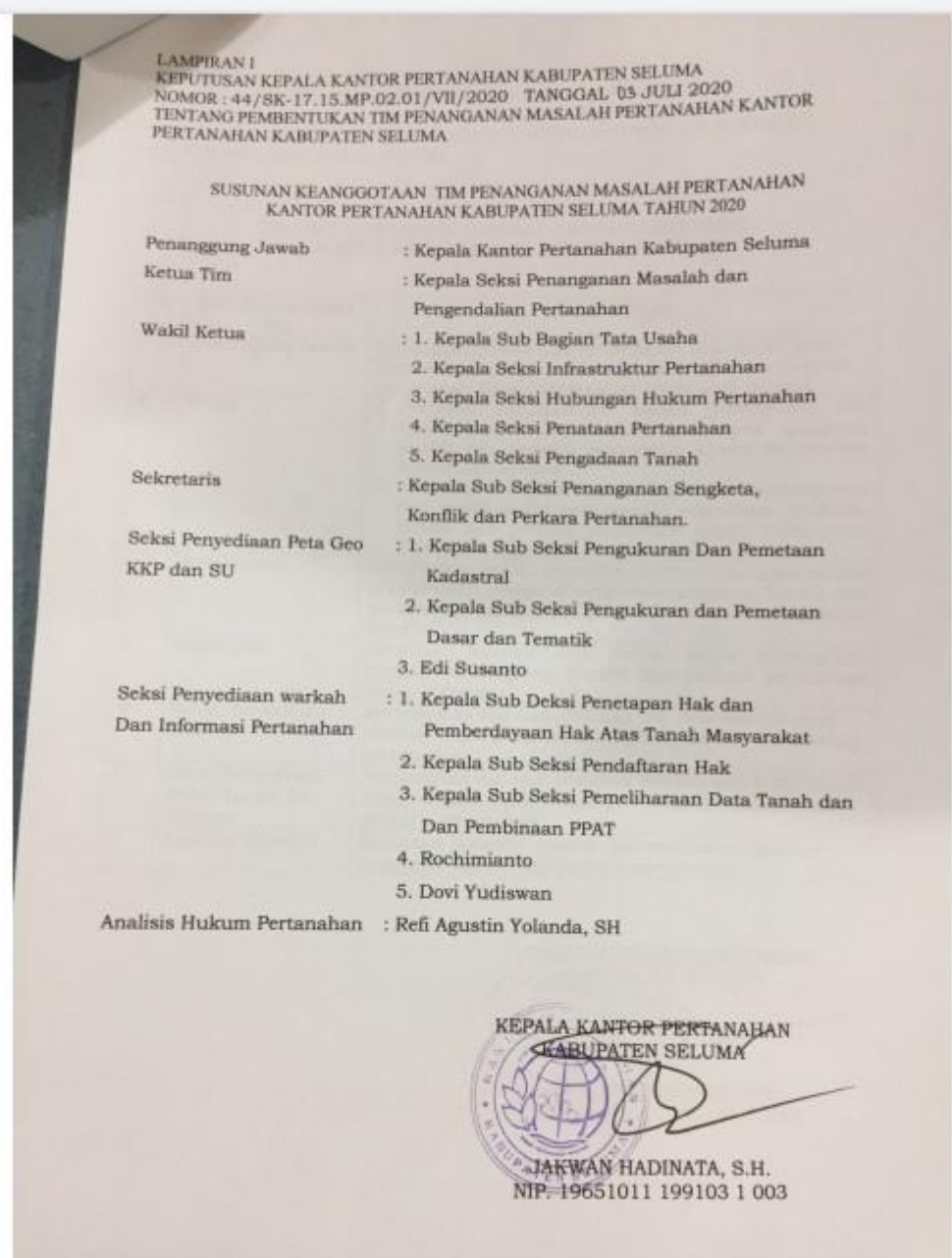
Sebagian besar pegawai menganggap pengaduan adalah sesuatu yang tabu dan dihindarkan, terutama pengaduan sengketa konflik karena menguras pikiran dan tenaga, tahapan yang panjang dalam penanganannya, umumnya pengaduan itu muncul ketika sudah 5 sampai dengan 10 tahun ke atas sejak produk sertipikat di terbitkan, kompleksitas masalah berbeda-beda ditiap pengaduan walaupun tipologi masalahnya bisa sama, apakah adanya mal administrasi pada saat permohonan haknya, kesengajaan dari oknum untuk meluluskan sampai terbit haknya, atau mungkin pemegang hak yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai pemegang hak misalnya tidak menjaga tanda batasnya, tanahnya tidak di usahakan sehingga pemegang hak cuma berpikiran yang penting saya sudah punya sertipikat sudah sah dan terjamin secara hukum. seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan yang mempunyai tupoksi penanganan sering disebut sebagai Tim cuci piring, sehingga kalau ada pengaduan langsung dilimpahkan ke seksi PMPP, pada dasarnya karena sudah menjadi tupoksi kami yang ada di seksi PMPP harus menindaklanjutinya, akan tetapi kami mengharapkan juga dari seksi-seksi yang terkait membantu dalam hal penyediaan data, baik itu warkah, buku tanah, SU, peta-peta sehingga dalam menganalisis permasalahan yang diadukan, dapat dilihat akar masalah/penyebabnya. Untuk itu sebagai projek leader ingin mewujudkan sinegritas antar seksi dalam hal penanganan kasus pertanahan. Sehingga harapannya pengaduan itu merupakan layanan yang harus ditindak lanjuti bersama, menjadi beban bersama, bersama-sama mensukseskan, sehingga pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Tahapannya awal dilakukan dengan penyampaian dan komunikasi secara baik dan terus-menerus, berdiskusi terhadap kasus pengaduannya, dan selalu meminta



(follow up) terhadap data-data yang dibutuhkan, seperti dept collector bosen atau tidak bosen mendatangi seksi terkait, tapi tetap diupayakan dengan sedikit candaan, kamipun membantu seksi yang lain misalnya dalam hal mencari warkah, buku tanah, surat ukur di dalam deratan rungan arsip. Atau tumpukan berkas yang belum tertata di arsip. sehingga timbul rasa respon yang baik dan mengerti harus apa dan bagaimana, apabila pengaduan masuk.

Ada pembelajaran juga ketika bersama-sama membedah kasus, kita dapat bersama-sama mengetahui kenapa masalah ini bisa terjadi, faktor apa saja yang memungkinkan masalah ini bisa terjadi, dan menjadi warning kita bersama, khususnya untuk pejabat misalkan kasubsi atau kasinya bisa menjadi tolak ukur/ upaya apa agar terhindar dari masalah yang akan terjadi, peningkatan kontrol pekerjaan, secara tidak langsung pengaduan juga mengingatkan/menumbuhkan integritas kita agar dalam melaksanakan pelayanan pertanahan harus teliti, cermat, hati-hati dan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku jangan sampai kita melakukan hal-hal yang mengakibatkan masalah dikemudian hari, adanya jaminan kepastian hokum terhadap produk sertipikat yang diterbitkan.

Upaya peningkatan penanganan pengaduan tersebut dalam aksi perubahan ini membentuk tim teknis penanganan masalah yang tertuang dalam surat keputusan Kepala kantor pertanahan kabupaten lebong nomor : 44/ SK-17.15.MP.02.01/VII/2020 Tanggal 03 Juli 2020 tentang Pembentukan tim penanganan masalah pertanahan kantor pertanahan kabupaten seluma.



Gambar 6 lampiran SK Tim Teknis Penanganan Masalah

Adanya surat keputusan kepala kantor tersebut merupakan landasan formal bagi tim teknis penanganan kasus pertanahan melaksanakan penanganan masalah terhadap pengaduan yang masuk dan mengikat terhadap nama-nama yang disebutkan dalam SK tersebut. Ini memudahkan dari tiap-tiap anggota mengerti akan tugas dan tanggung jawabnya.



2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Dengan terbentuknya tim teknis penanganan masalah ini, penanganan pengaduan dapat dilaksanakan secara optimal dan efisien, saling berkoordinasi dan berkolaborasi, melaksanakan tugas sesuai fungsinya, mekanisme kerjanya adalah kita berkomitmen bahwa setiap pengaduan sekarang merupakan beban dan tugas bersama-sama untuk menyelesaikannya, pengaduan juga menjadi bagian prioritas yang harus ditindaklanjuti ditengah-tengah banyaknya layanan pertanahan yang harus diselesaikan, saling bertukar pendapat dan saran agar menghasilkan solusi terbaik dalam penanganan masalahnya. Diharapkan bukan saja budaya pelayanan ini terjadi pada tim saat ini, akan tetapi tetap bersinergi walaupun terjadi mutasi/ promosi pegawai.

3. Pengelolaan Tim

Tim teknis penanganan masalah kantor pertanahan seluma tersebut merupakan tim yang terdiri dari seksi Infrastruktur pertanahan, seksi hubungan hukum serta seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan. Serta pengelola kearsipan. Masing-masing seksi yang terbentuk dalam tim teknis penanganan masalah mempunyai fungsi dan tugas masing masing setelah pengaduan sengketa konflik itu diterima dan didisposisikan kepada seksi Penanganan Masalah dan pengendalian pertanahan, maka dari seksi sengketa membuat nota dinas ke masing-masing tim untuk dapat ditindaklanjuti bersama.



Gambar 8 uraian tugas tim teknis penanganan masalah

B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

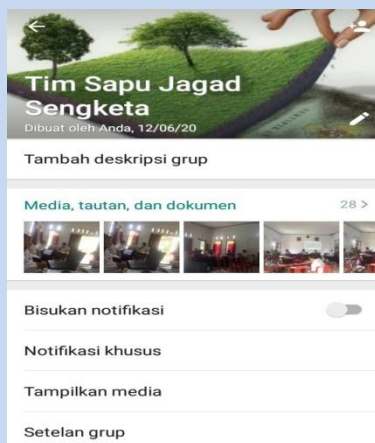
1. Capaian Tahapan Inovasi

No	Nama Tahapan dalam aksi perubahan)*	Selesai Tgl/bln/thn	Ada dan dilampirkan	Tidak Ada	Kesesuaian dengan RAP
1	Koordinasi dan konsultasi dengan	23/06/2020	ada	-	Sesuai dengan

	mentor langsung dalam rangka persiapan RAP				RAP
					
2	Sosialisasi mengenai Rancangan Aksi Perubahan	24/06/2020	ada	-	Sesuai dengan RAP
					
3	Pembentukan Tim Efektif	01/07/2020	Ada	-	Sesuai dengan RAP



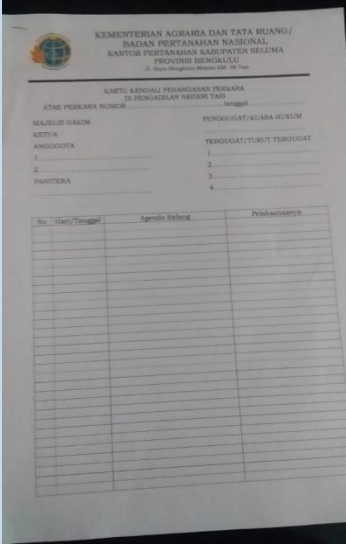
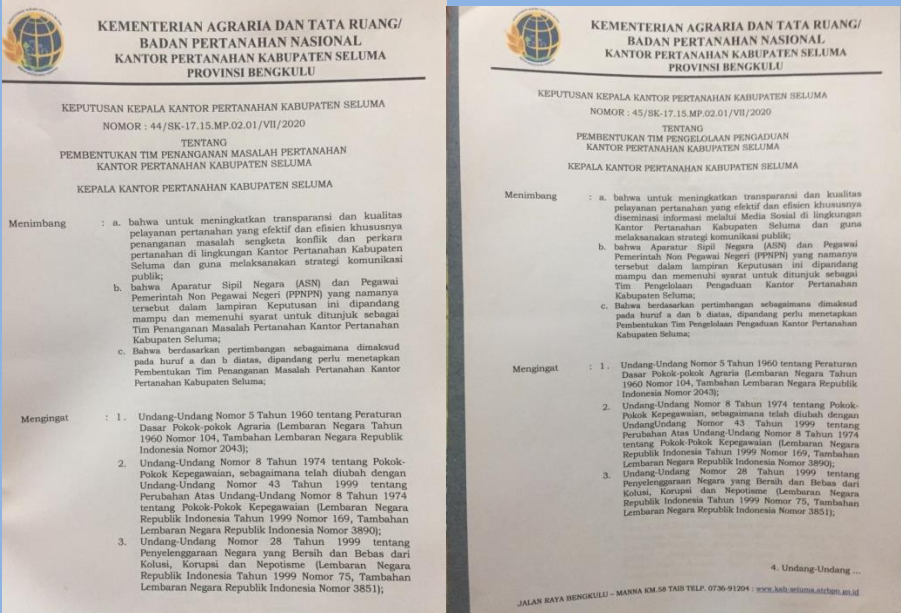
4	Pembuatan What Up (WA) Grup Tim Teknis Penanganan masalah	16/06/20 20	Ada	-	Tambahan
---	---	----------------	-----	---	----------



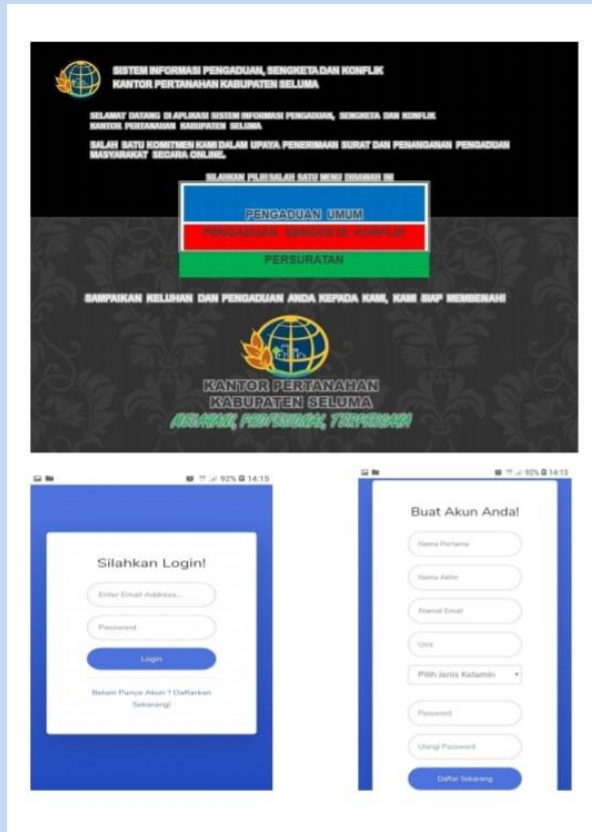
5	Pembuatan Papan Agenda penanganan Masalah	23/07/20 20	Ada	-	Tambahan
---	---	----------------	-----	---	----------



NO	KASUS	AGENDA
1	1. Ada 5 (lima) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Tugas penyusunan Tim teknis
2	2. Ada 2 (dua) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Tim teknis - tugas teknis
3	3. Ada 1 (satu) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Penyusunan Tim teknis - 16/06/2020
4	4. Ada 2 (dua) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Penyusunan Tim teknis - 16/06/2020
5	5. Ada 1 (satu) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Penyusunan Tim teknis - 24/06/2020
6	6. Ada 1 (satu) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Salah satu - 16/06/2020
7	7. Ada 1 (satu) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Penyusunan Tim teknis - 16/06/2020
8	8. Ada 1 (satu) kasus/insiden yang berkaitan dengan...	Penyusunan Tim teknis - 16/06/2020
9		

6	Pembuatan Kartu Kendali Penanganan Masalah	22/07/2020	Ada	-	Tambahan
					
7	Pembentukan/ perumusan Surat Keputusan Tim Penanganan Masalah	03/07/2020	Ada	-	Sesuai dengan RAP
					

8	Pembentukan/penyusunan Desain Aplikasi	01/07/2020	Ada	-	Sesuai dengan RAP
---	--	------------	-----	---	-------------------



9.	Uji Coba Link	24/08/2020	ada	-	Sesuai dengan RAP
----	---------------	------------	-----	---	-------------------





10	Monitoring dan Evaluasi	19/08/2020	ada	-	Sesuai dengan RAP
----	-------------------------	------------	-----	---	-------------------



Tabel 8 capaian tahapan inovasi

- 1) Koordinasi dan konsultasi dengan mentor langsung dalam rangka persiapan RAP
 Rencana aksi perubahan yang dibuat sebagai bahan atau poin-poin yang akan dilakukan perlu dikoordinasikan dan dikonsultasikan kepada pimpinan sebagai koreksi serta dukungan dalam implementasi aksi perubahan agar aksi perubahan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan memberikan manfaat baik bagi unit kerja maupun masyarakat.
- 2) Sosialisasi mengenai Rancangan Aksi Perubahan
 Implementasi aksi perubahan memerlukan dukungan dari tingkat pimpinan sampai dengan pegawai, ini memerlukan sosialisasi agar



rancangan aksi perubahan yang sedang disusun dapat diketahui dan dilaksanakan, mulai dari dasar kenapa aksi perubahan ini perlu di terapkan, apa saja yang dibutuhkan dalam melaksanakan aksi perubahan, tahapan-tahapan aja yang mesti dilalui, mekanisme kerja serta manajemen pengawasan dan pengendalian yang diterapkan sampai kepada output yang dihasilkan dari aksi perubahan ini. Sehingga diharapkan dapat dukungan baik moril maupun materil dari setiap pegawai mulai perencanaan sampai dengan aksi perubahan ini dapat diwujudkan.

3) Pembentukan Tim Efektif

Tim teknis penanganan masalah kantor pertanahan seluma tersebut merupakan tim yang terdiri dari seksi Infrastruktur pertanahan, seksi hubungan hukum serta seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan. Serta pengelola kearsipan karena seksi-seksi tersebut yang sangat berpengaruh/berkaitan dengan penanganan masalah. Terutama untuk penyediaan warkah, data dan dokumen serta peta yang dibutuhkan dalam kejelasan masalah yang diadukan. Sehingga penanganan masalah dapat dilakukan dengan baik.

- 4) Pembuatan What Up (WA) Grup Tim Teknis Penanganan masalah
Untuk memudahkan dalam koordinasi didalam tim teknis penanganan masalah, maka perlu dibuatkan what up grup (WAG), dimana informasi yang dikirim akan segera diketahui oleh masing-masing anggota, serta cepat dalam respon/tindak lanjut penanganan, pengiriman data dalam bentuk soft copy dan saran dan pendapat untuk penanganan masalah.

5) Pembuatan Papan Agenda penanganan Masalah

Dengan bertambahnya kuantitas kasus pertanahan baik itu sengketa konflik, maupun perkara pertanahan, maka untuk mempermudah dan memaksimalkan manajemen penanganannya maka dibuatkan papan agenda penanganan masalah yang berisi para pihak yang bersengketa/berperkara, jadwal tahapan yang akan dilaksanakan dan progres yang sudah dilalui, sehingga tim



teknis penanganan masalah bisa mempersiapkan hal-hal untuk tahapan selanjutnya dan mengingatkan tentang agenda yang akan dilakukan berikutnya, sehingga penanganan masalah bisa terkontrol dan kejelasan dalam penanganan masalahnya.

6) Pembuatan Kartu Kendali Penanganan Masalah

Kartu kendali merupakan kartu pelengkap yang dilampirkan ditiap berkas, baik itu berkas pengaduan sengketa konflik maupun berkas perkara, berfungsi sebagai kendali ditiap tahapan pelaksanaan/sidang perkara, kita bisa mengetahui hasil dari tiap tahapan tersebut sehingga memudahkan dalam mengambil kebijakan dan langkah selanjutnya dalam penanganan masalah kartu kendali ini berisi keterangan dari penanganan masalah serta tahapan yang sudah dilalui berisi notulen/catatan penting yang ada dalam tiap tahapannya.

7) Pembentukan/ perumusan Surat Keputusan Tim Penanganan Masalah

Dalam melaksanakan aksi perubahan setelah dibentuk tim efektif maka di perlukan landasan hukum dalam bentuk surat keputusan kepala kantor pertanahan yang mengikat baik secara individual maupun tugas yang akan dilaksanakan, agar masing-masing yang tercantum dalam surat keputusan tersebut dapat kejelasan dalam melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab dalam melaksanakan penanganan masalah.

8) Pembentukan/penyusunan Desain Aplikasi

Aplikasi yang akan di buat yaitu aplikasi mengenai pengaduan baik itu pengaduan umum maupun pengaduan sengketa konflik, tentunya membutuhkan desain yang menarik serta memenuhi secara formal agar pengaduan tersebut dapat ditindaklanjuti, pengaduan ini harus memuat kejelasan pihak yang mengadukan, letak tanah, permasalahan yang diadukan, kronologis permasalahan, serta bukti yang mendukung, Bagaimana aplikasi itu nantinya dapat dimengerti, di akses dan di isi dengan mudah oleh masyarakat



9) Uji coba link

Setelah dibuatkan aplikasi pengaduan perlu dilakukan uji coba/demo dalam mengakses apakah aplikasi tersebut bisa digunakan, dan menjelaskan dari menu layanan yang ada dalam aplikasi sehingga petugas/admin dapat mengoperasikan dan menjawab pengaduan yang diterima dari masyarakat.

10) Monitoring dan Evaluasi

Agar aksi perubahan ini dapat dilaksanakan maka perlu adanya monitoring dan evaluasi. Agar ditiap rencana yang sudah disusun dapat diketahui bagian mana yang perlu ditambahkan untuk kesempurnaan dan aksi perubahan ini dapat berjalan dengan baik. Melakukan koordinasi dan konsultasi kepada semua pihak, menerima masukan dan kritikan demi terwujudnya inovasi dalam aksi perubahan ini.

2. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

a. Inovasi aksi perubahan dalam pembuatan aplikasi pengaduan

Implementasi aksi perubahan adalah membuat aplikasi pengaduan berbasis web. Aplikasi ini bernama siadulik merupakan akronim dari Sistem Informasi pengaduan sengketa dan konflik yang ada pada kantor pertanahan kabupaten seluma, Dimana harapannya adalah masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui akses aplikasi, mudah dan cepat, dapat membuat pengaduan dimana saja. Karena berbasis web harus menggunakan akun email yang aktif, ketika sudah registrasi maka akun tersebut bisa mengakses beberapa layanan yang ada dalam aplikasi pengaduan tersebut, kemudian di dalam aplikasi siadulik ini masyarakat pengadu dapat menyetak tanda terima pengaduan/persuratan sendiri, setelah di periksa oleh admin kantor, apakah pengaduan itu dianggap lengkap, maka bisa cetak tanda terima dokumen mandiri oleh pengadu, Adapun untuk sementara link yang dapat diakses adalah :
<https://demo.devplg.com/kpks>



KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SELUMA
Melayani, Profesional, Terpercaya



Gambar 9 tampilan halaman utama aplikasi siadulik

Adapun layanan yang ada di aplikasi siadulik adalah :

1. Pengaduan Umum

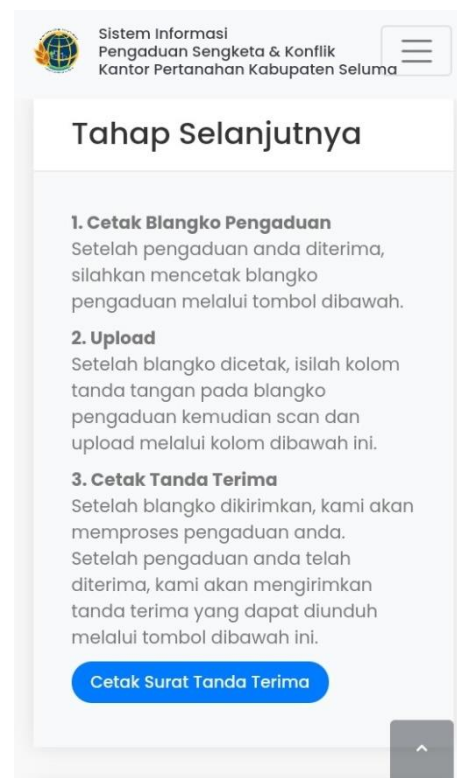
Pengaduan yang bersifat umum diantaranya kategori pengaduan yang bisa dipilih adalah pengaduan tentang informasi informasi, pengaduan tata ruang, pengaduan disiplin pegawai pengaduan layanan pertanahan. Aspirasi atau saran. Dalam pengaduan umum ini masyarakat dapat menyampaikan perihal yang diadukan, kendala dan keterangan juga bisa melampirkan bukti/dokumen pendukung.

masyarakat dapat melihat dalam riwayat pengaduan yang dibuat tadi apakah sudah ada tanggapan dari kantor pertanahan atau belum ditanggapi, pengaduan bisa langsung dijawab didalam aplikasi, nanti ada jawaban dari admin kantor pertanahan terhadap pengaduan yang dibuat dan jawaban tersebut jika masih ada yang belum jelas pengadu bisa memberikan tanggapan lagi.

2. Pengaduan Sengketa konflik

Pengaduan mengenai sengketa tanah baik itu secara orang perorangan maupun badan hukum, sampaikan masalah yang terjadi memberitahukan letak objek sengketa, menceritakan uraian kejadian serta melampirkan dokumen yang dibutuhkan dengan mengupload dokumen tersebut dalam aplikasi, sesuai dengan peraturan menteri agraria dan tata ruang/kepala BPN nomor 11

tahun 2016 tentang penyelesaian kasus pertanahan maka pengaduan sengketa konflik dibutuhkan pengisian blangko pengaduan yang ditandatangani oleh pengadu, sebagai dasar untuk tim penanganan masalah dapat melaksanakan tindak lanjut atas pengaduan sengketa konflik yang diadukan, dengan aplikasi siadulik ini setelah data dilengkapi dan dokumen diupload dan diperiksa lengkap oleh admin kantor nanti outputnya bisa cetak blangko pengaduan secara mandiri, tahapan berikutnya adalah pengadu mengeprint blangko pengaduan tersebut kemudian menandatangani dan mengupload kembali ke dalam aplikasi. Baru setelah ditanggapi oleh admin nanti pengadu dapat mencetak tanda terima dokumen pengaduan secara mandiri.

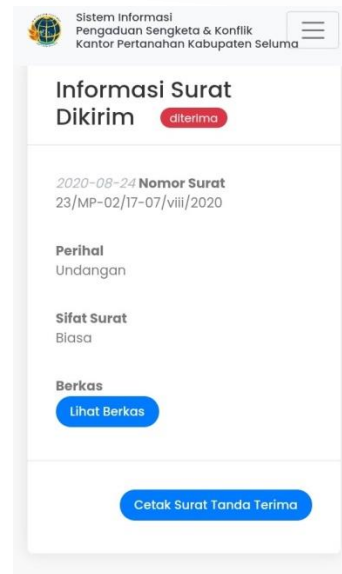


Gambar 10 tahapan dalam menu layanan pengaduan sengketa konflik

3. Persuratan

Selain penerimaan pengaduan dalam aplikasi siadulik ini terdapat layanan penerimaan surat online, yang bisa disampaikan oleh masyarakat ataupun stake holder yang lain, caranya mengisi data yang ada kemudian mengupload surat yang akan dikirim dan

setelah di periksa oleh admin kantor maka nanti pengadu dapat mencetak tanda terima dokumen sendiri.



Gambar 11 tampilan aplikasi untuk mencetak tanda terima dokumen persuratan

No	Indikator Perbaikan Kualitas Pelayanan	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
1	Kesederhanaan dan kemudahan	Pengaduan dilakukan secara konvensional, datang langsung ke kantor pertanahan	Pengaduan bisa dilakukan melalui aplikasi web yang dapat diakses dimanapun,
2	Kejelasan	Masyarakat/pengadu tidak mengetahui mengenai hal-hal apa saja yang mesti disiapkan dalam menyampaikan pengaduan	Didalam aplikasi ada penjelasan dan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan.



3	Kepastian	Pengadu tidak tau apakah pengaduan sudah ditanggapi	Riwayat tanggapan dan jawaban bisa ditelusuri dalam aplikasi
4	Cepat	Pengaduan lama ditanggapi	Pengaduan langsung direspon dan bisa dilihat dalam aplikasi

Tabel 7 indikator perbaikan kualitas pelayanan

3. Manfaat Aksi Perubahan

a. Manfaat Bagi Peningkatan Kinerja Organisasi (Unit Kerja)

Aksi perubahan dilaksanakan ini pada pokoknya ada 2, yaitu pembentukan tim teknis penanganan masalah dan aplikasi pengaduan sengketa dan konflik, tentunya akan memberikan manfaat untuk peningkatan kinerja organisasi/ unit kerja diantaranya :

1. Terbentuknya tim teknis penanganan penanganan masalah mempermudah untuk menciptakan budaya kerja terintegrasi dan saling mendukung Sehingga penanganan dan penyelesaian pengaduan yang masuk dapat diselesaikan dengan baik, pasti, efektif dan efisien. Dan tentunya cepat dalam penanganannya sehingga diharapkan ada kepuasan dari masyarakat yang mengadu.
2. Aplikasi Sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik (Si Adulik) menjadi tolak ukur atau bahan koreksi untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada serta membantu masyarakat dalam memberikan informasi pertanahan dan penanganan terhadap permasalahan pertanahan yang muncul.

b. Manfaat Bagi Penerima Layanan (Tangible dan Intangible)

Adanya inovasi aksi perubahan yang dilakukan selama masa diklat kepemimpinan pengawas ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penerima layanan diantaranya :

1. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dalam mengakses link pengaduanpun dibuat sederhana dan dapat dimengerti oleh masyarakat



2. Cepat, menghemat waktu dan biaya dalam menyampaikan pengaduan, karena biasanya dilakukan secara konvensional/ datang ke kantor pertanahan kini dapat diakses dimana saja.
3. Praktis dan efisien, Masyarakat dapat melihat tanggapan/jawaban atas pengaduan tersebut diaplikasi, dan dapat merespon kembali tanggapan apabila dirasa masih ada perlu ditanyakan.

C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Inovasi aksi perubahan berupa Aplikasi Sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik (Si Adulik) merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan dilingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik dengan tujuan memperdayakan pengaduan sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat serta untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih.

Layanan pengaduan yang terdapat dalam peraturan menteri ini juga termuat di dalam Aplikasi Sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik (Si Adulik) seperti layanan pengaduan pelayanan pertanahan, pengaduan pelayanan tata ruang, pengaduan pelanggaran disiplin pegawai, dan pengaduan sengketa konflik pertanahan, akan tetapi dalam peraturan tersebut penerimaan pengaduan tersebut bisa disampaikan melalui berbagai kanal seperti lisan, tertulis, media cetak/media online, telepon/call center, email, media sosial, situs web diharapkan dari Aplikasi Sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik (Si Adulik) ini bisa menjadi central dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat.

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Untuk keberlangsungan/keberlanjutan inovasi jangka menengah dan jangka panjang perlu di perhatikan, aplikasi bukan hanya cukup dibuat saja, akan tetapi dikelola dengan baik dan dikembangkan lagi sehingga



manfaatnya terus dirasakan oleh masyarakat, hal ini perlu di masukkan ke dalam rencana anggaran seperti :

1. Biaya berbayar, seperti hosting karena aplikasi ini berbasis web sehingga ada jangka waktu penggunaan, untuk dapat bisa diakses maka dilakukan perpanjangan hosting.
2. Biaya maintenance dan peningkatan kualitas aplikasi, dikemudian hari mungkin banyak kekurangan/keterbatasan dalam aplikasi ini sehingga untuk bisa lebih ditingkatkan lagi, termasuk biaya jasa programmer.
3. Biaya jasa operator, kebanyakan admin pada kantor pertanahan dipegang oleh ASN, yang mana mempunyai tupoksi seksi sendiri merangkap juga sebagai operator/admin, kadang banyaknya beban kerja dikantor membuat pengelolaan pengaduan menjadi lamban, apabila dimungkinkan bisa menunjuk/mengontrak tenaga khusus untuk menjadi operator/admin pengaduan.



BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Inovasi dalam aksi perubahan yang dilakukan oleh peserta pendidikan dan pelatihan kepemimpinan pengawas diharapkan memberikan kontribusi yang positif dan terobosan yang senantiasa meningkatkan pelayanan pertanahan guna terciptanya kepuasan masyarakat. Dalam hal ini inovasi Aplikasi Sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik (Si Adulik) bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun pengaduan. Sehingga pengaduan tersebut dapat direspon dan diselesaikan dengan baik, cepat dan efisien.

Aplikasi Sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik (Si Adulik) merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik dengan tujuan memperdayakan pengaduan sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat serta untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih.

Dalam layanan aplikasi pengaduan tersebut terdapat 2 layanan pengaduan yaitu pengaduan umum dan pengaduan sengketa konflik, dalam aplikasi tersebut tidak semuanya diselesaikan/dijawab secara langsung di aplikasi, masih memerlukan juga penanganan secara tatap muka/datang langsung ke kantor pertanahan kabupaten seluma terutama untuk pengaduan sengketa konflik karena dalam penyelesaiannya membutuhkan tahapan-tahapan yang panjang dan mengharuskan bertatap muka misalnya : pendalaman keterangan oleh para pihak untuk kelengkapan data dan informasi, peninjauan lapang, rapat/mediasi para pihak.

Kesimpulannya adalah inovasi itu penting dan dituntut untuk selalu berkembang lagi, akan tetapi tidak cukup dengan itu saja hal yang perlu



dilakukan perubahan besar adalah menanamkan budaya melayani, komitmen bersama, respon yang baik, dari semua pegawai kantor pertanahan kabupaten selama baik ASN, PPNN, maupun ASK dan Perubahan mind set bahwa pengaduan adalah hal yang tabu, dan sesuatu yang harus dihindarkan, menjadi pengaduan adalah bagian dari pelayanan pertanahan yang harus ditanggapi dan diselesaikan, dan menjadi tanggung jawab bersama agar terciptanya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

B. REKOMENDASI

Dalam rangka untuk keberlangsungan inovasi dalam bentuk sistem informasi pengaduan sengketa dan konflik yang sudah disusun maka kami merekomendasikan sebagai berikut :

1. Perlunya dukungan secara moril dan materil dari pimpinan, baik yang sekarang menjabat maupun pejabat penggantinya, karena dukungan pimpinan berperan penting dalam keberlangsungan inovasi tersebut.
2. Lebih meningkatkan kembali budaya melayani dan komitmen bersama kepada semua pegawai baik ASN maupun PPNN di Kantor pertanahan kabupaten selama, terhadap semua permohonan pelayanan pertanahan, termasuk juga dalam hal pelayanan pengaduan.
3. Perubahan mind set bahwa pengaduan adalah hal yang tabu, dan sesuatu yang harus dihindarkan, menjadi pengaduan adalah bagian dari pelayanan yang harus ditanggapi. Mempelajari dan menganalisa bagian mana saja yang menjadi akar masalah kasus pertanahan, Agar kita lebih berhati-hati dan cermat terhadap pelayanan pertanahan dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga tidak menimbulkan masalah pertanahan dikemudian hari.
4. Perlunya ditingkatkan manajemen pengawasan dan pengendalian terhadap pengaduan yang masuk mealalui aplikasi ini, baik dari segi petugas admin/ operator, pejabat yang berwenang memberikan penjelasan maupun penanganan pengaduan, agar pengelolaan pengaduan dapat berjalan dengan baik. Dan pengaduan yang masuk dapat diselesaikan dengan cepat dan pasti.