

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN  
PENINGKATAN PELAYANAN  
PERTIMBANGAN TEKNIS PERTANAHAN  
DALAM RANGKA  
PERUBAHAN PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN TANAH  
DENGAN LAYANAN ELEKTRONIK  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BALIKPAPAN**



**NAMA : ANDRY INDRA WAHYUDI, S.Hut**  
**NIP : 19780917 200604 1 013**  
**NO. ABSEN : 13**  
**JABATAN : KEPALA SEKSI PEMELIHARAAN DATA HAK TANAH  
DAN PEMBINAAN PPAT**  
**UNIT KERJA : KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN I  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENINGKATAN PELAYANAN PERTIMBANGAN TEKNIS PERTANAHAN**  
**DALAM RANGKA PERUBAHAN PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN TANAH**  
**DENGAN LAYANAN ELEKTRONIK**  
**DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BALIKPAPAN**

**Disahkan di Samarinda, 25 Agustus 2020**

Coach

Mentor

Moch. Ali Hindarto, S.SiT., M.A.P.  
NIP. 19710712 199603 1 002

Hendi Kurniadi, S.H., M.Si  
NIP. 19631111 199103 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh :

Nama Peserta : Andry Indra Wahyudi, S.Hut

NIP : 19780917 200604 1 013

Jabatan : Kepala Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT

Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

Angkatan : I

Unit Kerja : Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Timur

Judul Laporan Aksi Perubahan :

**PENINGKATAN PELAYANAN PERTIMBANGAN TEKNIS PERTANAHAN  
DALAM RANGKA PERUBAHAN PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN TANAH  
DENGAN LAYANAN ELEKTRONIK  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BALIKPAPAN**

Telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, Untuk selanjutnya aksi perubahan akan dilanjutkan pada jangka panjang dan jangka menengah.

**Coach,**

**Mentor,**

Moch. Ali Hindarto, S.SiT., M.A.P.

NIP. 19710712 199603 1 002

Hendi Kurniadi, S.H., M.Si

NIP. 19631111 199103 1 001

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokaatuh

Alhamdulillah segala puja dan puji hanya milik Allah ﷻ karena atas limpahan berkah dan rahmat-Nya jualan akhirnya Rancangan Aksi Perubahan ini dapat terselesaikan yang merupakan bagian akhir dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP).

Ide Rancangan Aksi Perubahan ini disusun setelah mengidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dari isu-isu strategis sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai Kepala Seksi Penataan Pertanahan. Rancangan Aksi Perubahan ini juga merupakan hasil dari diskusi dengan Kepala Kantor Kota Balikpapan selaku Mentor dan Bapak Moch. Ali Hindarto, S.SiT., M.A.P. selaku *coach*.

Diharapkan hasil dari Rancangan Aksi Perubahan ini dapat bermanfaat baik untuk kepentingan Kantor Pertanahan Kota Balikpapan maupun bagi masyarakat pengguna layanan pada Seksi Penataan Pertanahan yaitu Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah.

Penyusun menyadari, penyusunan rancangan aksi perubahan ini masih perlu perbaikan. Karena itu sangat diharapkan kritik, saran dan masukan dari semua pihak sehingga rancangan aksi perubahan ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Penyusun,  
Balikpapan 17 Juni 2020

Andry Indra Wahyudi, S.Hut  
PKP I

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Tujuan Aksi Perubahan</b> .....	<b>3</b>
<b>C. Manfaat Aksi Perubahan</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB II PROFIL PELAYANAN INSTANSI</b>	
<b>A. Tugas dan Fungsi Pelayanan</b> .....	<b>5</b>
<b>B. Sumberdaya Instansi</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB III ANALISIS MASALAH</b>	
<b>A. Identifikasi Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>B. Penetapan Masalah Utama</b> .....	<b>8</b>
<b>C. Analisis Kelayakan Inovasi</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB IV STRATEGI MENGATASI MASALAH</b>	
<b>A. Terobosan Inovasi</b> .....	<b>11</b>
<b>B. Hasil Inovasi</b> .....	<b>13</b>
<b>C. Manfaat Inovasi (<i>Impact</i>)</b> .....	<b>13</b>
<b>D. Pemanfaatan Sumberdaya</b> .....	<b>13</b>
<b>E. Pengendalian Pekerjaan</b> .....	<b>14</b>
<b>F. SOP Pelayanan Publik</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN</b>	
<b>A. Deskripsi Proses Kepemimpinan</b> .....	<b>16</b>
<b>B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan</b> .....	<b>19</b>
<b>C. Keberlanjutan Aksi Perubahan</b> .....	<b>23</b>
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>25</b>
<b>B. Rekomendasi</b> .....	<b>25</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

1. PTP dalam rangka PPPT Kota Balikpapan Tahun 2019.....	2
2. Penentuan Prioritas Penyelesaian Masalah menggunakan Kriteria ASTRID .....	8

## DAFTAR GAMBAR

1. Diagram Tulang Ikan ( <i>fishbone diagram</i> ) .....	9
2. Diagram Alir Rancangan .....	11
3. Skema Prosedur Kontrol .....	14
4. <i>Gadget</i> yang Dipergunakan dalam Aksi Perubahan .....	20
5. Pengumuman Layanan Elektronik .....	20
6. Persyaratan pada Layanan <i>Online</i> .....	21
7. Pelaksanaan .....	21
8. Contoh Permohonan yang Menggunakan Layanan <i>Online</i> .....	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia merupakan negara yang agraris. Suasana agraris menjadi bagian tidak terpisahkan bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Kondisi kehidupan masyarakat yang kental dengan lingkungan agraris merupakan sebagian karunia Tuhan Yang Maha Esa. Kondisi ini mempunyai fungsi penting untuk membangun masyarakat adil dan makmur. Masyarakat dapat memanfaatkan lingkungan sekitar untuk memenuhi kebutuhan hidup demi menjaga kelangsungan hidupnya. Pengelolaan lahan pertanian yang didasari nilai-nilai kearifan lokal dapat menciptakan hubungan harmonis antara manusia dengan alam. Tindakan tersebut tentu dapat memberikan nilai kemanfaatan atas karunia Tuhan Yang Maha Esa.

Kegiatan di bidang pertanahan merupakan satu kesatuan dalam siklus agraria yang tidak dapat dipisahkan, meliputi pengaturan penguasaan dan kepemilikan tanah, penatagunaan tanah, pengaturan hak-hak atas tanah serta pendaftaran tanah. Penyelenggaraannya meliputi penetapan kegiatan penatagunaan tanah dan pelaksanaan kegiatan penatagunaan tanah. Penetapan kegiatan penatagunaan tanah dilakukan dengan inventarisasi penguasaan, penggunaan dan pemanfaatan tanah rencana tata ruang wilayah serta kajian kondisi fisik wilayah.

Seiring dengan pesatnya pembangunan yang dilatarbelakangi oleh penambahan penduduk ditambah dengan rencana pemindahan Ibu Kota Negara yang bersebelahan langsung dengan Kota Balikpapan maka kebutuhan akan tanah terutama dalam hal peningkatan fasilitas perumahan, industri dan penunjangnya juga semakin meningkat. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan perubahan penggunaan tanah pertanian menjadi non pertanian.

Salah satu mekanisme dalam perubahan penggunaan tanah tersebut adalah dengan Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (PPPT) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan melalui Seksi Penataan Pertanahan. Hal ini termuat dalam Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.



Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 dimaksud dengan Pertimbangan Teknis Pertanahan adalah pertimbangan yang memuat hasil analisis teknis penatagunaan tanah yang meliputi ketentuan dan syarat penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan memperhatikan kemampuan tanah, ketersediaan tanah dan kesesuaian tata ruang.

Pada tahun 2019, Kantor Pertanahan telah melayani sebanyak 81 permohonan PTP dalam rangka PPPT. Terbanyak pada bulan September sebanyak 18 permohonan serta paling sedikit pada bulan Juni dan Juli yaitu nihil. Jumlah keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. PTP dalam rangka PPPT Kota Balikpapan Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	6
2	Februari	3
3	Maret	9
4	April	1
5	Mei	12
6	Juni	0
7	Juli	0
8	Agustus	10
9	September	18
10	Oktober	12
11	November	5
12	Desember	5
<b>Jumlah</b>		<b>81</b>

Sampai saat ini, permohonan pelayanan masih dalam bentuk konvensional. Pemohon berhadapan langsung dengan petugas Seksi Penataan Pertanahan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan PTP dalam rangka PPPT karena semua jenis pelayanan PTP tidak diakomodir oleh loket pelayanan. Permohonan dan persyaratan yang diajukan oleh pemohon juga masih berupa *hardcopy*.

Selain hal tersebut di atas, jika dikaitkan dengan adanya pandemi Covid-19 maka untuk mengurangi jumlah kerumunan massa dan kontak langsung terhadap petugas diperlukan sebuah layanan yang bisa mengakomodir layanan permohonan PTP dalam rangka PPPT dengan layanan elektronik.

## **B. Tujuan Aksi Perubahan**

Adapun tujuan aksi perubahan ini adalah :

1. Menerapkan hasil pelajaran Pelatihan Kepemimpinan Pengawas agar dapat merancang aksi perubahan untuk menghasilkan sebuah inovasi yang sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai Kepala Seksi Penataan Pertanahan dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Mampu membentuk dan memimpin tim efektif dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bisa optimal.
3. Mengembangkan inovasi yang telah dirancang untuk mencapai hasil yang maksimal dengan mengetahui dan menganalisa permasalahan yang timbul serta memberikan solusinya.

## **C. Manfaat Aksi Perubahan**

Manfaat yang bisa diperoleh lembaga pelatihan dalam rancangan aksi perubahan ini adalah :

### **1. Manfaat Bagi *Team Leader***

- Mempermudah pelayanan terhadap pemohon PTP dalam rangka PPPT dengan layanan elektronik menggunakan *gadget/smartphone*.
- Memudahkan kontrol terhadap permohonan pelayanan yang masuk;
- Melatih pegawai pada Seksi Pertanahan dalam menanggapi permohonan meskipun tidak berhadapan secara langsung;
- Melatih pegawai pada Seksi Penataan Pertanahan untuk dapat menggunakan teknologi terbaru;
- Mengurangi kontak langsung dengan pemohon.

### **2. Manfaat Bagi Instansi**

- Dengan pelayanan tanpa berhadapan langsung terhadap petugas diharapkan dapat mengurangi kerumunan massa;
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang maksimal;
- Memperoleh cadangan arsip yang selama ini hanya berupa *hardcopy* dalam rangka pengamanan jika diperlukan suatu saat nanti.

### **3. Manfaat Bagi Lembaga Pelatihan**

- Tujuan lembaga pelatihan kepada para peserta dalam hal menciptakan inovasi melalui aksi perubahan bisa terlaksana;
- Lembaga pelatihan mengetahui kondisi masing-masing Satuan Kerja dari berbagai Kantor Pertanahan;
- Rancangan aksi perubahan ini bisa menjadi bahan masukan untuk angkatan pelatihan selanjutnya.

## **BAB II**

### **PROFIL PELAYANAN INSTANSI**

#### **A. Tugas dan Fungsi Pelayanan**

##### **1. Tugas dan Fungsi Instansi**

Kantor Pertanahan Kota Balikpapan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kota Balikpapan yang dimuat dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pertanahan Kota Balikpapan 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.

##### **2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, Seksi Penataan Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penatagunaan tanah dan kawasan tertentu, landreform dan konsolidasi tanah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Penataan Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan penyusunan persediaan tanah, penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah, neraca penatagunaan tanah, bimbingan dan penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan tanah, pemantauan dan

evaluasi perubahan penggunaan tanah, pengelolaan basis data dan sistem informasi geografi;

- b. Pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data potensi dan data lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- c. Pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data tanah obyek landreform, pengusulan penetapan/penegasan tanah obyek landreform, pengeluaran tanah dari obyek landreform, pendayagunaan tanah obyek landreform dan ganti kerugian tanah obyek landreform;
- d. Pelaksanaan redistribusi tanah dan pemanfaatan bersama atas tanah;
- e. Pelaksanaan penyusunan potensi obyek konsolidasi tanah, pelaksanaan sosialisasi, perencanaan, pengembangan desain, promosi, koordinasi dan kerja sama konsolidasi tanah serta bimbingan partisipasi masyarakat;
- f. Pelaksanaan pemantauan dan pengelolaan data, evaluasi, penanganan permasalahan dan pelaporan potensi obyek konsolidasi tanah dan konsolidasi tanah;
- g. Pelaksanaan penataan pemanfaatan kawasan, melaksanakan inventarisasi, penyesuaian, penataan, pengendalian, zonasi, kerjasama dengan lembaga pemerintah dan nonpemerintah, penyusunan pertimbangan teknis pertanahan, pemantauan dan evaluasi, serta pengelolaan basis data pemanfaatan kawasan di wilayah pesisir, pulau kecil, perbatasan dan kawasan tertentu; dan
- h. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi penataan pertanahan.

### **3. Area Bermasalah**

Kantor Pertanahan Kota Balikpapan memiliki 5 (lima) loket pelayanan dengan sistem *one stop service*. Tetapi loket tersebut hanya mengakomodir untuk pelayanan Seksi Infrastruktur Pertanahan dan Seksi Hubungan Hukum Pertanahan. Alur Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan (PTP) dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (PPPT) mengharuskan pemohon melalui loket *customer services/informasi*.

Informasi yang disampaikan oleh petugas sering kali tidak dipahami atau salah persepsi oleh pemohon terutama dalam hal pemenuhan kelengkapan persyaratan. Sehingga pemohon terkadang harus berulang kali datang ke kantor untuk melengkapinya.

PTP dalam rangka PPPT ikut membantu peningkatan kualitas data Kantor Pertanahan Kota Balikpapan. Banyak bidang yang baru diketahui *overlap* setelah tim lapang dalam identifikasinya menemukan permasalahan tersebut. Sehingga diperlukan koordinasi yang intensif dengan Seksi Infrastruktur Pertanahan dalam penanganannya.

## **B. Sumberdaya Instansi**

Fasilitas gedung untuk Kantor Pertanahan Kota Balikpapan termasuk kategori baik. Gedung yang baru ditempati pada akhir tahun 2016 ini dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang baik pula sehingga menimbulkan perasaan nyaman saat bekerja.

Sumberdaya manusia yang terdapat pada Kantor Pertanahan Kota Balikpapan saat ini memiliki 39 orang ASN, terdiri dari 18 orang adalah pejabat struktural dan 21 orang dalam jabatan fungsional. Untuk PPNPN terdiri dari 70 orang termasuk *office boy* dan petugas keamanan.

Pada Seksi Penataan Pertanahan total sumberdaya manusia adalah 8 orang, untuk ASN terdiri dari 1 orang Kepala Seksi, 1 orang Kepala Sub Seksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu serta 2 orang staf pada jabatan fungsional. Sedangkan PPNPN berjumlah 4 orang.

Adapun peralatan yang digunakan pada Seksi Penataan Pertanahan dalam pelayanan PTP dalam rangka PPPT adalah GPS, *desktop*, laptop, *scanner*, dan *printer* yang ditunjang dengan *software* berupa Auto CAD Map, Arc GIS, Cam Scanner dan Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan.

### BAB III ANALISIS MASALAH

#### A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan tugas dan fungsi Seksi Penataan Pertanahan Kota Balikpapan dalam melaksanakan pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan khususnya Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dapat diketahui beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah tidak bisa maksimal dengan sistem pelayanan yang dilakukan saat ini.
2. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah tidak diakomodir pada loket pelayanan.
3. Permasalahan overlapping dan bidang belum terplotting pada saat identifikasi lapang.

#### B. Penetapan Masalah Utama

Setelah diketahui beberapa masalah tersebut di atas langkah selanjutnya untuk menentukan masalah mana yang paling prioritas maka digunakanlah kriteria ASTRID, dengan penilaian sebagai berikut :

Tabel 2. Penentuan Perioritas Penyelesaian Masalah menggunakan Kriteria ASTRID

No	Kriteria	Bobot Kriteria	Masalah			Ket
			1	2	3	
1	Aktual	15	15	15	15	
2	Spesifik	10	10	10	10	
3	Transformasi	10	10	5	5	
4	Relevan	15	15	15	15	
5	Inovatif	20	15	15	15	
6	Dapat dilaksanakan sesuai masa pelatihan	30	25	20	25	
		100	90	80	85	

Aktual, permasalahan ini terjadi pada Kantor Pertanahan Kota Balikpapan. Pemohon diarahkan untuk berhadapan secara langsung dengan pegawai Seksi Penataan Pertanahan untuk menanyakan informasi yang diinginkan.

Spesifik, karena permasalahan ini terdapat pada Seksi Penataan Pertanahan yaitu peningkatan pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah.

Transformasi, perubahan bentuk pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dari berhadapan secara langsung menjadi layanan elektronik.

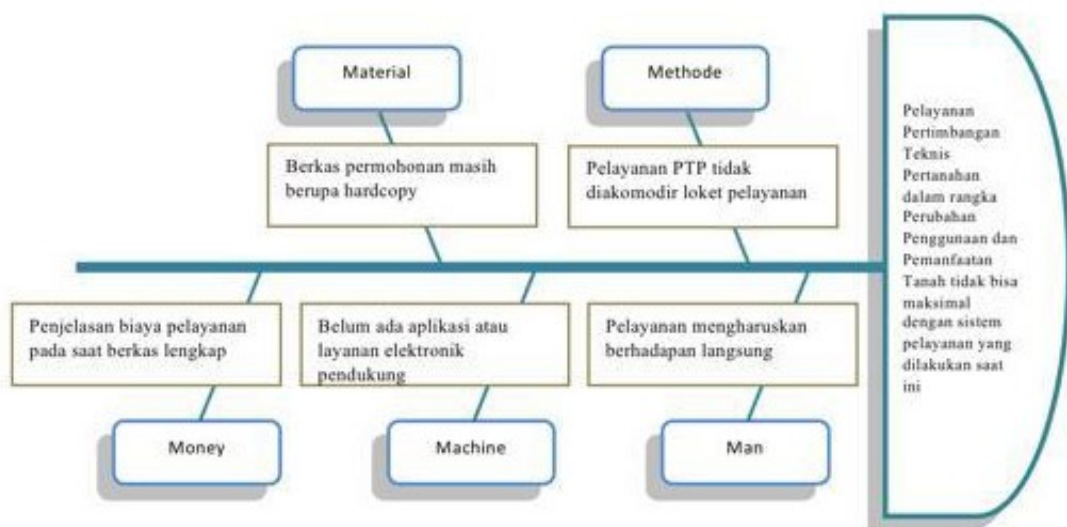
Relevan, sebagai salah satu usaha untuk mempermudah masyarakat terkait dengan pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah.

Inovatif, belum pernah dilaksanakan pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan.

Dapat dilaksanakan sesuai masa pelatihan, aksi perubahan ini dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang diberikan. Penyelesaian Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dipastikan sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis ASTRID tersebut maka masalah yang paling prioritas untuk diselesaikan adalah “Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah tidak bisa maksimal dengan sistem pelayanan yang dilakukan saat ini”

Untuk mengetahui penyebab permasalahan yang menjadi isu utama maka dilakukan analisa menggunakan metode *FishBone*. Berikut analisis 5 M yang digambarkan melalui diagram tulang ikan (*fishbonediagram*).



Gambar 1. Diagram Tulang Ikan (*fishbone diagram*)



## **C. Analisis Kelayakan Inovasi**

### **1. Kelayakan Administrasi**

Inovasi yang dilakukan telah sesuai dengan tugas dan fungsi pada Seksi Penataan Pertanahan mengenai pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

### **2. Kelayakan Sumberdaya**

Sumberdaya manusia, peralatan serta fasilitas gedung dan penunjangnya merupakan komponen penting yang menunjang dalam aksi perubahan ini. Diharapkan dengan dukungan sumberdaya yang sudah cukup memadai, inovasi dapat terlaksana dengan baik.

### **3. Kelayakan Teknis**

Peningkatan Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan layanan elektronik diharapkan dapat menjadi contoh untuk dibuat menjadi sebuah aplikasi yang dapat diterapkan pada permohonan pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan lainnya yaitu dalam rangka Persetujuan/Penolakan Izin Lokasi dan Penegasan Status dan Rekomendasi Penguasaan Tanah Timbul.

### **4. Kelayakan Regulasi**

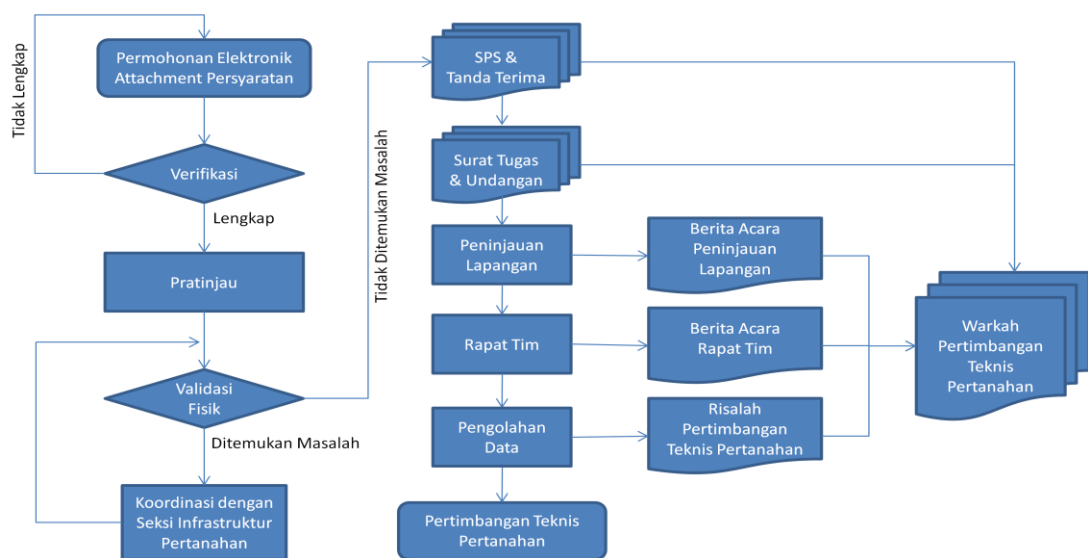
Tata cara mengenai pelaksanaan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan Tanah telah diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.

## BAB IV STRATEGI MENGATASI MASALAH

### A. Terobosan Inovasi

#### 1. Deskripsi Inovasi

Inovasi yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah adalah dengan layanan elektronik yaitu pelayanan yang memberikan kemudahan kepada pemohon tanpa perlu mendatangi kantor. Pemohon cukup mengirim berkas permohonan dan persyaratan berupa foto atau scan, bisa melalui email atau aplikasi *chatting* yang biasa dipergunakan. Setelah diverifikasi oleh petugas dan dinyatakan berkas lengkap petugas akan mendatangi pemohon untuk melaksanakan pra-tinjau lapangan dan verifikasi berkas fisik permohonan dan persyaratan yang telah dikirimkan sebelumnya. Pelayanan akan dilanjutkan jika berkas dan bidang dinyatakan valid. Proses selanjutnya adalah cetak SPS dan akan diinformasikan kepada pemohon melalui email atau aplikasi *chatting*. Setelah dilakukan pembayaran, proses selanjutnya sseperti pada tata cara pemberian Pertimbangan Teknis Pertanahan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan. Diagram alir rancangan dapat dilihat pada *flowchart* di bawah ini



Gambar 2. Diagram Alir Rancangan

## 2. Model Inovasi

Proses bisnis Aksi Perubahan ini menggunakan *Tools* BMC yang tergambar pada *Model Canvas* yang digambarkan sebagai berikut :

MITRA KERJA	KEGIATAN UTAMA	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN	TARGET KLIEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor</li> <li>• Kasi IP</li> <li>• Kasi HHP</li> <li>• Kasi PT</li> <li>• Kasi PMPP</li> <li>• Kanwil BPN Provinsi Kaltim</li> <li>• Tim Efektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan Pelayanan</li> <li>• Pertimbangan Teknis</li> <li>• Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kemudahan kepada pemohon</li> <li>• Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat</li> <li>• Mengurangi jumlah antrian dan kerumunan massa di kantor</li> <li>• Meningkatkan kualitas data pertanahan secara tidak langsung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Janji Layanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepastian Persyaratan;</li> <li>- Kepastian Waktu;</li> <li>- Kepastian Biaya.</li> </ul> </li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Kerjasama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat pengguna layanan</li> </ul>
UNSUR BIAYA	SUMBER DAYA		PELAYANAN	RISIKO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIPA Kantor Pertanahan Kota Balikpapan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen Pimpinan</li> <li>• Dukungan Staf Pelaksana</li> <li>• Analis/Petugas Lapang</li> <li>• Teknologi Pelayanan</li> <li>• Teknologi Pelayanan Pertanahan</li> <li>• Sarana dan Prasarana penunjang</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akun KKP <a href="http://kkp.atrbpn.go.id/home.aspx">http://kkp.atrbpn.go.id/home.aspx</a></li> <li>• Email, Aplikasi <i>chatting</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurangi risiko pertemuan dengan pemohon</li> </ul>
IMBALAN	LEGALITAS	SUSTAINABILITAS	AKUNTABILITAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya pelayanan (PNBP)</li> <li>• Kepuasan Publik (IKM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU Pokok Agraria No 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria</li> <li>• PP Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;</li> <li>• Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan</li> <li>• Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merubah Pelayanan dari berhadapan langsung menjadi layanan elektronik</li> <li>• Mengurangi Penggunaan Kertas (<i>Papperless</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tranparansi dalam Pelayanan</li> <li>• Percepatan dan kemudahan dalam pelayanan</li> </ul>	

## **B. Hasil Inovasi**

### **1. Output Jangka Pendek**

Bisa dibuat menjadi aplikasi online yang terintegrasi dengan aplikasi resmi yang telah dimiliki oleh Kantor Pertanahan dan *Online Single Submission* (OSS) sehingga juga bisa mengakomodir pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan lainnya, yaitu dalam rangka Persetujuan/Penolakan Izin Lokasi dan Penegasan Status dan Rekomendasi Penguasaan Tanah Timbul.

### **2. Outcome Jangka Menengah**

*Outcome* yang ingin dicapai jika layanan elektronik sudah terlaksana dengan baik nantinya diharapkan mengarah pada reformasi birokrasi dan sistem pengarsipan yang tertata dengan baik secara digital. Selain untuk pengamanan, juga memudahkan pencarian jika diperlukan dikemudian hari.

## **C. Manfaat Inovasi (*Impact*)**

Untuk mencapai tujuan jangka panjang (*impact*) harus terlebih dahulu mencapai *output* dan *outcome*. Jika keduanya telah tercapai maka inovasi ini diharapkan menjadi aplikasi yang tidak berdiri sendiri, dapat terintegrasi dengan sistem di Kementerian ATR/BPN yang menghasilkan pusat informasi/*big data*.

## **D. Pemanfaatan Sumberdaya**

### **1. Membentuk Tim Kerja**

Agar aksi perubahan dapat berjalan dengan maksimal maka diperlukan tim efektif yang terdiri dari :

- a. Kepala Kantor Pertanahan, sebagai Mentor
- b. Kepala Seksi Penataan Pertanahan, sebagai Pemimpin Tim
- c. Kepala Sub Seksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu, sebagai anggota
- d. Analis Pertanahan (ASN, 1 orang), sebagai anggota
- e. Pengadministrasi Umum : (ASN, 1 orang) , sebagai anggota
- f. Staf PPNN 4 (empat) orang, sebagai anggota

### **2. Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Teknologi Informasi yang dipergunakan tetap bersumber kepada aplikasi GeoKKP dan pemanfaatan email serta aplikasi *chatting* yang ditunjang oleh jaringan internet.

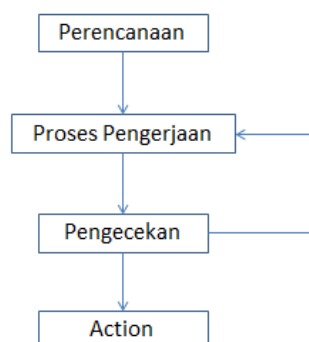
### 3. Jejaring Kerja

Memetakan *stakeholder* untuk membangun jejaring kerja dilakukan dengan tahapan :

<p><b><i>LATENTS</i></b> (Kepentingan Kecil, Kekuatan Besar)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KASI HHP</li><li>2. KASI PT</li><li>3. KASI PMPP</li><li>4. KASUBBAG TU</li></ol>	<p><b><i>PROMOTERS</i></b> (Kepentingan Besar, Kekuatan Besar)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KEPALA KANTOR</li><li>2. KASI IP</li><li>3. SEKSI PENATAAN PERTANAHAN</li></ol>
<p><b><i>APATHETICS</i></b> (Kepentingan kecil, Kekuatan Kecil)</p> <p>PPAT/PPATS</p>	<p><b><i>DEFENDERS</i></b> (Kepentingan Besar, Kekuatan Kecil)</p> <p>PEMOHON</p>

### E. Pengendalian Pekerjaan

Pemimpin Tim Aksi Perubahan dalam hal ini adalah Kepala Seksi Penataan Pertanahan yang juga sebagai pengawas agar anggota tim dapat bekerja dengan baik. Agar pelaksanaan aksi perubahan ini dapat berjalan dengan baik, maka pemimpin aksi perubahan membuat rancangan skema prosedur kontrol dengan menggunakan metode PDCA (Plan, Do, Check, Action), yang tergambar sebagai berikut :



Gambar 3. Skema Prosedur Kontrol

## **F. SOP Pelayanan Publik**

Standar Operasional Prosedur terhadap aksi perubahan ini mengacu kepada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan yaitu pemberian Pertimbangan Teknis Pertanahan dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan diterima oleh Kantor Pertanahan sebagaimana bukti penerimaan dokumen dan bukti pembayaran biaya layanan.

## **BAB V**

### **LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

#### **A. Deskripsi Proses Kepemimpinan**

##### **1. Membangun Integritas**

Integritas adalah suatu bentuk kejujuran yang diimplementasikan secara nyata dalam tindakan sehari-hari. Nilai-nilai integritas sangat penting untuk diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, agar semua orang di dalamnya bisa saling percaya dan pada akhirnya bisa lebih cepat untuk mencapai tujuan bersama. Jika nilai-nilai integritas tidak dijalankan, maka kerjasama tim yang dilakukan akan menjadi lebih sulit akibat tidak terbangunnya kepercayaan yang komprehensif di antara mereka. (Aryanto, 2015).

Pemimpin harus mampu memimpin dengan contoh dan menciptakan lingkungan kerja yang profesional bagi para bawahannya. Pemimpin bertanggung jawab untuk timnya, dan secara aktif mengelola kinerja timnya. Pemimpin selalu memastikan bawahannya menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan organisasi, dan mematuhi manajemen risiko yang ada di tempat kerja. Pemimpin menjamin pelaporan internal memfasilitasi deteksi dini dan berkontribusi terhadap perbaikan terus-menerus dari organisasi (Sucasharyo, 2019).

Pembangunan integritas yang dilakukan di adalah dengan mengajak stakeholder berkomitmen dalam kegiatan aksi perubahan. Dukungan dan komitmen yang dilakukan oleh para stakeholder dituangkan dalam bentuk surat pernyataan dukungan (terlampir)

##### **2. Pengelolaan Budaya Layanan**

Pada prinsipnya budaya layanan bertujuan untuk membangun keyakinan sumber daya manusia untuk terus konsisten dan berkomitmen membiasakan suatu cara kerja di lingkungan kerja dalam melayani masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN mempunyai tagline yaitu Melayani, Profesional dan Terpercaya. *Tagline* inilah yang menjadi landasan untuk mengelola budaya layanan dalam kegiatan aksi perubahan.

Dalam pengelolaan budaya layanan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas melebihi harapan pengguna layanan yaitu :

- Mengenal pengguna layanan
- Menetapkan standar perilaku pelayanan prima
- Menempatkan petugas yang memenuhi kompetensi
- Pelatihan secara terus menerus
- Bentuk tim pengendali
- Perbaiki sistem pelayanan yang mendukung pelayanan
- Perbaikan/bangun fasilitas yang mendukung
- Cek dan recek
- Perbaiki pelayanan internal
- Monitoring dan evaluasi
- Perbaiki berkelanjutan

Harapan para pengguna layanan memperoleh kejelasan informasi pelayanan rasa nyaman dan aman segera dapat dilayani dilayani oleh petugas yang profesional dilayani dengan adil dan dipahami keinginannya.

### **3. Pengelolaan Tim**

Tim Efektif dibentuk melalui Surat Tugas dari Kepala Kantor Pertanahan Nomor 270/ST-64.71.UP.02.01/VI/2020 tanggal 26 Juni 2020.

Ada beberapa cara dalam membangun tim kerja yang solid dan efektif, di antaranya adalah :

#### 1) Menetapkan Tujuan Tim

Komunikasikan tujuan dan harapan apa yang ingin dicapai kepada tim kerja. Sehingga, mereka memahami apa yang diinginkan sebagai seorang pemimpin tim.

Tim efektif adalah tim yang masing-masing anggotanya mempunyai visi dan misi yang selaras sehingga dapat bersinergi dalam mencapai tujuan awal.

#### 2) Kepemimpinan

Pemimpin berkewajiban untuk memastikan para anggota tim berkontribusi dengan menerapkan ketrampilan-ketrampilan yang mereka miliki sesuai dengan beban kerja masing-masing.

#### 3) Rancangan Pekerjaan

Membuat rancangan pekerjaan atau misi apa saja yang harus dilakukan oleh setiap anggota tim kerja untuk mencapai visi tim. Desain pekerjaan dapat



berupa rincian tugas dan pembagiannya, memberikan skala prioritas, serta timeline.

4) Kolaborasi

Kolaborasi memungkinkan *sharing skills* antara anggota tim dengan memberikan kontribusi yang berbeda-beda dari setiap anggota tim pada pekerjaan. Sehingga, setiap anggota tim saling melengkapi dalam menyelesaikan misi. Bekerjasama memungkinkan pekerjaan selesai dengan efektif, tepat waktu daripada bekerja secara individu.

5) Komitmen

Menghadirkan komitmen pada sebuah tim yang dipimpin untuk memancing terbentuknya komitmen tersebut dengan keterlibatan kerja, keuntungan-keuntungan apa yang anggota tim dapatkan jika dapat mencapai visi tim, membentuk hubungan yang baik antar anggota.

6) Penghargaan

Memberikan penghargaan atas usaha keras, ide, dan kreativitas tim yang telah dituangkan pada pekerjaan. Meskipun terkadang anggota tim tidak meminta, namun pujian tulus dari atasan atau pimpinan secara emosional akan memberikan semangat dan dorongan untuk lebih berkembang.

7) Pengendalian

Kontrol sangat penting dilakukan mengingat terkadang tim mungkin akan kehilangan arah saat mengerjakan tugas yang bagi mereka terlalu kompleks. Menyatukan, menyadarkan dan mengembalikan mereka ke misi yang seharusnya. Pengendalian membantu untuk memastikan bahwa para anggota tim melaksanakan tanggung jawabnya dengan benar.

8) Fasilitas

Membangun sebuah tim atau *team building* berarti seorang pemimpin menyetujui bahwa setiap usaha yang dilakukan tim akan didukung oleh manajemen. Manajemen harus memastikan terpenuhinya kebutuhan akan fasilitas-fasilitas seperti alat, perlengkapan, termasuk dana. Bila dukungan akan fasilitas tersebut terkendala, maka hal itu akan menghambat kinerja tim.

## **B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan**

### **1. Capaian Tahapan Inovasi**

Implementasi dari rancangan aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan dilakukan dengan tahapan sesuai dengan rencana aksi perubahan yang telah disusun. Tahapan tersebut merupakan pencerminan sebuah proses untuk mendapatkan suatu hasil yang terbaik. Kesesuaian antara rancangan dan implementasinya juga merupakan pembangunan integritas yang dilakukan oleh tim efektif. Tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

#### **1) Rapat Persiapan**

Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan menyamakan persepsi dengan mentor terkait dengan tahapan pelaksanaan aksi perubahan, di antaranya adalah penetapan jadwal, target yang akan dicapai, pemilihan personel, transparansi proses dan monitoring pekerjaan.

Hal ini sangat sesuai dengan beberapa nilai terkait dengan kepemimpinan transformasional yaitu memberdayakan, pemanfaatan tim efektif, penerapan komunikasi yang efektif, dan pengendalian pekerjaan terhadap pelaksanaan aksi perubahan.

#### **2) Rapat Tim Efektif**

Dilakukan internalisasi terkait aksi perubahan sehingga pemahaman antar anggota tim selaras. Diperlukan kolaborasi antar anggota dalam penyelesaian tugas. Pembagian tugas diperjelas dengan membagi berdasarkan kompetensi masing – masing yang secara garis besar terdiri dari 4 bagian yaitu :

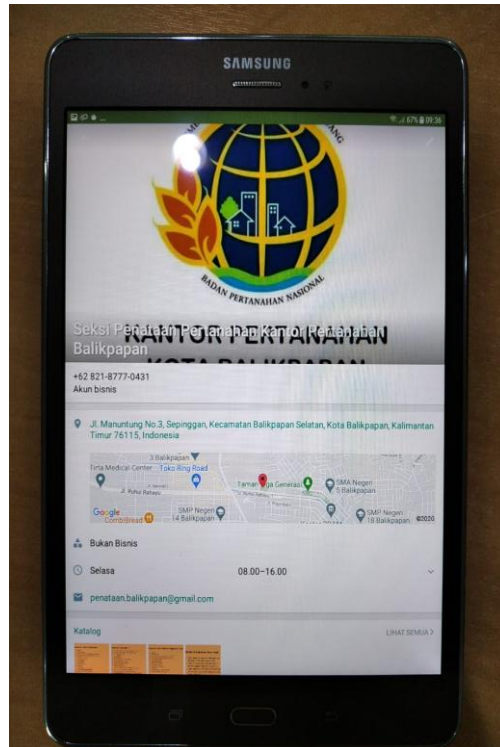
- Tim penerima layanan
- Tim verifikasi berkas
- Tim teknis lapangan
- Tim penyelesaian layanan.

Pembagian peran tersebut agar lebih mempercepat alur proses penyelesaian tugas. Alur tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.

3) Pelaksanaan Aksi Perubahan

Tahapannya terdiri dari :

- a. Penyediaan alat (*gadget*) dengan menggunakan DIPA Kantor Pertanahan Kota Balikpapan.



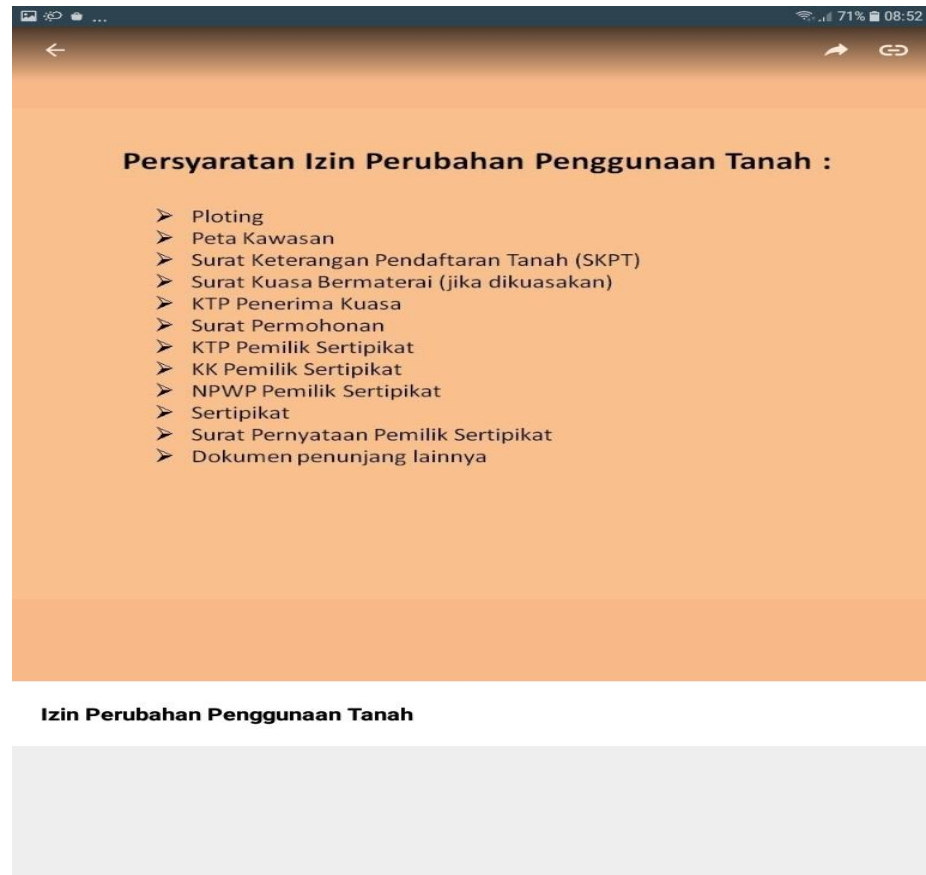
Gambar 4. *Gadget* yang Dipergunakan dalam Aksi Perubahan

- b. Membuat pengumuman mengenai layanan



Gambar 5. Pengumuman Layanan Elektronik

c. Membuat *template* layanan



Gambar 6. Persyaratan pada Layanan *Online*

d. Pelaksanaan

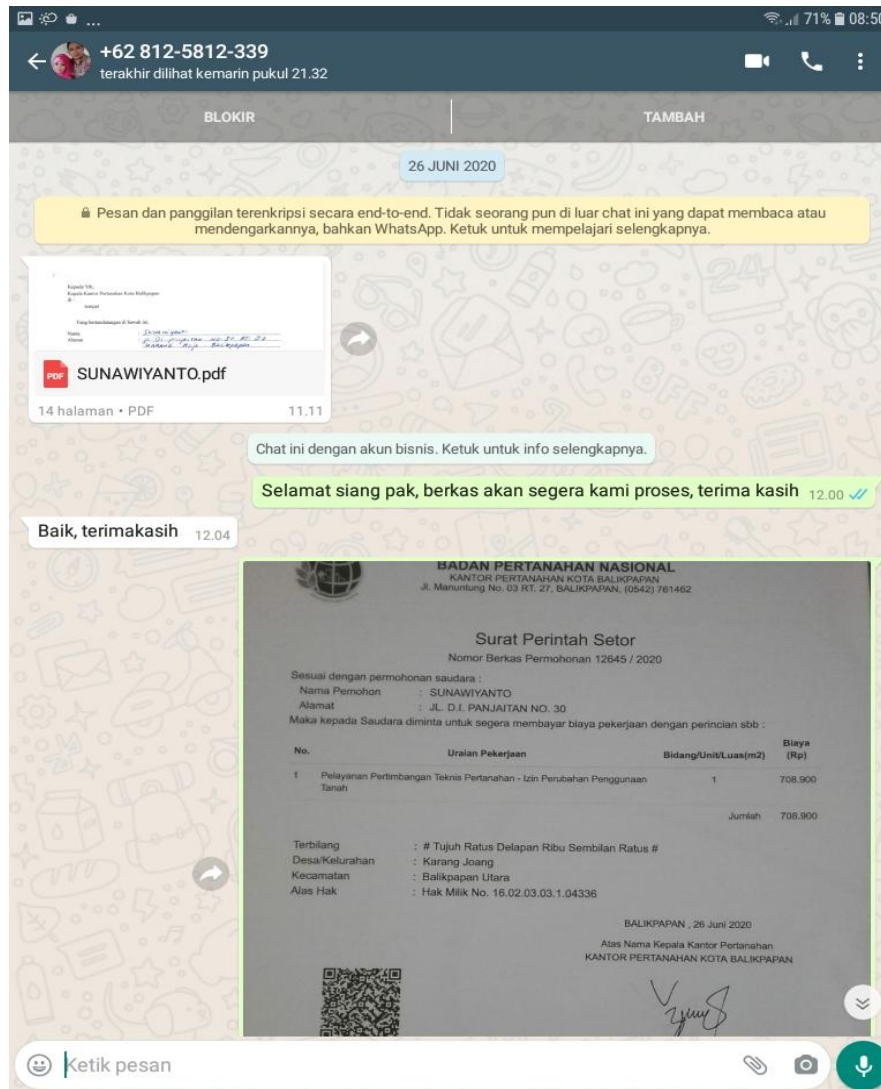


Gambar 7. Pelaksanaan di Lapangan

## 2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Layanan

Aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan dimulai sejak tanggal 22 Juni 2020 sampai dengan 23 Agustus 2020. Selama rentang waktu tersebut terdapat 3 (tiga) permohonan yang telah diselesaikan.

Berikut adalah salah satu contoh permohonan :



Gambar 8. Contoh Permohonan yang Menggunakan Layanan *Online*

### **3. Manfaat Aksi Perubahan**

Manfaat aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan antara lain :

#### **1) Manfaat Bagi Unit Kerja dan Organisasi**

- a. Bagi Seksi Penataan Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Balikpapan aksi perubahan ini memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja organisasi terutama peningkatan layanan pertimbangan teknis yang telah menjadi tugas pokok dan fungsinya.
- b. Memudahkan dalam pelaporan dan kontrol permohonan pertimbangan teknis pertanahan dalam rangka perubahan penggunaan tanah.
- c. Memberikan pelayanan yang lebih terstandar.

#### **2) Manfaat Bagi Stakeholders**

- a. Memberikan kemudahan pada pemohon.
- b. Memberikan transparansi.
- c. Memberikan kepastian akan sebuah layanan dengan standar yang jelas.
- d. Memperlancar pelaksanaan pada seksi yang lain dalam penyelesaian tugas terkait dengan perubahan penggunaan tanah dan pemanfaatannya.

### **C. Keberlanjutan Aksi Perubahan**

#### **1. Legalitas Penerapan Inovasi**

Standar Operasional Prosedur terhadap aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan ini mengacu kepada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.

Untuk pembiayaan yang terkait dengan pelayanan permohonan menggunakan Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

#### **2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi**

Diharapkan Peningkatan Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Online pada Kantor Pertanahan Kota Balikpapan dapat dilanjutkan. Pemberian

kemudahan, transparansi dan kepastian pada pemohon merupakan salah satu bentuk pelayanan prima kepada masyarakat.

Tujuan selanjutnya adalah berusaha memasukkan layanan ini ke dalam aplikasi Sentuh Tanahku yang merupakan aplikasi resmi yang dimiliki oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dimana nantinya diharapkan semua layanan pertimbangan teknis bisa terakomodir.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Hasil pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Online pada Kantor Pertanahan Kota Balikpapan adalah sebagai berikut :

1. Pada saat aksi perubahan, terdapat 3 (tiga) permohonan yang menggunakan layanan online. Semuanya diselesaikan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.
2. Layanan online ini sangat membantu dalam memudahkan pemohon, memberikan transparansi biaya dan kepastian dalam penyelesaiannya.

#### **B. REKOMENDASI**

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam keberlanjutan aksi perubahan ini adalah:

1. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
2. Perlu dukungan yang lebih intensif lagi dari pimpinan untuk meningkatkan layanan online terkait pertimbangan teknis pertanahan.
3. Adanya dukungan dari stakeholders, baik internal maupun eksternal agar tahapan dalam jangka menengah dan jangka panjang dapat dilaksanakan.



## LAMPIRAN

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Ramlan, SH., M.H  
NIP : 19681125 199703 1 004  
Jabatan : Kepala Kantor  
Instansi : Kantor Pertanahan Kota Balikpapan

Dengan ini memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan :

**PENINGKATAN PELAYANAN PERTIMBANGAN TEKNIS PERTANAHAN DALAM RANGKA PERUBAHAN PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BALIKPAPAN**

Kegiatan ini merupakan aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PPSDM ATR/BPN tahun 2020, yang dilaksanakan oleh :

Nama : Andry Indra Wahyudi, S. Hut  
NIP : 19780917 200604 1 013  
Jabatan : Kepala Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT  
Instansi : Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Kalimantan Timur

Bahwa saya beserta para pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan sangat mendukung pelayanan online pertimbangan teknis pertanahan di era komputersasi saat ini, dimana penggunaan layanan online sangat menunjang peningkatan pelayanan, khususnya dalam rangka perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah.

Dr. Ramlan, SH., M.H