

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

AKSELERASI LAYANAN INFORMASI ZONA NILAI TANAH MELALUI INOVASI LAYANAN MANDIRI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKALONGAN



Program Pelatihan : **Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP)**
Angkatan : **II**
Nama Peserta : **DONI PRASETYOADI, S.T., M.Si**
Nomor Daftar Hadir : **14**
Lembaga Penyelenggara : **PPSDM**
Pelatihan

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BPN
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKALONGAN

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Aksi Perubahan diajukan oleh :

Nama : DONI PRASETYOADI, S.T.,M.Si
Jabatan : KEPALA SEKSI PENGADAAN TANAH
NIP : 198105112008041006
Pelatihan : PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
Angkatan : II (Dua)
Unit Kerja : KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKALONGAN

Judul Implementasi Aksi Perubahan :

**“AKSELERASI LAYANAN INFORMASI
ZONA NILAI TANAH
MELALUI INOVASI LAYANAN MANDIRI
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKALONGAN”**

Telah diseminarkan dan diterima sebagai salah satu persyaratan
Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

Coach,

Mentor,

SUWARNI, S.E,M.I.P
NIP. 19700705 199403 2 005

Retna Kustiyah, S.H., M.M
NIP. 19680329 199403 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan senantiasa penulis panjatkan selama masa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan II hingga saat ini telah menyelesaikan penyusunan Implementasi Aksi Perubahan (IAP) tetap diberikan kesehatan jasmani dan rohani, walaupun pelaksanaan kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas dilaksanakan dalam segala keterbatasan ditengah masa pandemic Covid - 19 sehingga harus dilaksanakan secara *virtual*, namun penulis tetap berharap mampu secara maksimal menyerap segala materi dan ilmu yang transformasikan kepada para peserta sehingga mampu meningkatkan kemampuan peserta untuk menjadi seorang yang memiliki karakter pemimpin yang melayani serta mampu membangun atmosfer inovasi dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat dalam lingkup kerja penulis.

Terimakasih penulis haturkan kepada segenap jajaran Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang telah mendukung serta membantu para peserta selama proses Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP), terhadap kerjasama dan persaudaraan yang terbentuk dari sahabat - sahabat peserta diklat ini. Penulis juga berharap semoga proposal proyek perubahan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik - baiknya dan memberikan manfaat bagi masyarakat, Negara, Segenap Jajaran Kantor Pertanahan Kota Pekalongan dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	8
<u>1.1.</u> LATAR BELAKANG	8
<u>1.2.</u> TUJUAN	11
<u>1.2.1.</u> Tujuan	11
<u>1.3.</u> MANFAAT	12
BAB II PROFIL KINERJA ORGANISASI	13
<u>2.1.</u> TUSI KINERJA.....	13
<u>2.1.1.</u> Tusi Instansi	13
<u>2.1.2.</u> Tusi Unit Kerja.....	14
<u>2.1.3.</u> Tusi Bermasalah	15
<u>2.2.</u> SUMBER DAYA	15
<u>2.3.</u> PROFIL LAYANAN.....	16
BAB III <u>ANALISA MASALAH</u>	17
<u>3. 1.</u> IDENTIFIKASI MASALAH PADA AREA YANG BERMASALAH	17
<u>3.2.</u> PENETAPAN MASALAH ISU UTAMA	21
<u>3.3.</u> PEMILIHAN GAGASAN INOVASI	23
<u>3.4.</u> ANALISA KELAYAKAN INOVASI.....	28
BAB IV <u>STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH</u>	30
<u>4. 1.</u> TEROBOSAN / INOVASI (DESKRIPSI INOVASI)	30
<u>4. 2.</u> HASIL INOVASI	33
<u>4. 3.</u> MANFAAT INOVASI (IMPACT) TEAM LEADER,	

SATKER DAN INSTANSI/MASYARAKAT	33
4. 4. PEMANFAATAN SUMBER DAYA	34
4. 5. MANAJEMEN PENGENDALIAN PEKERJAAN	35
BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN	38
5. 1. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	38
1. Membangun Integritas.....	38
2. Pengelolaan Budaya Layanan.	40
3. Pengelolaan Tim	41
5. 2. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	42
1. Capaian Tahapan Inovasi	42
2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Layanan.....	47
3. Manfaat Aksi Perubahan.	47
5. 3. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	50
1. Legalitas Penerapan Inovasi.....	50
2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi.....	51
BAB VI PENUTUP.....	53
6. 1. KESIMPULAN	53
6. 1. REKOMENDASI.....	54
DAFTAR LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Kondisi Sekarang dan Kondisi Yang Diharapkan Situasi Problematika Unit Organisasi	20
Tabel 2 Penilaian Dengan Metode ASTRID	21
Tabel 3 Tahapan Inovasi	31
Tabel 4 Rencana Anggaran Biaya	36
Tabel 5 Capaian Tahapan Inovasi	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Diagram Fishbone	23
Gambar 2 Teknik Soar Inovasi	25
Gambar 3 Pemanfaatan Sumber Daya	35
Gambar 4 Tampilan Formulir Elektronik Layanan Informasi Tanah dan Aset Properti/ZNT	44
Gambar 5 <i>Prototipe E form</i> Layanan Informasi ZNT	46
Gambar 6 Peragaan Inovasi Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT Secara Online	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pendidikan Kepemimpinan Pengawas merupakan pendidikan dan Latihan yang diperuntukan untuk pejabat pengawas (eselon IV) yang bertujuan dalam memberikan kompetensi Kepemimpinan yang melayani dengan agenda Kepemimpinan Pancasila dan Bela Negara, Kepemimpinan Pelayanan, Pengendalian Pekerjaan dan Aktualisasi Kepemimpinan. Kompetensi jabatan yang diterjemahkan dalam agenda kegiatan Pendidikan Kepemimpinan Pengawas menjadi dasar bagi Pejabat Pengawas dalam melaksanakan Tugasnya untuk mewujudkan seorang Pemimpin yang Melayani.

Agenda Kepemimpinan Pancasila dan Bela Negara dijabarkan dalam pembelajaran Etika dan Kepemimpinan Pancasila. Pembelajaran terkait selanjutnya adalah Bela negara Kepemimpinan Pancasila. Agenda ini ditujukan kepada Pejabat Pengawas untuk membentuk kesadaran Bela Negara dan Rasa cinta tanah air. Agenda ini juga membentuk Sifat pemimpin yang berlandaskan Pancasila.

Agenda kedua dalam Kegiatan Pendidikan Kepemimpinan Pengawas adalah Kepemimpinan Pelayanan. Dalam agenda ini diberikan pembelajaran terkait dengan Diagnosa Organisasi, Berpikir Kreatif dalam Pelayanan, Membangun Tim Efektif, Kepemimpinan dalam Pelaksanaan Pekerjaan. Agenda ini bertujuan untuk membekali Pejabat dapat melaksanakan Tugasnya sebagai Pejabat yang melayani yang diawali dengan diagnosa organisasi sampai dengan bagaimana membentuk tim efektif dan

bersikap sebagai pemimpin dalam pelaksanaan pekerjaan pada unit organisasinya.

Agenda ketiga adalah Pengendalian Pekerjaan dengan pembelajaran mengenai Teknik Komunikasi Publik, Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik, Penyusunan RKA Pelayanan Publik, Pelayanan Publik Digital, Manajemen Mutu dan Manajemen Pengawasan. Agenda ketiga ini bersifat aplikatif yang bertujuan membentuk seorang pemimpin dalam tataran sebagai pejabat pengawas untuk memulai sebuah aksi perubahan dimulai dari unit organisasinya secara akuntabel dan mengedepankan mutu dan pengawasan.

Ketiga agenda yang telah diuraikan diaplikasikan kedalam sebuah aktualisasi kepemimpinan yang bermanfaat dalam peningkatan layanan pada unit organisasi pejabat pengawas. Pada kesempatan ini akan dilaksanakan sebuah agenda perubahan dalam peningkatan layanan publik dengan mengambil lokasi di Kantor Pertanahan Kota Pekalongan dengan melakukan modernisasi layanan yang diawali dari sebuah penanganan masalah layanan yang terjadi dalam unit organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekalongan pada Seksi Pengadaan Tanah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang melakukan Modernisasi Layanan Pertanahan melalui pengadaan Layanan Elektronik dan telah menetapkan 4 Layanan Elektronik Utama. Layanan Informasi Asset dan Nilai Properti (Zona Nilai Tanah) termasuk dalam Layanan Elektronik Utama yang tertuang dalam Pidato Menteri ATR/BPN pada tanggal 24 September 2019.

Layanan Elektronik yang dicanangkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah menghasilkan sebuah *Platform* Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) dan telah diterapkan

di seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia. Layanan Informasi ZNT yang telah ditetapkan sebagai salah satu layanan elektronik masih dalam proses penyusunan *platform* layanan dalam Komputersasi Kantor Pertanahan (KKP).

Bermula dari pidato Menteri Agraria dan Tata Ruang Tanggal 24 September 2019, Kantor Pertanahan Kota Pekalongan yang dalam hal ini Seksi Pengadaan Tanah melakukan respon dengan mengagas sebuah program percepatan layanan yang sekaligus mempermudah layanan. Adapun Layanan yang terkait dengan Seksi Pengadaan Tanah antara lain Pemberian Hak untuk Tanah Pemerintah dan Layanan Informasi Zona Nilai Tanah (ZNT). Setelah dilakukan Riset dan Pengamatan sederhana terhadap Layanan yang dilaksanakan oleh Seksi Pengadaan Tanah, diputuskan untuk membuat modernisasi layanan melalui percepatan sekaligus memudahkan layanan Informasi ZNT.

Layanan Informasi Zona Nilai Tanah menjadi pilihan dalam upaya modernisasi layanan pertanahan dikarenakan adanya beberapa pertimbangan bahwa layanan tersebut berupa layanan informasi dan tidak memerlukan pencatatan pada dokumen sertipikat. Disamping itu dipergunakan sebagai upaya menjawab anggapan bahwa layanan Informasi Zona Nilai Tanah adalah layanan yang sering dinilai menghambat layanan pertanahan lain yang membutuhkan hasil produk layanan informasi zona nilai tanah sebagai persyaratan dengan alasan waktu penyelesaian yang relatif lama.

Konsep modernisasi yang dikemas adalah *Simplify Service* (pelayanan yang memudahkan) dan *connecting people* (Menghubungkan pelanggan dengan penyedia jasa). Konsep tersebut terimplementasi melalui sebuah *tools* berupa *spreadsheet* dan *form google*. Pelayanan yang memudahkan

(*simplify service*) di artikan sebagai bentuk layanan yang dikemas secara *zero meeting* antara pelanggan dan penyedia layanan. *Connecting people* (menghubungkan pelanggan dengan penyedia layanan) diartikan bahwa *tools* yang digunakan tetap dapat menghubungkan antara Pelanggan dan Penyedia Layanan walaupun dibatasi oleh jarak dan ruang.

1.2. TUJUAN

1.2.1. Tujuan

1. Mengaktualisasikan materi pelatihan ke dalam inovasi peningkatan Kinerja.
 - A. Mengaktualisasikan nilai-nilai Peran Pancasila dan semangat bela negara dan melaksanakan peran kepemimpinan yang beretika dan berintegritas.
 - B. melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang mampu memberdayakan tim kerja secara efektif mampu memetakan dan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal serta mampu membangun jejaring kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
 - C. merancang inovasi untuk meningkatkan kerja pelayanan publik terutama dalam memanfaatkan teknologi digital
 - D. mengendalikan pelaksanaan pekerjaan dengan menerapkan manajemen mutu dan manajemen pengawasan agar inovasi dapat berjalan sesuai dengan perencanaan pelayanan publik yang berkualitas

2. Menganalisa masalah pada unit organisasi dan merancang Rencana Aksi Perubahan dalam kegiatan implementasi Aksi Perubahan.

1.3. MANFAAT

Dalam merumuskan Rancangan Aksi Perubahan akan didapatkan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Team Leader

Dapat menambah wawasan berpikir untuk melakukan perbaikan pelayanan pekerjaan dan peningkatan kemampuan serta penerapan karakter – karakter pemimpin yang melayani (*Servant Leadership*).

2. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Unit Kerja Dan Instansi.

- Mendukung dalam percepatan Layanan dan Kemudahan Layanan
- Menyelesaikan permasalahan terkait layanan dan menjadi model bagi layanan lainnya yang berkarakter serupa
- Mendukung dalam pembangunan Zona Integritas

3. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Lembaga Pelatihan

- Memberikan masukan pola inovasi peningkatan pelayanan publik dalam bidang pertanian;
- Melahirkan peserta didik yang kreatif dan inovatif sehingga mampu menjadi pemimpin yang berkualitas;

BAB II

PROFIL KINERJA ORGANISASI

Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agrarian pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1. TUSI KINERJA

2.1.1. Tusi Instansi

Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten / kota yang bersangkutan. Pasal 31 Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

1. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
2. pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan;
3. pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat;
4. pelaksanaan penataan pertanahan;
5. pelaksanaan pengadaan tanah;
6. pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
dan
7. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi

kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

2.1.2. Tusi Unit Kerja

Seksi Pengadaan Tanah mempunyai tugas melakukan pengkoordinasian dan pelaksanaan pemanfaatan tanah pemerintah dan penilaian tanah, serta fasilitasi pengadaan dan penetapan tanah pemerintah. Dalam melaksanakan tugas Seksi Pengadaan Tanah menyelenggarakan fungsi:

1. pelaksanaan pemberian perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, perpanjangan perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi pencatatan peralihan dan penghapusan tanah pemerintah serta pemberian rekomendasi penertiban pelanggaran perjanjian kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah;
2. fasilitasi perencanaan dan persiapan pengadaan tanah, pelaksanaan pengadaan tanah pemerintah, dan penyerahan hasil pengadaan tanah;
3. pelaksanaan penetapan hak atas tanah, izin peralihan hak atau izin pelepasan hak dan kerjasama pemanfaatan aset instansi pemerintah, badan hukum pemerintah dan badan usaha pemerintah;
4. pelaksanaan penilaian tanah, bidang tanah dan properti;
5. pelaksanaan pengadaan, pemutakhiran dan kerjasama pembuatan peta zona nilai tanah

- kabupaten/kota, peta zona nilai ekonomi kawasan dan potensi sumber daya agraria;
6. pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan; dan
 7. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi pengadaan tanah.

2.1.3. Tusi Bermasalah

Tusi yang bermasalah dalam unit organisasi Seksi Pengadaan Tanah berada pada Tusi Sub Seksi Pemanfaatan Tanah dan Penilaian Tanah yaitu pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan Permasalahan terjadi pada pelayanan informasi yang dikelola yaitu Layanan Nilai Aset Properti/Zona Nilai Tanah.

2.2. SUMBER DAYA

Sumber daya yang terdapat pada Kantor Pertanahan Kota Pekalongan terdiri dari Sumber Daya Manusia dan Peralatan. Sumber Daya Manusia yang secara langsung terlibat dalam pelayanan adalah Petugas Locket yang terdiri dari 1 ASN dengan kualifikasi pendidikan SMU dan 3 Orang PPNPN 2 orang Sarjana Strata 1 (*Fresh Graduate*) dan 1 orang SMU. Peralatan yang dipergunakan memadai akan tetapi Sumber Daya Manusia yang tersedia tidak mampu mempergunakan secara maksimal Peralatan yang ada terkait dengan Teknologi Informasi. Petugas Locket yang

tersedia secara keseluruhan hanya mengetahui prosedur layanan sebatas pengalaman dan pengetahuan keseharian yang didapatkan serta kurang cakap dan cekatan dalam menerima berkas layanan.

2.3. PROFIL LAYANAN

Kinerja layanan yang menjadi gambaran umum dalam perubahan yang dilakukan adalah Layanan Informasi Zona Nilai Tanah. Layanan ini berfungsi sebagai penyedia informasi nilai tanah yang berisi harga pasar yang dikelompokkan dalam suatu zona. Hasil dari layanan ini dapat dipergunakan sebagai dasar perhitungan BPHTB, PBB dan PPh karena nilai ZNT di Kota Pekalongan dipergunakan sebagai salah satu *variable* dalam penentuan NJOP. Selain itu nilai ZNT memberikan gambaran secara ekonomis tanah sebagai komoditas dan nilai acuan appraisal dalam penentuan perhitungan nilai ganti rugi. Mengingat fungsi strategis dari Nilai tanah, layanan informasi ZNT harus dilakukan secara mudah, cepat dan tidak meninggalkan SOP.

BAB III

ANALISA MASALAH

3. 1. IDENTIFIKASI MASALAH PADA AREA YANG BERMASALAH

Seksi Pengadaan Tanah sebagai salah satu unit kerja Kantor Pertanahan, mempunyai Tugas pokok dan fungsi antara lain melaksanakan Kegiatan pengadaan Tanah untuk kepentingan Umum, Pemberian Hak untuk tanah instansi pemerintah, Kerjasama perizinan instansi pemerintah, penilaian tanah dan pemanfaatan tanah instansi pemerintah. Dari masing-masing tugas tersebut terdapat berbagai problematika yang terjadi dalam lingkup kerja Seksi Pengadaan Tanah

Pembangunan *Database* Tanah Instansi Pemerintah melalui Kegiatan Inventarisasi Tanah Instansi Pemerintah (INTIP) sebagai pelaksanaan tugas kegiatan pemanfaatan tanah instansi pemerintah merupakan sebuah Kegiatan Inventarisasi/pendataan Tanah-tanah asset pemerintah baik Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Kementerian/Lembaga dan BUMN maupun BUMD. Pendataan ini meliputi seluruh asset tanah yang bersertipikat maupun yang belum bersertipikat. Maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah mendata ulang dan memperbaiki *Database* Aset tanah instansi pemerintah. Selain hanya mendata secara *horizontal* terkait dengan subyek obyek juga dilakukan pendataan pemanfaatan maupun penguasaan secara *vertikal* apakah ada Kerjasama perijinan yang dilakukan sehingga menghasilkan Hak Atas Tanah diatas suatu Hak (misal HGB diatas Hak Pakai, HGB diatas HPL). Pelaksanaan kegiatan INTIP ke depan akan lebih digalakkan seiring dengan rekomendasi dari

KPK dalam rangka pengamanan aset-aset pemerintah. Permasalahan yang mengemuka adalah , kegiatan ini diharapkan adanya bantuan dana dari Pemerintah Kabupaten/Kota. Untuk pelaksanaannya. Pelaksanaan kegiatan ini sangat minim untuk dilakukan dengan pembiayaan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Inventarisasi Tanah Instansi Pemerintah melalui kegiatan INTIP akan diatur dalam Permen ATR.

Isu/problemantika yang terkait dengan Seksi Pengadaan Tanah yang selanjutnya adalah Penggunaan Zona Nilai Tanah dapat memacu Penerimaan Negara Bukan Pajak dalam Pelayanan Pertanahan dan Peningkatan Pendapatan Pemerintah Daerah melalui BPHTB dan PBB. Pemanfaatan ZNT dalam rangka memacu penerimaan daerah untuk kegiatan menjadi salah satu obyek rekomendasi dari KPK dalam rangka pencegahan Tindak Pidana Korupsi dalam penerimaan daerah. Tindak lanjut dari hal ini adalah dilaksanakannya *host to host* data BPHTB antara Kantor Pertanahan Kota Pekalongan dengan Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan yang difasilitasi oleh Pusdatin Kementerian ATR/BPN.

Terkait dengan Zona Nilai Tanah, terdapat isu/masalah yang berhubungan dengan Layanan Informasi Aset dan Properti/Zona Nilai Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekalongan. Masalah tersebut adalah Pelayanan Informasi Zona Nilai Tanah yang tidak dapat berjalan sesuai SOP. Masalah layanan ini secara umum dikarenakan fungsi loket pendaftaran hanya berperan sebagai penerima berkas fisik/persyaratan. Sedangkan proses *entry* ke dalam KKP Web dilaksanakan sendiri oleh Petugas Pelaksana Layanan ZNT sampai dengan penerbitan Surat Perintah Setor (SPS) dan Surat Tanda Terima Dokumen (STTD). Petugas Loket tidak dapat melaksanakan *entry*

dikarenakan kewalahan dalam melayani kegiatan pendaftaran tanah baik untuk kegiatan pendaftaran pertama kali maupun pemeliharaan data. Berdasarkan pengamatan awal, didapatkan fakta bahwa berkas fisik layanan ZNT yang diterima pun tidak langsung disampaikan kepada pelaksana untuk dilakukan entry. Kondisi ini menimbulkan jeda waktu pelayanan yang berakibat pada lamanya durasi layanan seperti yang dikeluhkan pelanggan/pemohon. Kondisi ini diperparah apabila terdapat berkas yang menurut petugas entry kurang sesuai SOP maka berkas tersebut akan kembali pada petugas loket dan terdapat jeda waktu untuk disampaikan kekurangan/ketidaklengkapan kepada pemohon. Kondisi inilah yang berakibat pada layanan yang tidak sesuai SOP. Pada kondisi lain, Layanan ini sesuai dengan Pidato Menteri ATR/BPN 24 September 2019 ditetapkan menjadi layanan yang akan dilaksanakan secara elektronik. Sehingga diperlukan pembenahan pada proses Layanan Informasi Aset dan Properti/Zona Nilai Tanah karena salah satu manfaat penerapan layanan ini adalah menunjang transparansi informasi Nilai Tanah dalam perhitungan PNBPN peralihan dan NJOP sebagai dasar perhitungan PBB, PPh dan BPHTB.

Isu dan masalah selanjutnya terkait dengan Tusi Pengadaan Tanah adalah Proyek Strategis Nasional (PSN) didominasi oleh persoalan terkait perencanaan dan penyiapan proyek serta terkait dengan permasalahan **pembebasan lahan**. Permasalahan pembebasan lahan acapkali menjadi penghambat dan resiko tidak tercapainya secara tepat waktu Pengadaan Tanah.

Berangkat dari Situasi Problemantika yang diuraikan diatas dapat dibuat sebuah perbandingan yang menggambarkan kondisi eksisting dan Kondisi yang diinginkan sebagai berikut :

Tabel 1 Kondisi Sekarang dan Kondisi Yang Diharapkan Situasi Problematika Unit Organisasi

Kondisi Sekarang	Kondisi yang diharapkan
<p>1. Pembangunan Data Base Tanah Instansi Pemerintah melalui Kegiatan Inventarisasi Tanah Instansi Pemerintah (INTIP) sebagai pelaksanaan tuisi kegiatan pemanfaatan tanah instansi pemerintah merupakan sebuah Kegiatan Inventarisasi/pendataan Tanah-tanah asset pemerintah baik Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Kementerian/Lembaga dan BUMN maupun BUMD akan lebih digalakkan dalam pengamanan asset. Permasalahan yang mengemuka adalah , kegiatan ini diharapkan adanya bantuan dana dari Pemerintah Kabupaten/Kota. Untuk pelaksanaannya. Pelaksanaan kegiatan ini sangat minim untuk dilakukan dengan pembiayaan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang.</p>	<p>1. Terlaksananya Kegiatan INTIP yang optimal dengan bantuan dana dari Pemerintah Kota Pekalongan sebagai salah satu pemangku kepentingan dalam pengelolaan aset.</p>
<p>2. Isu/problemantika yang terkait dengan Seksi Pengadaan Tanah yang selanjutnya adalah Penggunaan Zona Nilai Tanah dapat memacu Penerimaan Negara Bukan Pajak dalam Pelayanan Pertanahan dan Peningkatan Pendapatan Pemerintah Daerah melalui BPHTB dan PBB. Pemanfaatan ZNT dalam rangka memacu penerimaan daerah untuk kegiatan menjadi salah satu obyek rekomendasi dari KPK dalam rangka pencegahan Tindak Pidana Korupsi dalam penerimaan daerah. Tindaklanjut dari hal ini adalah diharapkan adanya pelaksanakannya <i>host to host</i> data BPHTB antara Kantor Pertanahan Kota Pekalongan dengan Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan yang difasilitasi oleh Pusdatin Kementerian ATR/BPN.</p>	<p>2. Terlaksananya kegiatan pemanfaatan bersama data ZNT sebagai salah satu dasar perhitunngan NJOP untuk BPHTB sekaligus <i>Host To Host</i> data BPHTB antara Kantor Pertanahan dengan Pemerintah Kota Pekalongan</p>
<p>3. Masalah tersebut adalah Pelayanan Informasi Zona Nilai Tanah yang tidak dapat berjalan sesuai SOP. Masalah layanan ini secara umum dikarenakan fungsi loket pendaftaran hanya berperan sebagai penerima berkas fisik/persyaratan, di sisi</p>	<p>3. Terlaksana Layanan Informasi ZNT sesuai SOP dan terlaksananya inovasi layanan sebagai terobosan perubahan.</p>

lain Pada kondisi lain, Layanan ini sesuai dengan Pidato Menteri ATR/BPN 24 September 2019 ditetapkan menjadi layanan yang akan dilaksanakan secara elektronik/online	
4. Proyek Strategis Nasional (PSN) didominasi oleh persoalan terkait perencanaan dan penyiapan proyek serta terkait dengan permasalahan pembebasan lahan. Permasalahan pembebasan lahan acapkali menjadi penghambat dan resiko tidak tercapainya secara tepat waktu Pengadaan Tanah	4. Terlaksana proses pengedaan tanah sesuai SOP untuk meminimalkan masalah ganti rugi/pembebasan lahan.

3.2. PENETAPAN MASALAH ISU UTAMA

Dari keempat isu yang kami uraikan dalam poin nomor 1 di atas dapat kita berikan penilaian dengan Metode ASTRID dengan tabel hasil sebagai berikut :

Tabel 2 Penilaian Dengan Metode ASTRID

No	Kriteria	Bobot Kriteria	Isu-isu (sesuai Kode)			
			A	B	C	D
1	Aktual	15	10	15	15	10
2	Spesifik	10	10	10	10	10
3	Transformasi	10	5	10	10	5
4	Relevan	15	10	10	10	15
5	Inovatif	20	15	15	20	10
6	Dapat Diimplementasi	30	15	20	30	10
	Jumlah	100	65	80	95	60

Kode A mewakili Isu strategis poin A pada uraian Identifikasi Situasi Problematik Unit Kerja/Isu Strategis pada poin nomor 1. Kode B mewakili Isu Strategis poin B pada uraian Identifikasi Situasi Problematik Unit Kerja poin nomor 1 dan seterusnya.

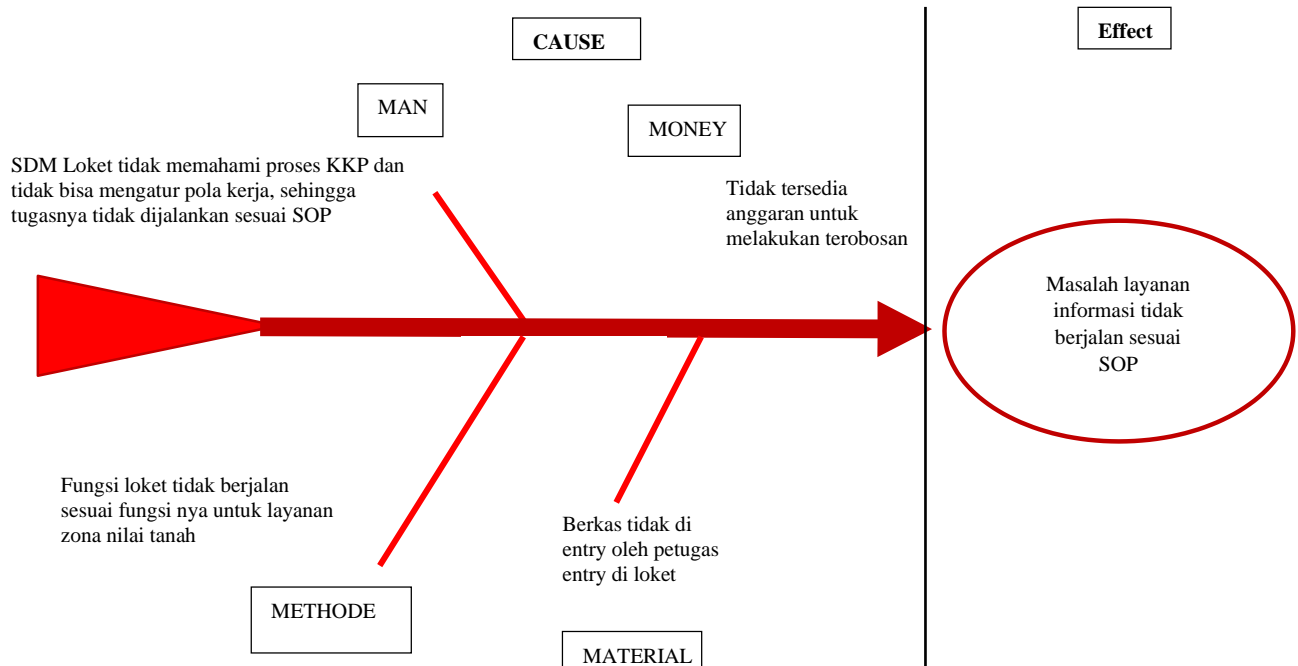
Indikator Aktual dan Relevan diberikan bobot yang lebih tinggi dibanding Spesifik dan Transformasi karena isu strategis yang akan diatasi dengan aksi perubahan masih aktual dan

relevan dengan kondisi terkini. Bobot yang berada lebih tinggi dari Aktual dan Relevan adalah *Inovatif* dengan alasan bahwa penanganan isu strategis disamping menyelesaikan masalah yang terjadi dalam unit organisasi harus memberikan warna yang *inovatif* sebagai perubahan baru yang lebih baik. Bobot tertinggi Dapat Diimplementasi mendapat bobot tertinggi dikarenakan penanganan masalah/issu tidak hanya bersifat rencana akan tetapi dapat dilaksanakan dengan tetap memperhatikan keterkaitan di antara tiap indikator penilaian.

Isu pada poin C mendapat penilaian tertinggi berdasarkan Analisa penulis dari setiap komponen/indikator penilaian dengan pemberian bobot pada masing-masing indikator Isu pada poin C masih sangat aktual dikarenakan layanan *online* adalah layanan yang banyak mendapat pembahasan sejalan dengan era 4.0. Disamping itu tertuang dalam pidato Menteri ATR/BPN pada peringatan Hari Agraria Nasional 24 September 2019. Relevansi, Spesifik dan transformasi mendapat penilaian yang relatif sama dengan Isu yang lain. Pada aspek ini, Isu pada poin C mempunyai relevansi dengan masalah yang dihadapi oleh unit kerja Organisasi dan terdapat masalah yang spesifik dan krusial untuk diselesaikan dengan melakukan sebuah transformasi. Segi Inovatif mendapat nilai yang tinggi disbanding isu lainnya. Isu ini dinilai dapat mempunyai daya jual karena sejalan era 4.0.

Sebab akibat dari permasalahan/isu strategis yang akan ditangani penyelesaiannya akan ditampilkan dalam diagram *Fishbone* berikut. Diagram ini juga berfungsi untuk menentukan inovasi kedepan.

Gambar 1 Diagram Fishbone



3.3. PEMILIHAN GAGASAN INOVASI

Penerapan Layanan Digital/Online Layanan Informasi Zona Nilai Tanah/Informasi Asset dan Properti menjadi pilihan pemilihan isu strategis dikarenakan adanya beberapa pertimbangan bahwa layanan tersebut berupa layanan informasi dan tidak memerlukan pencatatan pada dokumen sertipikat. Disamping itu dipergunakan sebagai upaya menjawab Kondisi eksisting adanya anggapan bahwa layanan Informasi Zona Nilai Tanah adalah layanan yang sering dinilai menghambat layanan pertanahan lain yang membutuhkan hasil produk layanan informasi zona nilai tanah sebagai persyaratan dengan alasan waktu penyelesaian yang relative lama. Layanan dengan Tatap Muka khususnya layanan informasi Zona Nilai Tanah dirasakan

terdapat ketidaksesuaian pembagian kerja layanan antara *Front Office* dan *Back Office*. *Front Office* hanya sekedar menerima berkas dan menyerahkan produk dan peran *Back Office* disini merangkap dari mengentry data sampai dengan penyelesaian pekerjaan. Penyebab masalah ini salah satunya adalah petugas loket lebih mengutamakan layanan pendaftaran tanah. Durasi waktu yang dihasilkan dari proses layanan dengan segala permasalahan yang timbul menyebabkan layanan melebihi batas SOP (3 hari). Kondisi ini selalu menimbulkan keluhan-keluhan kepada petugas layanan sampai dengan Kepala Seksi.

Layanan Informasi ZNT/*Asset Property* apabila tidak mendapat penanganan dan perubahan yang lebih baik akan menjadi sebuah layanan yang konvensional dan bahkan hanya dianggap sebagai prasyarat dalam perhitungan pnbp peralihan. Pemanfaatan ZNT dapat dipergunakan sebagai salah satu variabel dalam penentuan NJOP untuk Perhitungan BPHTB. Seiring berjalannya waktu layanan ini akan dihilangkan apabila layanan ini tidak dieksplor secara luas manfaatnya. Sehingga diperlukan usaha perubahan terhadap layanan ini untuk memberikan informasi nilai tanah pada masyarakat yang nantinya memberikan manfaat positif bagi masyarakat.

Pada kondisi yang terjadi bersamaan, Pidato Menteri Agraria dan Tata ruang membuka peluang untuk dilakukannya layanan online pada Layanan Informasi Zona Nilai Tanah. Terkait dengan hal tersebut, diperlukan sebuah upaya yang tidak hanya menyelesaikan permasalahan dalam layanan ini akan tetapi terdapat sebuah terobosan pelaksanaan layanan agar kedepan layanan ini menjadi sebuah layanan unggulan.

Harapannya, Adanya sebuah layanan yang mampu menjembatani Pelanggan dengan Penyedia Layanan secara mudah

dan menghasilkan Model Layanan yang mampu menjawab penilaian masyarakat terhadap layanan pertanahan yang berbelit sekaligus menyediakan layanan yang Cepat Tanggap Inovatif Zero keluhan yang memudahkan pemohon semudah berbelanja online. Layanan online yang nantinya akan membuat peningkatan kinerja layanan pertanahan dan mempermudah Masyarakat dengan mengurangi durasi kunjungan ke kantor pertanahan dan dapat mengakses layanan pertanahan ini dimana saja dan kapan saja serta untuk siapa saja pengguna layanan pertanahan.

Dalam upaya lebih mendetilkan lagi perumusan Inovasi layanan dan Aksi Perubahan, akan diuraikan Teknik Analisa dengan Metode SOAR untuk merumuskan gagasan Inovasi yang lebih sistematis sebagai berikut :

Gambar 2 Teknik Soar Inovasi

PERUMUSAN INOVASI / AKSI PERUBAHAN PENERAPAN LAYANAN DIGITAL/ ONLINE LAYANAN INFORMASI ZONA NILAI TANAH/ INFORMASI ASSET DAN PROPERTI DALAM RANGKA MODERNISASI KANTOR PERTANAHAN DAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS KANTOR PERTANAHAN MENGGUNAKAN METODE SOAR	
Strengths : <ul style="list-style-type: none"> • Telah diakomodir dalam Layanan KKP Web • Data Bidang tanah sudah tervalidasi baik secara tekstual dan spasial • Layanan bersifat informatif dan Berkas persaysratan relative mudah, tidak memerlukan pencatatan pada dokumen sertipikat • Outputnya dapat dipergunakan dalam penentuan PNPB peralihan dan khusus untuk Kota Pekalongan telah dipergunakan Pemerintah Kota Sebagai salah satu dasar Penentuan NJOP dan BPHTB • Tidak melakukan peretasan terhadap aplikasi KKP Web, akan tetapi menambah Bridging/ Jembatan antara pemohon dan pelaksana, 	Opportunities: <ul style="list-style-type: none"> • Peta Zona Nilai Tanah merupakan salah satu Produk Pemetaan Tematik yang dibuat Kememntreian ATR/BPN yang penggunaan nya telah terkait dengan Layanan Pertanahan. • Peta ZNT merupakan satu-satunya Peta Tematik yang merepresentasikan Harga Pasar Tanah dan didelineasi menjadi zona Nilai Tanah • Peta ZNT tiap tahun dilakukan updating sehingga keakuratan datanya dapat dipertanggungjawabkan • Di beberapa Kabupaten/Kota Peta ZNT telah dipergunakan untuk variabel dalam penentuan NJOP dan BPHTB/ • Berkas-berkas yang disampaikan sudah dalam format digital dan hasil layanan sudah disampaikan dalam bentuk digital sehingga semua layanan paperless • Sistem online memungkinkan tidak berlakunya lagi petugas loket penerimaan berkas secara Sebagian atau menyeluruh

Aspirations :

- Layanan elektronik/online akan memaksimalkan kinerja dari sebuah layanan yang telah dilaksanakan di ATR/BPN
- Dengan Transformasi Layanan yang dilakukan akan mempermudah pelanggan dalam memperoleh layanan Pertanahan khususnya layanan elektronik informasi Zona Nilai Tanah.
- Layanan elektronik diharapkan akan mampu menjawab asumsi dan penilaian masyarakat akan sulit dan berbelitnya mendapat layanan pertanahan.
- Slogan Cepat Tanggap Inovatif dan Zero Keluhan diimplementasikan Kantor Pertanahan dalam melakukan layanan pertanah dengan motto "melaksanakan layanan pertanahan semudah berbelanja online".

Results

- Disusunnya sebuah platform digital sebagai sebuah jembatan (bridging) yang mampu mengkoneksikan (connecting people) antara pelanggan dengan penyedia jasa layanan dalam konteks layanan yang sederhana dan memudahkan (simplify service)
- Akses layanan everywhere dan everytime.
- Durasi layanan lebih cepat.

STRATEGI DALAM TEKNIK ANALISA SOAR

Strategi Strengths-Aspirations

Layanan Informasi ZNT/asset Properti online yang mampu menjembatani Pelanggan dengan Penyedia Layanan secara mudah dan menghasilkan Model Layanan yang mampu menjawab penilaian masyarakat terhadap layanan pertanahan yang berbelit sekaligus menyediakan layanan yang Cepat Tanggap Inovatif Zero keluhan yang memudahkan pemohon semudah berbelanja online

Strategi Strengths-Result

Layanan Informasi ZNT/asset Properti online akan membuat peningkatan kinerja layanan pertanahan.

Layanan Informasi ZNT/Asset Properti secara online akan mempermudah Masyarakat dengan mengurangi durasi kunjungan ke kantor pertanahan dan dapat mengakses layanan pertanahan ini dimana saja dan kapan saja

Strategi Opportunities-Results

Layanan Informasi ZNT/asset Properti online merupakan layanan yang telah mendukung sistem paperless dimana pemohon dapat memohon layanan melalui platform digital dan menerima layanan secara online. Disamping itu layanan ini telah didukung data ZNT yang akurat dan valid.

Layanan pertanahan ini dikemas untuk layanan cepat tanggap inovatif dan zero keluhan dengan pelaksanaan layanan semudah berbelanja online

Strategi opportunities-Result.

Layanan Informasi ZNT/informasi asset property online dapat meningkatkan layanan secara nyata dengan mempermudah masyarakat mengakses layanan secara everywhere dan everytime untuk mengurangi kunjungan/tatap muka dengan penyedia layanan atau bahkan tidak sama sekali. Disamping itu kinerja layanan dapat dipercepat lebih cepat dari SOP.

Inovasi/Aksi Perubahan Layanan yang dapat diusulkan harus memenuhi kriteria Layanan Sebagai berikut :

- Layanan Informasi ZNT/asset Properti *online* yang mampu menjembatani Pelanggan dengan Penyedia Layanan secara mudah dan menghasilkan Model Layanan yang mampu menjawab penilaian masyarakat terhadap layanan pertanahan yang berbelit sekaligus menyediakan layanan yang Cepat

Tanggap Inovatif *Zero* keluhan yang memudahkan pemohon semudah berbelanja online

- Layanan Informasi ZNT/asset Properti *online* akan membuat peningkatan kinerja layanan pertanahan. Layanan Informasi ZNT/Asset Properti secara online akan mempermudah Masyarakat dengan mengurangi durasi kunjungan ke kantor pertanahan dan dapat mengakses layanan pertanahan ini dimana saja dan kapan saja.
- Layanan Informasi ZNT/asset Properti *online* merupakan layanan yang telah mendukung sistem *paperless* dimana pemohon dapat memohon layanan melalui *platform* digital dan menerima layanan secara online, disamping itu layanan ini telah didukung data ZNT yang akurat dan valid. Layanan pertanahan ini dikemas untuk layanan cepat tanggap *inovatif* dan *zero* keluhan dengan pelaksanaan layanan semudah berbelanja *online*.
- Layanan Informasi ZNT/informasi asset property *online* dapat meningkatkan layanan secara nyata dengan mempermudah masyarakat mengakses layanan secara *everywhere* dan *everytime* untuk mengurangi kunjungan/tatap muka dengan penyedia layanan atau bahkan tidak sama sekali. Disamping itu kinerja layanan dapat dipercepat lebih cepat dari SOP
- Dengan Kriteria tersebut diatas diusulkan sebuah Inovasi Layanan yang disebut dengan **LAMAN ZNT (Layanan Mandiri Zona Nilai Tanah)**. Layanan yang mengemas transformasi layanan dari layanan konvensional ke dalam layanan online dengan meminimalkan tatap muka bahkan tanpa tatap muka.

3.4. ANALISA KELAYAKAN INOVASI

1. Administrasi

Aspek administrasi sangat berperan dalam sebuah kelayakan inovasi. Aspek administrasi terkait dengan akuntabilitas inovasi itu sendiri. Hal ini terkait dengan pertanggungjawaban dalam penggunaan anggaran dan realisasi fisik dari inovasi tersebut. Tidak akan mungkin suatu inovasi dapat tercipta tanpa adanya sebuah anggaran yang yang membiayai, walaupun hanya sekedar untuk sebuah rapat persiapan, rapat internal dan sosialisasi Sumber Pembiayaannya harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Sumber Daya Manusia.

Dalam pelaksanaan inovasi ini, unit organisasi telah didukung oleh sumber daya manusia pelaksana layanan informasi ZNT yang mumpuni dan paham dalam pelaksanaan KKP Web. Kualifikasi Pendidikan pelaksana ini adalah sarjana strata 1, dan *Project Leader* Sarjana Strata 2.

3. Teknis

Secara teknis aksi perubahan berupa inovasi yang dirancang hanya merupakan aplikasi/alat pendamping aplikasi utama KKP Web. Inovasi yang dibangun merupakan jembatan dalam mentransformasi Layanan Konvensional menjadi Layanan tanpa tatap muka.

4. Tidak Menyalahi Legalitas

Inovasi yang dibangun tidak melakukan peretasan terhadap suatu aplikasi resmi/KKP Web. Dan pelaksanaan proses layanan yang dilakukan tetap mempergunakan KKP Web dan sesuai dengan SOP pada Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010.

BAB IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

4. 1. TEROBOSAN / INOVASI (DESKRIPSI INOVASI)

Pembangunan sistem transformasi kerja dengan membentuk sistem loket digital dan Pembuatan SOP percepatan untuk Layanan serta sosialisasi Inovasi layanan. Inovasi Layanan yang dikembangkan mengarah konsep modernisasi yang dikemas dalam konteks *Simplify Service* (Pelayanan yang memudahkan) dan *connecting people* (Menghubungkan pelanggan dengan penyedia jasa). Konsep tersebut terimplementasi melalui sebuah tools berupa *spreadsheet* dan *e-form*. Pelayanan yang memudahkan (*simplify service*) di artikan sebagai bentuk layanan yang dikemas secara *zero meeting* antara pelanggan dan penyedia layanan. *Connecting people* (menghubungkan pelanggan dengan penyedia layanan) diartikan bahwa *tools* yang digunakan tetap dapat menghubungkan antara Pelanggan dan Penyedia Layanan walaupun dibatasi oleh jarak dan ruang.

Disamping itu inovasi layanan ini juga turut mengkampanyekan **Go-Green** dalam bentuk minimalis maksimal penggunaan kertas (*Paperless*). Berkas dan Warkah/arsip layanan disimpan dalam bentuk digital (*paperless*). Wadah penyimpanan menggunakan *Air drive/ cloud drive*. Inovasi layanan elektronik ini diarahkan agar layanan elektronik dapat dinikmati oleh seluruh pengguna layanan pertanahan, baik Mitra PPAT atau pun masyarakat umum. Layanan yang diterapkan dalam pembangunan inovasi layanan ini menganut slogan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekalongan, CeTIK (Cepat Tanggap *Inovatif* dan *Zero Keluhan*)

Tahapan yang akan dilakukan dalam pembuatan inovasi untuk aksi perubahan ini diawali dengan rapat persiapan dan pemaparan kondisi eksisting layanan ZNT yang telah dilaksanakan selama ini. Tahap ini berupaya menjangkau aspirasi dari rekan-rekan dari kantor pertanahan, mitra PPAT dan pemangku kepentingan dari pemerintah Kota Pekalongan. Setelah rapat persiapan, tahapan selanjutnya adalah menggali kemungkinan-kemungkinan dapat dilaksanakannya layanan online untuk masyarakat dan bagaimana mekanisme pelaksanaannya. Hasil dari tahapan ini, akan dilakukan uji coba pelaksanaan layanan online pada masyarakat. Selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh dengan mengundang perwakilan pemangku kepentingan. Setelah mendapat metode/cara dalam melakukan layanan online kepada masyarakat, langkah selanjutnya adalah melakukan persiapan agar proses layanan yang sudah dilakukan online ini bisa dilaksanakan menjadi sebuah *platform* khusus yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan yang tetap sebagai sebuah *Bridging*/jembatan penghubung layanan antara Pemohon dan Pelaksana tanpa adanya tatap muka. Harapannya agar semua layanan pertanahan lain yang memungkinkan untuk ditampilkan sudah tersedia pada *platform* yang dibangun.

Langkah-langkah dalam pelaksanaan aksi perubahan dapat secara sistematis diperjelas dalam Tabel berikut ini :

Tabel 3 Tahapan Inovasi

No	Nama	Deskripsi
1	Jangka Pendek untuk kegiatan 2 bulan	
	1. Sosialisasi kepada stakeholder adanya Layanan Mandiri Zona Nilai Tanah (Laman ZNT), yang masih bersifat full online pada Pemohon dengan kuasa/PPAT dan Semi	Kegiatan ini dimaksudkan untuk melakukan sosialisasi tentang keberadaan inovasi LaMan ZNT dan sifat-sifat layanannya tergantung dari jenis pemohon dan akan disosialisasikan pengembangan ke depan untuk berjalan secara online tanpa membedakan jenis pemohonnya. Tahap ini disertai juga dengan menjangkau aspirasi tentang bagaimana Layanan elektronik yang

No	Nama	Deskripsi
	online pada masyarakat umum	menjadi keinginan dari pengguna
	2. Sosialisasi kepada stakeholder untuk menyamakan persepsi bahwa LaMan ZNT adalah jembatan antara pemohon dan kantor pertanahan, dan pelayanan tetap dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku	Menjelaskan kepada para pengguna dan stakeholder yang terkait dalam pelaksanaan layanan, bahwa LaMan ZNT tidak merubah aplikasi yang telah digunakan dalam pemrosesan berkas permohonan. Inovasi ini hanya berupa <i>Bridging</i> antara pemohon dengan kantor pertanahan, bahwa tanpa ada tatap muka, layanan tetap bisa dilaksanakan (<i>connecting people</i>). dan layanan yang dijalankan tetap sederhana dan mudah dilaksanakan (<i>simplify Service</i>)
	3. Melakukan penyusunan penyempurnaan LaMan ZNT yang semula <i>full online</i> untuk pemohon dengan kuasa/PPAT/Mitra dan <i>semi online</i> untuk masyarakat umum, menjadi online secara menyeluruh untuk semua pemohon	Penyusunan LaMan ZNT yang bisa secara khusus dijalankan/dilaksanakan oleh masyarakat umum. Dilakukan dengan membuat e-form khusus untuk masyarakat dan dibuat turunan <i>link</i> menjadi sebuah barcode maupun <i>shorten link</i> . Proses ini juga disertai publikasi kepada masyarakat melalui berbagai media sosial dan media lainnya
	4. Penyusunan <i>e-Form</i> Laman ZNT dengan domain mandiri dengan e-form pemrograman mandiri	Pembuatan e-form LaMan ZNT dengan menggunakan domain/hosting secara mandiri, tanpa menggunakan aplikasi pihak ketiga seperti sebelumnya
2	Jangka Menengah untuk 6 bulan	
	1. LaMan ZNT dapat diakses melalui Domain mandiri e-form pemrograman mandiri	LaMan ZNT sudah mempergunakan Domain/Host mandiri tanpa aplikasi pihak ketiga seperti sebelumnya. Tahap ini masih bisa berjalan dengan aplikasi pihak ketiga (masa transisi)
	2. Migrasi Laman ZNT dari g-form ke formulir digital/e-form dengan domain mandiri	Aplikasi Inovasi LaMan ZNT sudah full menggunakan Host/Domain mandiri. Database yang dilakukan dengan aplikasi pihak ketiga dilakukan pencadangan secara elektronik
3	Jangka panjang, s.d Desember 2021	
	1. Aplikasi LaMan ZNT sebagai aplikasi <i>Bridging</i> mendampingi aplikasi e-ZNT dari kementerian ATR/BPN	LaMan ZNT tetap dilaksanakan mendampingi aplikasi e-ZNT yang telah disusun oleh kementerian ATR/BPN. Hal ini dilakukan apabila aplikasi dari kementerian belum berjalan optimal dan hanya bisa diakses oleh sebagian pemohon (Mitra/PPAT)
	2. Tersusunnya Aplikasi LaMan ZNT kedalam aplikasi berbasis android	LaMan ZNT dapat diakses melalui smartphone berupa aplikasi berbasis android
	3. Aplikasi LaMan ZNT dapat diadaptasi untuk layanan Kantor Pertanahan sejalan dengan adanya <i>New Normal</i>	LaMan ZNT diadaptasi ke dalam layanan pertanahan yang lain sejalan dengan kondisi <i>New Normal</i> . Layanan pertanahan lainnya dapat berjalan secara elektronik atau dengan meminialkan tatap muka

4. 2. HASIL INOVASI

Hasil akhir dari Inovasi ini adalah Telaksananya **Layanan Mandiri Zona Nilai Tanah untuk semua pengguna/pemohon baik pemohon dengan kuasa (PPAT dan Mitra lain) dan masyarakat umum dengan *platform* formulir elektronik sebagai jembatan layanan tanpa tatap muka tanpa merubah aplikasi KKP Web.** Hasil inovasi dari Rancangan aksi perubahan didapatkan secara bertahap dengan uraian sebagai berikut:

1. Dalam Jangka pendek dua bulan, terlaksananya sosialisasi kepada *stakeholder* tentang adanya Layanan Mandiri ZNT yang akan ditujukan kepada semua pemohon baik masyarakat umum maupun pemohon dengan kuasa, Tersusunnya sebuah formulir digital Laman ZNT untuk masyarakat dan hasil akhir dalam dua bulan adalah tersedianya Formulir digital yang merupakan penyatuan dari Formulir digital PPAT dan Formulir digital masyarakat dengan pemrograman mandiri.
2. Dalam Jangka menengah enam bulan, uji coba Formulir digital dengan pemrograman mandiri dan migrasi dari Formulir digital yang dibuat sebelumnya kepada formulir digital mandiri baik pemohon dengan kuasa/PPAT maupun masyarakat umum.
3. Dalam Jangka Panjang, Formulir Digital ini akan mendampingi aplikasi ZNT el dari kementerian ATR/BPN, disusun dalam *platform* android, dan dapat diadaptasi untuk masa *New Normal*.

4. 3. MANFAAT INOVASI (IMPACT) TEAM LEADER, SATKER DAN INSTANSI/MASYARAKAT

Pembangunan inovasi layanan ini akan memberikan manfaat pada masyarakat umum dan PPAT sebagai pengguna dari layanan, instansi yang mengadakan layanan dan instansi lain yang terkait dengan layanan/menerima manfaat dari layanan samoai dengan Team Leader sebagai penggagas layanan. Inovasi layanan elektronik ini diarahkan agar layanan elektronik dapat dinikmati

oleh seluruh pengguna layanan pertanahan (konsumen), baik Mitra PPAT atau pun masyarakat umum. Dengan inovasi layanan ini masyarakat menerima kemudahan layanan dan ketepatan waktu menerima layanan bahkan lebih cepat/percepatan layanan dari SOP yang telah ditetapkan.

Bagi Team Leader, dengan adanya inovasi ini Team Leader telah memberikan suatu perubahan dari kondisi sebelumnya dengan memberlakukan SOP secara tepat bahkan memberikan terobosan kemudahan bagi pemohon tanpa meninggalkan SOP yang telah ditetapkan. Bahkan inovasi yang dibangun akan menjadi nilai tambah prestasi kerja.

Bagi Instansi Kantor Pertanahan Inovasi yang dibangun merubah Citra kantor pertanahan yang lebih baik. Dengan citra kantor pertanahan yang baik yang berdampak pada kemudahan layanan dan percepatan layanan akan berpengaruh pada indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

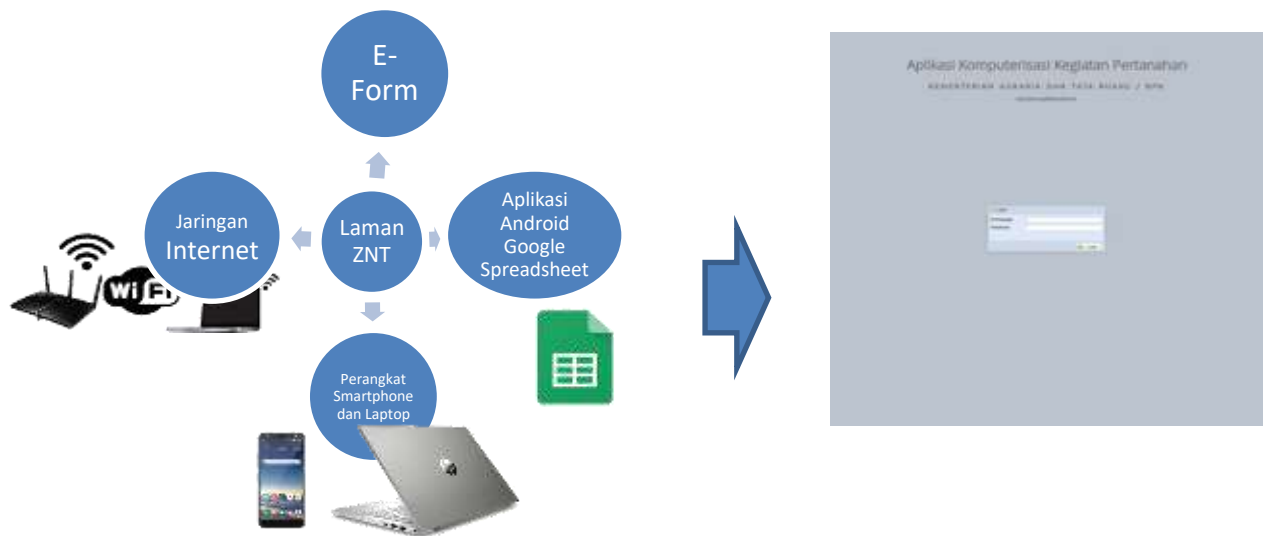
Bagi Instansi lain dalam hal ini Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan, dengan adanya percepatan dalam memperoleh layanan informasi maka masyarakat akan dapat melakukan self assesment BPHTB yang dikenakan dalam kegiatan peralihan haknya sehingga proses pembayaran BPHTB dapat segera dilakukan dan Kantor BKD dapat memproses validasi secara cepat.

4. 4. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

Sumber Daya yang dipergunakan dalam pembuatan inovasi terdiri dari SDM yang berada dalam internal Kantor Pertanahan Kota Pekalongan dan Sumber Daya Sarana Teknologi informasi yang berupa Komputer, Jaringan Internet, Smartphone.

Penggambaran Sumber Daya dapat diperlihatkan dalam gambar berikut :

Gambar 3 Pemanfaatan Sumber Daya



4. 5. MANAJEMEN PENGENDALIAN PEKERJAAN

1. Resiko

Keterbukaan informasi Nilai Tanah dimungkinkan akan menghadirkan banyak spekulasi tanah yang mencari keuntungan sendiri. Ditinjau dari aspek pembangunan inovasinya adalah masih adanya ketidaktahuan akan teknologi informasi digital dalam masyarakat pengguna layanan (Gaptek) serta ketergantungan terhadap akses jaringan internet.

2. Legalitas

PP 128 Tahun 2015, SK Tim dari internal Kantor Pertanahan, Surat Tugas dari Kepala kantor Pertanahan Kota Pekalongan.

3. Akuntabilitas

Output yang jelas antara lain : Elektronik Formulir, SOP percepatan/Penyedherhanaan alur layanan dan Sosialisasi pembangunan informasi. Keuangan yang bersumber dari DIPA PNBK Kantor Pertanahan Kota Pekalongan Tahun 2020

Tabel 4 Rencana Anggaran Biaya

No	Uraian Pekerjaan	Satuan	volume	Harga satuan	Jumlah harga
1	Rapat persiapan				
	- konsumsi rapat	OK	40	50.000	2.000.000
	- Bahan rapat	PAKET	40	10.000	400.000
2	Sosialisasi				
	- Bahan sosialisasi	PAKET	40	10.000	400.000
	- konsumsi rapat	OK	40	50.000	2.000.000
3	Rapat Evaluasi				
	- konsumsi rapat	OK	40	50.000	2.000.000
	- Bahan rapat	PAKET	40	10.000	400.000
4	Pembuatan Formulir digital Web Hosting	Paket	1	4.000.000	4.000.000
5	Pelaporan	PAKET	1	150000	150.000
	Jumlah				11.250.000

4. Sustainability

Pemanfaatan Teknologi Informasi sejalan dengan perkembangan menghadapi era industri 4.0. Disamping itu, inovasi layanan ini mudah direplikasi sehingga diharapkan apabila peserta PKP dimutasi kedalam satker lain dan masih pada Tusi yang sama dapat dikembangkan pada satker yang baru.

5. Mutu

Mutu pekerjaan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan. Dalam Inovasi ini penetapan mutu

didasarkan pada durasi layanan percepatan menjadi satu hari, data pemohon dan produk tidak tercetak/paperless dan penilaian IKM dari pemohon.

6. Pengawasan

Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian inovasi ini dilakukan oleh mentor dan Tim Leader itu sendiri dengan acuan rancangan perubahan yang disusun. Rancangan Aksi Perubahan merupakan sebuah Kerangka Acuan Kerja dalam Inovasi sebagai jalur yang ditetapkan supaya pelaksanaan Inovasi tetap terarah. Dalam ranah pengawasan, segala hal yang menjadi kendala dan hambatan dilakukan koordinasi antara Tim Leader, Tim dan Mentor untuk penentuan penyelesaian masalah.

BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

5. 1. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

1. Membangun Integritas

Membangun integritas layanan yang dilakukan adalah dengan berkomitmen untuk merubah/melakukan transformasi layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya menuju pelayanan prima. Transformasi dimulai terlebih dahulu menemukenali kondisi layanan yang terjadi melalui proses diagnosa yang ditindaklanjuti dengan pembenahan melalui aksi perubahan.

Pada periode aksi perubahan , Layanan Informasi Nilai Aset Properti/ZNT diselenggarakan secara konvensional dan online yang hanya khusus untuk pelanggan yang menjadi Mitra/PPAT. Pemohon tanpa kuasa/masyarakat umum dapat mengakses layanan secara konvensional dan semi online (meminimalkan tatap muka). Sejalan dengan cita-cita kementerian untuk meningkatkan PNBPN melalui Layanan Informasi diperlukan Langkah yang nyata untuk akselerasi Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT agar cepat dikenal oleh masyarakat secara luas dan akhirnya mempercepat target penerimaan PNBPN pada Kantor Pertanahan Kota Pekalongan. Disamping itu, terdapat kondisi pandemi Covid-19 yang menuntut segera dilakukan perubahan/inovasi cara melayani sehingga pelayanan informasi khususnya Nilai Aset

Properti/ZNT dapat diakses tanpa ada kendala Covid-19. Berangkat dari kondisi yang terjadi maka segera dilakukan pembenahan layanan berupa transformasi layanan yang semula konvensional dan semi online dilakukan menjadi sepenuhnya online yang dapat diakses oleh seluruh pemohon baik mitra/PPAT maupun masyarakat umum.

Komitmen yang disepakati adalah Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT dapat diakses seluruh lapisan masyarakat dan dilakukan secara online (tanpa tatap muka) dimana proses pengolahan berkas tetap mempergunakan aplikasi KKP WEB. Online yang disepakati adalah tidak berlakunya sistem tatap muka. Proses interaksi antara pemohon dan Pelaksana dilakukan melalui Google form dan perangkat komunikasi Whatsapp dan dengan mengupayakan adanya formulir elektronik dengan Web Hosting Mandiri sebagai pengganti google form.

Komitmen dalam mewujudkan Transformasi Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT dilakukan dengan Langkah-langkah persiapan sebagai berikut :

1. Pembuatan SK Aksi Perubahan (Terlampir)
2. Melakukan Revisi Anggaran sebagai sumber pembiayaan Aksi Perubahan. (Terlampir)
3. Sosialisasi secara terjadwal kepada seluruh pemangku kepentingan.
4. Pembuatan Aplikasi Bridging antara pemohon dan pelaksana Kantor Pertanahan. (terlampir)

Komitmen dalam mewujudkan Transformasi Layanan disepakati memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Percepatan Layanan dan tetap sesuai SOP menuju pelayanan prima
2. Modernisasi Layanan sesuai SOP menuju pelayanan prima.
3. Transformasi Layanan yang inovatif, akuntabel, dan tanpa korupsi
4. Perbanyak Komunikasi dan Sosialisasi kepada pemangku Kepentingan.

2. Pengelolaan Budaya Layanan.

Pengelolaan Budaya layanan ini dijalankan dengan melakukan penataan organisasi kerja yang terkait dengan pelaksanaan layanan, pengelolaan sumber daya baik personil, peralatan maupun pendanaan dalam mendukung aksi perubahan untuk menciptakan inovasi layanan serta upaya perubahan pola pikir/mindset kepada seluruh pegawai untuk memberikan pelayanan yang modern dan inovatif menuju pelayanan prima dengan prinsip nir pungli, nir korupsi dan nir gratifikasi.

Aksi perubahan dilaksanakan untuk mewujudkan layanan yang prima dalam mewujudkan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kota Pekalongan untuk Wilayah Bersih Melayani dan Wilayah Bersih dan Bebas Korupsi. Melalui inovasi layanan yang dibangun, Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT dilaksanakan secara online sehingga pungli, gratifikasi dan korupsi tidak dapat terjadi

dalam pelaksanaan layanan. Dengan inovasi layanan yang dibangun, personil layanan akan mulai terbiasa dengan pelaksanaan pekerjaan secara online dan nantinya akan menumbuhkan ide-ide inovatif layanan bersifat online. Aksi perubahan yang dilaksanakan, dalam jangka Panjang akan merambah pada seluruh layanan kecuali pendaftaran pertama kali. Kesuksesan dari aksi perubahan ini juga di dukung dengan sosialisasi yang intensif kepada pemangku kepentingan layanan.

3. Pengelolaan Tim

Dalam mewujudkan tim yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan, Aksi Perubahan yang dilaksanakan melibatkan personil-personil yang dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan No. 70/SK-33.75.KP.03.03/VI/2020 Tanggal 25 Juni 2020 Tentang Pembentukan Tim Aksi Perubahan Untuk Percepatan Layanan Mandiri Zona Nilai Tanah (ZNT) Kantor Pertanahan Kota Pekalongan. Susuna Pelaksana/personil yang terlibat dituangkan dalam lampiran SK. (Terlampir)

Surat Keputusan tentang personil yang ditunjuk dalam aksi perubahan menjadi dasar dalam perubahan/revisi anggaran sebagai sumber pembiayaan dalam Aksi Perubahan yang dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan yang tertuang dalam SK hanya melibatkan pelaksana yang terlibat dalam layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset

Properti/ZNT sebanyak 3 orang termasuk Ketua Tim, dan dua orang yang bertugas dalam pembangunan aplikasi. Tim dibentuk seefektif mungkin mengingat beban pekerjaan lain seperti Program Strategis PTSL dan pembaharuan Peta ZNT yang juga semuanya ditangani oleh Ketua Tim Aksi Perubahan sebagai Koordinatornya. Manajemen pembagian kerja harus seefektif dan seefisien mungkin supaya pelaksanaan Aksi Perubahan dapat berjalan optimal seiring dengan pekerjaan lainnya.

5. 2. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian Tahapan Inovasi

Tahapan inovasi yang disepakati dijalankan dalam tiga tahapan, yaitu dalam jangka pendek 2 bulan, jangka menengah sampai dengan 6 bulan dan jangka Panjang sampai dengan Desember 2021. Adapun hasil dari pelaksanaan tahapan inovasi dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini

Tabel 5 Capaian Tahapan Inovasi

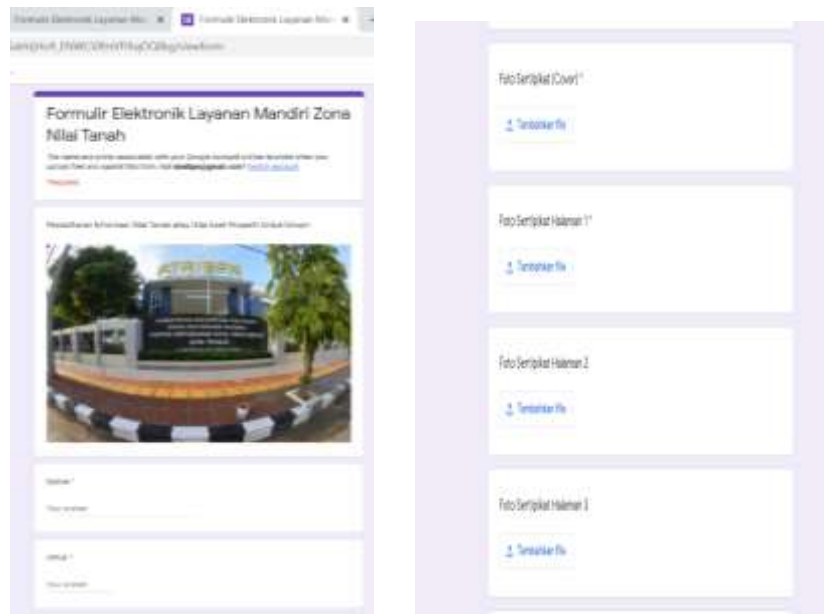
No	Nama	Deskripsi	Hasil
1	Jangka Pendek untuk kegiatan 2 bulan		
	Sosialisasi kepada stakeholder adanya Layanan Mandiri Zona Nilai Tanah (Laman ZNT), yang masih bersifat full online pada Pemohon dengan kuasa/PPAT dan Semi online pada masyarakat umum	Kegiatan ini dimaksudkan untuk melakukan sosialisasi tentang keberadaan inovasi LaMan ZNT dan sifat-sifat layanannya tergantung dari jenis pemohon dan akan disosialisasikan pengembangan ke depan untuk berjalan secara online tanpa membedakan jenis pemohonnya. Tahap ini disertai juga dengan menjangkau aspirasi tentang bagaimana Layanan elektronik yang menjadi keinginan dari pengguna	Terlaksana
	Sosialisasi kepada stakeholder untuk menyamakan persepsi bahwa LaMan ZNT adalah	Menjelaskan kepada para pengguna dan stakeholder yang terkait dalam pelaksanaan layanan, bahwa LaMan ZNT	Terlaksana

No	Nama	Deskripsi	Hasil
	jembatan antara pemohon dan kantor pertanahan, dan pelayanan tetap dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku	tidak merubah aplikasi yang telah digunakan dalam pemrosesan berkas permohonan. Inovasi ini hanya berupa Bridging antara pemohon dengan kantor pertanahan, bahwa tanpa ada tatap muka, layanan tetap bisa dilaksanakan (connecting people). dan layanan yang dijalankan tetap sederhana dan mudah dilaksanakan (simplify Service)	
	Melakukan penyusunan penyempurnaan LaMan ZNT yang semula full online untuk pemohon dengan kuasa/PPAT/Mitra dan semi online untuk masyarakat umum, menjadi online secara menyeluruh untuk semua pemohon	Penyusunan LaMan ZNT yang bisa secara khusus dijalankan/dilaksanakan oleh masyarakat umum. Dilakukan dengan membuat e-form khusus untuk masyarakat dan dibuat turunan link menjadi sebuah barcode maupun shorten link. Proses ini juga disertai publikasi kepada masyarakat melalui berbagai media sosial dan media lainnya	Terlaksana
	Penyusunan e-Form Laman ZNT dengan domain mandiri dengan e-form pemrograman mandiri	Pembuatan e-form LaMan ZNT dengan menggunakan domain/hosting secara mandiri, tanpa menggunakan aplikasi pihak ketiga seperti sebelumnya	Terlaksana sebagian
2	Jangka Menengah untuk 6 bulan		
	1. LaMan ZNT dapat diakses melalui Domain mandiri e-form pemrograman mandiri	LaMan ZNT sudah mempergunakan Domain/Host mandiri tanpa aplikasi pihak ketiga seperti sebelumnya. Tahap ini masih bisa berjalan dengan aplikasi pihak ketiga (masa transisi)	Persiapan, menunggu finishing aplikasi
	2. Migrasi Laman ZNT dari g-form ke formulir digital/e-form dengan domain mandiri	Aplikasi Inovasi LaMan ZNT sudah full menggunakan Host/Domain mandiri. Database yang dilakukan dengan aplikasi pihak ketiga dilakukan pencadangan secara elektronik	Belum terlaksana
3	Jangka panjang, s.d Desember 2021		
	1. Aplikasi LaMan ZNT sebagai aplikasi Bridging mendampingi aplikasi e-ZNT dari kementerian ATR/BPN	LaMan ZNT tetap dilaksanakan mendampingi aplikasi e-ZNT yang telah disusun oleh kementerian ATR/BPN. Hal ini dilakukan apabila aplikasi dari kementerian belum berjalan optimal dan hanya bisa diakses oleh sebagian pemohon (Mitra/PPAT)	Belum terlaksana
	2. Tersusunnya Aplikasi LaMan ZNT kedalam aplikasi berbasis android	LaMan ZNT dapat diakses melalui smartphone berupa aplikasi berbasis android	Belum terlaksana
	3. Aplikasi LaMan ZNT dapat diadaptasi untuk layanan Kantor Pertanahan sejalan dengan adanya New Normal	LaMan ZNT diadaptasi ke dalam layanan pertanahan yang lain sejalan dengan kondisi New Normal. Layanan pertanahan lainnya dapat berjalan secara elektronik atau dengan meminialkan tatap muka	Belum terlaksana

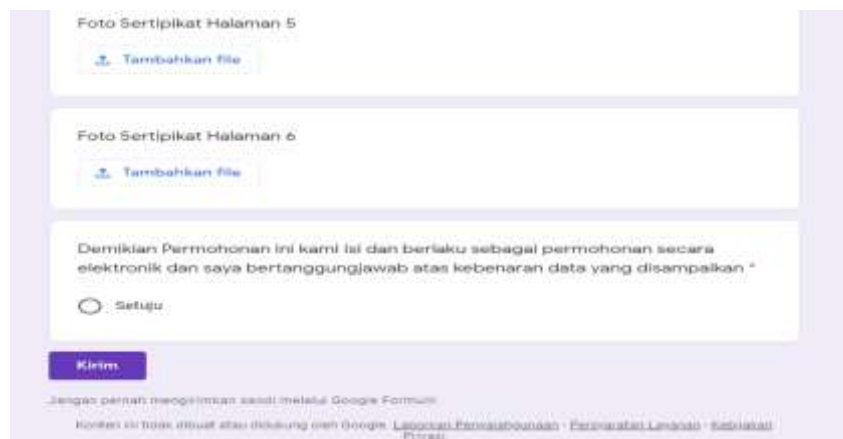
Tahapan secara teknis untuk mengses layanan dapat dijabarkan sebagai berikut

1. Klik Alamat Link Formulir sebagai berikut <https://bit.ly/310DaqL>
2. Maka akan muncul tampilan gambar dibawah ini, dan isikan sesuai formulir yang tersedia pada layer
3. Isi form tersebut satu persatu sampai terisi semua

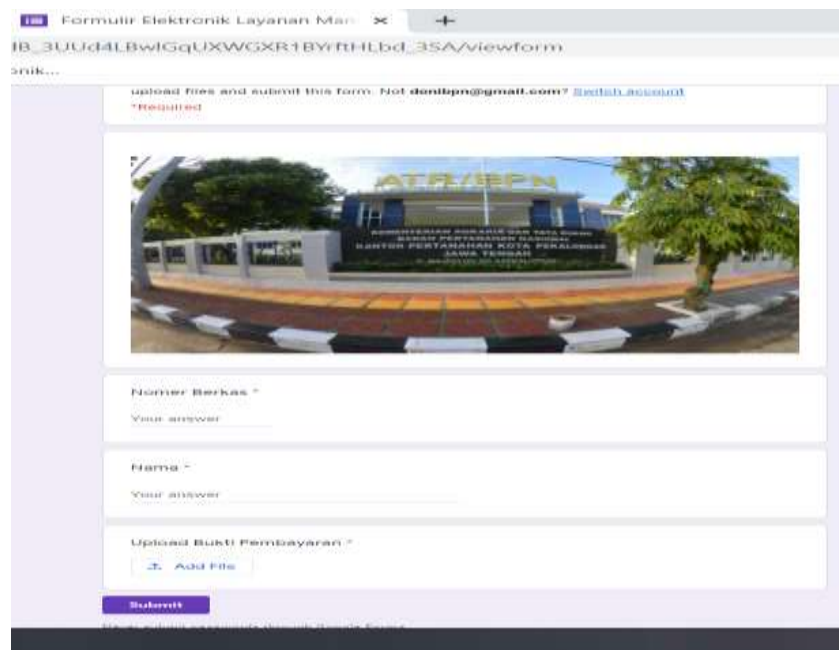
Gambar 4 Tampilan Formulir Elektronik Layanan Informasi Tanah dan Aset Properti/ZNT



4. Setelah selesai semua klik Kirim



5. Petugas/Admin akan melakukan verifikasi dan melakukan *entry* permohonan di aplikasi KKP WEB
6. Setelah selesai pengentrian ke dalam aplikasi petugas akan mengirimkan Surat Perintah Setor (SPS) kepada pemohon dan wajib untuk segera dilakukan pembayaran.
7. Pemohon melakukan pembayaran
8. Setelah pembayaran, Pemohon mengunggah bukti pembayaran dengan cara klik alamat link <https://bit.ly/2QaP8zW>
9. Maka akan muncul tampilan gambar berikut



10. Contoh Nomor Berkas



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKALONGAN
JL. MAJAPAHIT NO.2, PEKALONGAN, 0285421152

Surat Perintah Setor

Nomor Berkas Permohonan 6931 / 2020

Sesuai dengan permohonan saudara :

Nama Pemohon : SUSI DWI SULASMI
Alamat : SALAM MANIS KANDANG PANJANG

Maka kepada Saudara diminta untuk segera membayar biaya pekerjaan dengan perincian sbb :

11. Isi sampai selesai kemudian klik kirim/submit dan petugas akan memproses permohonan dan mengirimkan secara online hasil produk layanan. Implementasi dalam dua bulan yang merupakan tahapan jangka pendek, telah menghasilkan sebuah Prototipe Formulir digital yang sudah berbasis web, yang nantinya akan dilaksanakan dan pada akhir desember 2020. Tampilan dari formulir digital diperlihatkan dalam gambar berikut :

Gambar 5 Prototipe E form Layanan Informasi ZNT



Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT secara online yang dikembangkan dalam aksi perubahan ini telah mendapat apresiasi positif dari Menteri Agraria dan Tata Ruang/BPN dalam kunjungan pada tanggal 12 Agustus 2020.

Gambar 6 Peragaan Inovasi Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT Secara Online



2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Layanan

Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan dalam jangka pendek ini dan masih berproses untuk jangka menengah dan jangka Panjang telah memperlihatkan adanya perubahan dalam pelayanan Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT sebagai berikut

1. Percepatan waktu layanan dari 3 hari menjadi 1 hari
2. Kemudahan yang didapat oleh masyarakat, karena tidak perlu ke Kantor Pertanahan untuk mengakses layanan.
3. Layanan Mandiri ZNT sudah bisa diakses oleh seluruh pemohon baik mitra maupun masyarakat umum.
4. Terbentuknya Media/forum/grup Komunikasi antara pemangku kepentingan Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT.

3. Manfaat Aksi Perubahan.

Manfaat yang didapat dengan melaksanakan Aksi Perubahan dalam Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT dapat dikategorikan dalam dua hal sebagai berikut :

A. Internal.

Manfaat yang didapatkan dari Aksi Perubahan adalah tercapainya sebuah budaya kerja yang mendukung dalam pembangunan Zona Integritas untuk memperoleh predikat Wilayah Bersih

Melayani (WBM) dan Wilayah Bersih dan Bebas dari Korupsi (WBBK). Inovasi yang dilakukan dalam aksi perubahan ini menjadi unggulan dalam pembangunan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kota Pekalongan, disamping itu menjadi kebanggaan Kantor Pertanahan Kota Pekalongan karena menjadi satu-satunya Layanan Elektronik yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dan telah mendapat apresiasi positif dari Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN dalam Kunjungan Peresmian Kantor pada tanggal 12 Agustus 2020. Inovasi yang dilakukan mendorong kepada seluruh Komponen Kantor Pertanahan Kota Pekalongan untuk terus berkreasi menciptakan perubahan-perubahan baru yang inovatif demi kemajuan kantor.

Secara teknis dengan adanya Inovasi ini, pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Pelaksana tidak perlu lagi untuk memeriksa berkas fisik karena semua sudah tertata secara digital yang dirancang lebih mudah untuk dilakukan verifikasi secara digital/tidak perlu mencetak. Berkas permohonan yang telah selesai pun dapat langsung diserahkan kepada pemohon melalui media online.

B. Eksternal

Dalam inovasi layanan ini, masyarakat dapat secara mudah mengakses layanan. Alamat link untuk mengakses layanan ini telah disebar kepada

seluruh masyarakat dengan bantuan Camat, Lurah, dan melalui media sosial.

Dalam tahapan inovasi, sosialisasi telah dilaksanakan kepada masyarakat melalui perwakilan dari Lurah, camat dan seluruh pemangku kepentingan dari kegiatan Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT, bahkan dari beberapa kesempatan sosialisasi juga dihadiri oleh Sekretaris Daerah beserta Kepala Bdan Keuangan daerah Kota Pekalongan.

Layanan informasi dalam aksi perubahan ini sudah tidak membedakan pemohon, antara mitra dengan masyarakat umum. Semua Link Elektronik dari Layanan Informasi ini telah disamakan formatnya.

Inovasi ini telah memangkas frekuensi kunjungan pemohon ke kantor pertanahan, artinya dari sebelumnya harus bolak balik ke kantor, menjadi tanpa kunjungan ke Kantor Pertanahan. Pemohon tidak perlu lagi untuk memfotokopi berkas dan lain sebagainya, yang diperlukan hanyalah sebuah perangkat Smartphone, Internet dan berkas yang dipersyaratkan untuk diformat digital. Setelah semuanya siap pemohon hanya cukup mengakses Link yang telah disediakan dan menjalani proses permohonan berkas sesuai alurnya. (Tutorial terlampir).

5. 3. **KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN**

1. **Legalitas Penerapan Inovasi**

Aksi perubahan yang dilaksanakan diharapkan dapat menjadi sebuah kegiatan yang rutin dan menjadi program/kegiatan berkelanjutan. Disamping itu pelaksanaannya pun seyogyanya mendapat payung hukum pelaksanaan. Aksi Perubahan yang dilakukan dengan pembuatan inovasi layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT dalam periode pelaksanaan jangka pendek telah dilalui dengan terwujudnya Formulir elektronik layanan pertanahan yang bisa diakses semua pemohon baik mitra/PPAT maupun Masyarakat Luas. Dalam pengembangan kedepan dan pelaksanaan kedepan telah mendapat legalitas untuk pelaksanaannya berupa **Nota Dinas Kepala Kantor Pertanahan Nomor 30/ND/33.75.AT.03.03/VIII/2020 Tanggal 18 Agustus 2020, Tentang Pelaksanaan Layanan Mandiri ZNT**. Dalam Nota Dinas telah disebutkan bahwa Layanan Mandiri ZNT merupakan Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT yang dilaksanakan secara online (tanpa tatap muka) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekalongan yang aplikasinya bisa diakses oleh seluruh pemohon layanan pertanahan secara luas. Aplikasi Laman ZNT berjalan berdampingan dengan aplikasi E-ZNT yang telah disusun oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN dalam aplikasi mitra.

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Sesuai dengan tahapan Inovasi dan legalitas penerapan inovasi, Aksi perubahan yang dilakukan perlu untuk direncanakan keberlanjutannya. Aksi perubahan yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Pekalongan telah dirumuskan penganggarnya dalam penyusunan RKAKL DIPA 202 untuk dimasukkan RAB nya pada penyusunan Pagu Definitif pada oktober 2020. Selain penganggaran Aksi Perubahan yang dilakukan akan dimasukkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai tahun 2020 dan 2021.

BAB VI

PENUTUP

6. 1. KESIMPULAN

Setelah melaksanakan Implementasi aksi perubahan dalam jangka pendek selama kurun waktu dua bulan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksi Perubahan diawali dengan mendiagnosa kondisi unit organisasi yang akan didapat kondisi masalah dan potensi dalam unit organisasi tersebut. Masalah yang terjadi dalam unit organisasi dapat dikombinasikan dengan potensi-potensi sumber daya yang tersedia yang akhirnya akan menghasilkan perubahan-perubaan sebagai sebuah penyelesaian masalah dan inovasi untuk pengembangan organisasi selanjutnya untuk lebih baik dari kondisi saat ini.
2. Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT yang semula dilaksanakan secara konvensional dinilai kurang maksimal dan dianggap sebagai penghambat dalam layanan pertanahan peralihan hak dan dasar perhitungan BPHTB dan PPH. ZNT di Kota Pekalongan dipergunakan sebagai dasar perhitungan PNPB peralihan dan Penentuan NJOP sebagai perhitungan BPHTB dan PPh. Berdasarkan identifikasi dari perjalanan layanan eksisting, masalah yang mengemuka terdapat pada loket pendaftaran dan loket penyerahan produk. Berkas yang telah masuk dan berkas yang telah selesai Sebagian besar mengendap sehingga menghambat

jalannya layanan dan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan/pemohon. Berangkat dari hal tersebut, dikembangkanlah sebuah alat/sistem sebagai jembatan antara pemohon dan pelaksana untuk terhubung dalam proses layanan menggantikan peran konvensional Loket Pendaftaran dan Locket penyerahan produk. Sistem tersebut dikenal sebagai Laman ZNT, yaitu sebuah sistem yang mentransformasi layanan dari konvensional menjadi online (tanpa tatap muka).

3. Pengembangan Laman ZNT ini diarahkan untuk percepatan layanan informasi pertanahan kepada masyarakat. Laman ZNT dikembangkan untuk dapat diakses oleh **seluruh masyarakat** dan Mitra/PPAT. Laman ZNT dijalankan berdampingan dengan Layanan E-ZNT yang selama ini **masih terbatas aksesnya** hanya untuk Mitra/PPAT yang terdaftar.

6. 1. REKOMENDASI

1. Layanan informasi dalam rangka mewujudkan Kantor Pertanahan maju dan modern perlu didukung dengan peningkatan teknologi informasi berupa inovasi yang sifatnya adalah menjembatani (bridging) sebagaimana Laman ZNT.
2. Laman ZNT sebagai satu-satunya layanan Online yang dapat diakses oleh seluruh pemohon tanpa ada pembeda antara masyarakat umum maupun Mitra/PPAT patut sebagai contoh/prototipe untuk dikembangkan di seluruh Indonesia.

3. Untuk keberlanjutan pelaksanaan perlu adanya pemantauan/monitoring terhadap Aksi Perubahan Layanan Informasi Nilai Tanah dan Aset Properti/ZNT. Disamping itu aspek penganggaran sebagai salah satu tolak ukur akuntabilitas agar menjadi perhatian setidaknya dapat dijadikan bahan masukan dalam penyusunan RKAKL, sehingga Aksi Perubahan menjadi kegiatan yang menjadi Sumber Kinerja bagi unit organisasi.
4. Pelaksanaan Aksi Perubahan dalam jangka Panjang menjadi Program kerja bagi Pejabat Pengawas dalam unit organisasi Seksi Pengadaan Tanah walaupun pejabat yang menjadi pencetus perubahan tidak lagi menjabat. Hal ini dapat diperkuat dengan Surat Keputusan Kepala Kantor maupun Surat Tugas dari Kepala Kantor terhadap keberlanjutan Aksi Perubahan.

DAFTAR LAMPIRAN