



LAPORAN AKSI PERUBAHAN

“MEWUJUDKAN PELAYANAN PERTANAHAN YANG EFISIEN MELALUI PEMBANGUNAN SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG BERBASIS WEBSITE”

NAMA : RIZKY WAHYUDHI, S.H
NIP : 198607202011011005
NO. ABSEN : 31
**JABATAN : KEPALA SEKSI HUBUNGAN HUKUM
PERTANAHAN**
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan yang berjudul **MEWUJUDKAN PELAYANAN PERTANAHAN YANG EFISIEN MELALUI PEMBANGUNAN SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG BERBASIS WEBSITE** sebagai rangkaian kurikulum Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020.

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengidentifikasi serta mendeskripsikan permasalahan dari area organisasi yang akan diubah yaitu pada Seksi Hubungan Hukum Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Sorong, dimana hasil identifikasi tersebut tentunya masih bersifat sementara dan bersifat individual.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Poltak Silitonga, S.H., M.Hum selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong sekaligus sebagai mentor / sponsor, serta Ibu Suwarni, S.E., M.IP sebagai pembimbing (coach) yang telah memberikan perhatian untuk tahap kegiatan ini. Terima kasih juga kepada keluarga terutama istri saya Rahmi Sholihah, S.IP yang tak henti-hentinya memberikan dukungan. Tak lupa penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada rekan-rekan ASN dan PPNPN Kantor Pertanahan Kota Sorong yang telah mendukung dan memberikan banyak bantuan dalam tim efektif sehingga aksi perubahan ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk kesempurnaan penyusunan laporan ini. Namun demikian, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sorong, Oktober 2020
Penulis,

Rizky Wahyudhi, S.H
NIP. 198607202011011005



LEMBAR PENGESAHAN

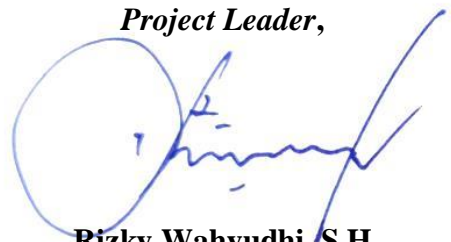
**“MEWUJUDKAN PELAYANAN PERTANAHAN YANG EFISIEN MELALUI
PEMBANGUNAN SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA SORONG
BERBASIS WEBSITE”**

Disahkan di Bogor, Agustus 2020

Coach,

Suwarni, S.E., M.IP.
NIP. 19700705 199403 2 005

Project Leader,



Rizky Wahyudhi, S.H
NIP.19860720 201101 1 005



LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Rancangan Aksi Perubahan ini diajukan oleh :

Nama : Rizky Wahyudhi, S.H
NIP : 19860720 201101 1 005
Jabatan: Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : III
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Sorong

Judul Rancangan Aksi Perubahan :


**“MEWUJUDKAN PELAYANAN PERTANAHAN YANG EFISIEN MELALUI
PEMBANGUNAN SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA SORONG BERBASIS WEBSITE”**

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

Coach,

Suwarni, S.E., M.IP.
NIP. 19700705 199403 2 005

Project Leader,


Rizky Wahyudhi, S.H
NIP.19860720 201101 1 005



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iv
GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	5
C. Manfaat Aksi Perubahan.....	5
BAB II PROFIL PELAYANAN INSTANSI	7
A. Tugas Dan Fungsi Layanan.....	7
B. Sumber Daya Instansi	12
BAB III ANALISIS MASALAH/ISU	13
A. Identifikasi Masalah Pada Area Tusi Yang Bermasalah.....	13
B. Penetapan Masalah Utama	14
C. Analisis Masalah Utama	18
D. Gagasan Perubahan mewujudkan pelayanan pertanahan yang efisien	22
E. Analisis Kelayakan Inovasi	23
BAB IV STRATEGI PENANGANAN MASALAH	25
A. Terobosan Inovasi	25
B. Hasil inovasi.....	27
C. Manfaat Inovasi Jangka Panjang.....	27
D. Sumber Daya dan Peta Pemanfaat	28
E. Pengendalian Pekerjaan	35
1. Pentahapan/Jadwal Pelaksanaan.....	35
2. Risiko/Potensi Masalah	36
F. SOP Pelayanan Publik.....	37
BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN	38
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan	38
1. Membangun Integritas.....	38



2. Pengelolaan Budaya Pelayanan	38
3. Pengelolaan Tim	39
B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan	41
1. Capaian Tahapan Inovasi	41
2. Capaian Dalam Perbaikan Pelayanan	52
3. Manfaat Aksi Perubahan	52
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan.....	53
1. Legalitas Penerapan Inovasi	53
2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi	54
BAB VI PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Rekomendasi.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58



GAMBAR

Gambar 1.	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan	10
Gambar 2.	Alur Permohonan Manual	12
Gambar 3.	Surat Permohonan yang masuk masih Manual	14
Gambar 4.	Disposisi Surat dari Pimpinan	16
Gambar 5.	Produk yang terbit sejak Permohonan masuk	17
Gambar 6.	<i>Fishbone Diagram</i>	19
Gambar 7.	Susunan Tim Efektif	28
Gambar 8.	<i>Net Map Stakeholder</i>	33
Gambar 9.	<i>Flowchart</i> Pelayanan	37
Gambar 10.	Rapat Internal Pembentukan Tim Efektif.....	40
Gambar 11.	Keputusan Pembentukan Tim Efektif	41
Gambar 12.	Konsultasi <i>Project Leader</i> dengan Mentor	42
Gambar 13.	Konsultasi dengan Kepala Seksi Lelang	42
Gambar 14.	Rapat Koordinasi Internal dan Eksternal dengan KPKNL	43
Gambar 15.	Pengumpulan Surat Permohonan Manual	44
Gambar 16.	Diagram Proses Bisnis Pelayanan Elektronik	45
Gambar 17.	Rapat Sosialisasi Pembahasan Aplikasi Sippeta	46
Gambar 18.	Uji Coba Layanan Elektronik Melalui Sippeta	48
Gambar 19.	Proses Pengentryan dan Penerbitan SKPT	49
Gambar 20.	Tampilan Hasil Permohonan dan Produk Layanan	50
Gambar 21.	Penandatanganan SKB Antara Kantor Pertanahan Kota Sorong dengan KPKNL Sorong	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Analisa Kriteria USG	15
Tabel 2.	Solusi Terhadap Analisis Permasalahan Utama	22
Tabel 3.	Analisis kelayakan inovasi dari solusi alternative	23
Tabel 4.	Kanvas Inovasi	26
Tabel 5.	Peran Stakeholder	29
Tabel 6.	Identifikasi Stakeholder	32
Tabel 7.	Strategi Pendekatan Stakeholder	32
Tabel 8.	Rencana Kerja Anggaran	34
Tabel 9.	Jadwal Implementasi Aksi Perubahan	35
Tabel 10.	Tabel Capaian Tahapan Inovasi	51
Tabel 11.	Tabel Capaian Dalam Sistem Pelayanan	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang. Tugas dimaksud selanjutnya diwujudkan dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan pertanahan secara menyeluruh di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagai organisasi pemerintah dengan basis pelayanan publik, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional terus melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik prima kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas pelayanan, maka setiap organisasi penyedia pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Pembangunan SDM Aparatur ditujukan pada SDM Aparatur yang memiliki integritas, profesional, netral dan bersih dari praktik KKN, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, pembangunan SDM juga diarahkan agar mampu beradaptasi terhadap perubahan global yang sangat dinamis. Oleh karena itu, penyiapan SDM Aparatur ke depan harus diarahkan pada peningkatan daya saing yang komprehensif baik terkait penguatan teknologi, infrastruktur, dan sistem, dan juga penguatan terhadap penguasaan pengetahuan, networking, dan kolaborasi serta mendukung terwujudnya *world class bureaucracy*.

Dalam rangka mendukung terwujudnya tujuan diatas, setiap instansi



pemerintah diperlukan sosok pejabat administrator yang memiliki tanggung jawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan bagi keberlangsungan unit organisasi, yaitu dalam peningkatan kinerja unit organisasi yang dilakukan oleh pejabat pengawas dan pejabat pelaksana dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dikelola dan dikendalikan dengan baik, merupakan bagian integral dari peningkatan kualitas kinerja unit organisasi. Sosok pejabat pengawas yang dapat memainkan peran tersebut adalah pejabat yang telah memenuhi kriteria kepemimpinan manajemen pelayanan, sehingga cepat atau lambatnya peningkatan pelayanan organisasi akan ditentukan oleh kualitas manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pejabat pengawas.

Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas menjadi dasar semua lembaga pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi peserta dalam rangka memenuhi standar kompetensi manajerial. Hasil akhir dari proses pelatihan ini adalah membentuk seorang leader yang memiliki kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku PNS yang dapat diamati dan diukur dan terlihat dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Kompetensi tersebut dijelaskan sebagai kompetensi pemimpin melayani dan dapat melahirkan Akuntabilitas Jabatan yakni kemampuan mengendalikan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pejabat pelaksana sesuai standar operasional prosedur.

Proses mencetak pemimpin yang mampu melayani tersebut dilakukan melalui mencapai kompetensi yang tertuang dalam 4 agenda yaitu;

1. Agenda Kepemimpinan Pancasila dan Bea Negara
2. Agenda Kepemimpinan Pelayanan
3. Agenda Pengendalian Pekerjaan
4. Agenda Aktualisasi Kepemimpinan
 - a) Studi Lapangan (STULA)
 - b) Rancangan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik

Pada bagian ini akan banyak diulas tentang Rancangan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik. Rancangan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik merupakan kertas kerja Peserta untuk menunjukkan Kompetensi kepemimpinannya



sesuai bidang tugas dengan mengelola perubahan dalam bentuk inovasi, dengan melakukan kolaborasi, dan mengoptimalkan seluruh potensi sumberdaya (internal dan eksternal) dalam rangka peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik”.

Kompetensi yang dibangun pada aksi perubahan yaitu peserta dapat mengaktualisasikan kepemimpinan pelayanan dan pengendalian pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya dengan melakukan inovasi, kolaborasi, dan mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya internal dan eksternal dalam rangka implementasi peningkatan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pelaksana. Sehubungan dengan hal tersebut maka Penulis dalam hal ini selaku Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas melakukan Rancangan Aksi Perubahan sesuai dengan visi yang dilaksanakan pada unit organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan kantor pemerintahan kepada masyarakat atau pelayanan publik bisa dijalankan dengan bantuan teknologi informasi, atau dikenal dengan sebutan *e-government*. Kantor Pertanahan Kota Sorong telah melakukan pelayanan pertanahan berbasis *e-government*, yaitu dengan penggunaan aplikasi yang berbasis web. Pelayanan berbasis *e-government* dengan berbasis web merupakan suatu bentuk Sistem Informasi Pertanahan (SIMTANAS). Adanya sistem informasi dengan penggunaan aplikasi yang berbasis web, penyusun berasumsi bahwa akses informasi terhadap pelayanan pertanahan dapat tersedia bagi masyarakat mengingat terdapat standar waktu penyelesaian suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kota Sorong merupakan salah satu Kota yang berkembang pesat di Provinsi Papua Barat, yang saat ini sudah terdapat 16 (enam belas) Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Pihak Jasa Keuangan (PerBankan) yang sudah terdaftar dan tervalidasi di Aplikasi mitra.atrbpn.go.id. Sehingga sejak 2 (dua) tahun terakhir dirasakan permohonan pelayanan Hak Tanggungan yang masuk melalui loket pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Sorong sangat banyak dan terhadap permintaan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (selanjutnya disebut SKPT) untuk Lelang pun sangat banyak.

Secara jujur bisa dikatakan pengelolaan informasi pertanahan berbasis yuridis belum dapat dilaksanakan secara optimal sebagaimana yang diwajibkan



aturan perundang-undangan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik yakni memberikan pelayanan yang berkualitas, wajar dan adil kepada masyarakat. Hal ini disebabkan pengelolaan layanan informasi pertanahan berbasis yuridis masih dilakukan secara manual dan hanya Mitra ATR/BPN saja yang bisa menikmati layanan pertanahan berbasis web.

Dengan pengelolaan berkas layanan informasi pertanahan yang masih manual dan sangat lambat sehingga berdampak pada seringnya mendapatkan komplain dari masyarakat atau *stakeholder*, tidak jarang sering menimbulkan amarah di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Sorong. Penyebab utama lambatnya pengelolaan berkas permohonan layanan informasi pertanahan berupa SKPT Lelang masih memakai pola manual yaitu pemohon atau *stakeholder* terkait secara langsung mendatangi Kantor Pertanahan Kota Sorong ataupun melalui perwakilan (dikuasakan) dengan alur permohonan melalui surat-menyurat birokrasi sehingga proses tindaklanjut surat tersebut harus menunggu Disposisi Pimpinan terlebih dahulu yang mengakibatkan pelayanan sangat lambat dan terkesan berbelit-belit.

Apalagi dengan adanya Pandemi *Coronavirus Didease 2019* (Covid19), penyelenggaraan pelayanan pertanahan terhambat karena harus mengikuti standar protokol Tim Satuan Tugas Pencegahan Penyebaran Virus Covid19 dengan bekerja dari rumah / *Work From Home* (WFH). Hal ini sangat dirasakan menjadi hambatan dalam layanan pertanahan khususnya Penerbitan SKPT Lelang yang dimohon oleh KPKNL Sorong, pasalnya Loker Online dan Layanan Elektronik baru tersedia bagi Mitra ATR/BPN, sedangkan terhadap KPKNL Sorong belum ada Aplikasi atau Sarana yang bisa mengakomodir kebutuhan pelayanan publik di unit organisasinya.

Untuk itu guna merespon salah satu isu strategis yakni pelayanan publik yang melayani, profesional dan terpercaya dibidang pertanahan, perlu adanya perubahan pola pengelolaan pelayanan publik khususnya pelayanan penerbitan SKPT Lelang yang bertujuan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder* di Kantor Pertanahan Kota Sorong. Perubahan yang akan dilakukan terhadap layanan informasi pertanahan berupa SKPT Lelang pada Kantor Pertanahan Kota Sorong terhadap Surat Permohonan dari Kantor



Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong adalah dengan cara membangun sistem layanan pertanahan elektronik berbasis Website disertai dengan pembentukan Tim Kendali pelayanan. Hal ini bertujuan bahwa setelah tersedianya sistem layanan pertanahan elektronik berbasis Website dan tersedianya tim kendali pengelolaan berkas permohonan, maka pelayanan akan lebih cepat, efisien dan berkualitas serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang berdampak pada meningkatnya penilaian Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Kantor Pertanahan Kota Sorong sebagai instansi yang melayani, profesional dan terpercaya.

B. Tujuan

Tujuan dari aksi perubahan ini adalah mengaktualisasi materi pelatihan ke dalam Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik.

1. Mengaktualisasi nilai-nilai Pancasila dan semangat Bela Negara dalam melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang beretika dan berintegritas.
2. Melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang mampu memberdayakan tim kerja secara efektif, mampu menunjukkan dan memberdayakan sumberdaya organisasi secara optimal, serta mampu membangun jejaring kerja serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
3. Merancang Inovasi untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik terutama dalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
4. Meningkatkan Pelaksanaan Pekerjaan dengan menerapkan Manajemen Mutu dan Manajemen Pengawasan agar Inovasi dapat berjalan sesuai Perencanaan Peningkatan Pelayanan Publik (sesuai prinsip *Total Quality Service*).

C. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat Internal (Unit Kerja dan Instansi)
 - a. Peserta Diklat dapat meningkatkan kecerdasan emosi yang diposisikan sebagai materi yang membekali *Team Leader* untuk



- memiliki kemampuan memanfaatkan dan mengelola emosi dalam memimpin kerjasama tim.
- b. Tercapainya implementasi layanan informasi elektronik secara optimal.
 - c. Unit kerja mendukung reformasi birokrasi dan perbaikan kinerja kebijakan serta kualitas pelayanan publik.
 - d. Meningkatkan kerjasama dengan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong.
 - e. Meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui layanan informasi pertanahan elektronik berbasis website.
2. Manfaat bagi Eksternal
- a. Masyarakat memiliki data yang sama antara sertipikat dengan yang dibeli melalui Lelang dengan Kantor Pertanahan.
 - b. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong menerima Data yang berkualitas terhadap objek yang akan di Lelang.
 - c. Tersedianya Sistem Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik yang mudah diakses sebagai pelayanan publik digital.



BAB II

PROFIL PELAYANAN INSTANSI

A. Tugas Dan Fungsi Layanan

Bahwa dalam rangka mendukung peningkatan kinerja organisasi, seluruh jajaran Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional wajib melaksanakan tugas dan fungsinya dengan mendasar pada nilai-nilai yaitu **Melayani, Profesional, dan Terpercaya.**

Dalam melayani terkandung makna bahwa dalam bekerja berupaya memberikan layanan berstandar dunia dengan orientasi pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta pemangku kepentingan.

Dalam profesionalisme terkandung makna bahwa dalam bekerja mengutamakan kolaborasi, bersikap terbuka, selalu semangat dalam menghadapi perubahan termasuk terhadap perubahan teknologi.

Dalam terpercaya mengandung makna bahwa dalam bekerja, berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan cara terbaik dan benar, memegang teguh kode etik, amanat jabatan dan prinsip-prinsip moral.

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tugas dan fungsi pelayanan Kantor Pertanahan Kota Sorong, unit kerja Seksi Hubungan Hukum Pertanahan beserta area yang bermasalah berkaitan dengan tugas dan fungsi.

1. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Sorong

Penulis saat ini bertugas di Kantor Pertanahan Kota Sorong pada Seksi Hubungan Hukum Pertanahan. Sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Sorong sebagai unit kerja daerah yang merupakan unit vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di Kota Sorong yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Papua Barat.



Kantor Pertanahan Kota Sorong mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kota Sorong, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya melaksanakan pelayanan administrasi dibidang Pertanahan sesuai peraturan perundangan yang berlaku di Indonesia.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pertanahan Kota Sorong 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 Seksi Hubungan Hukum Pertanahan

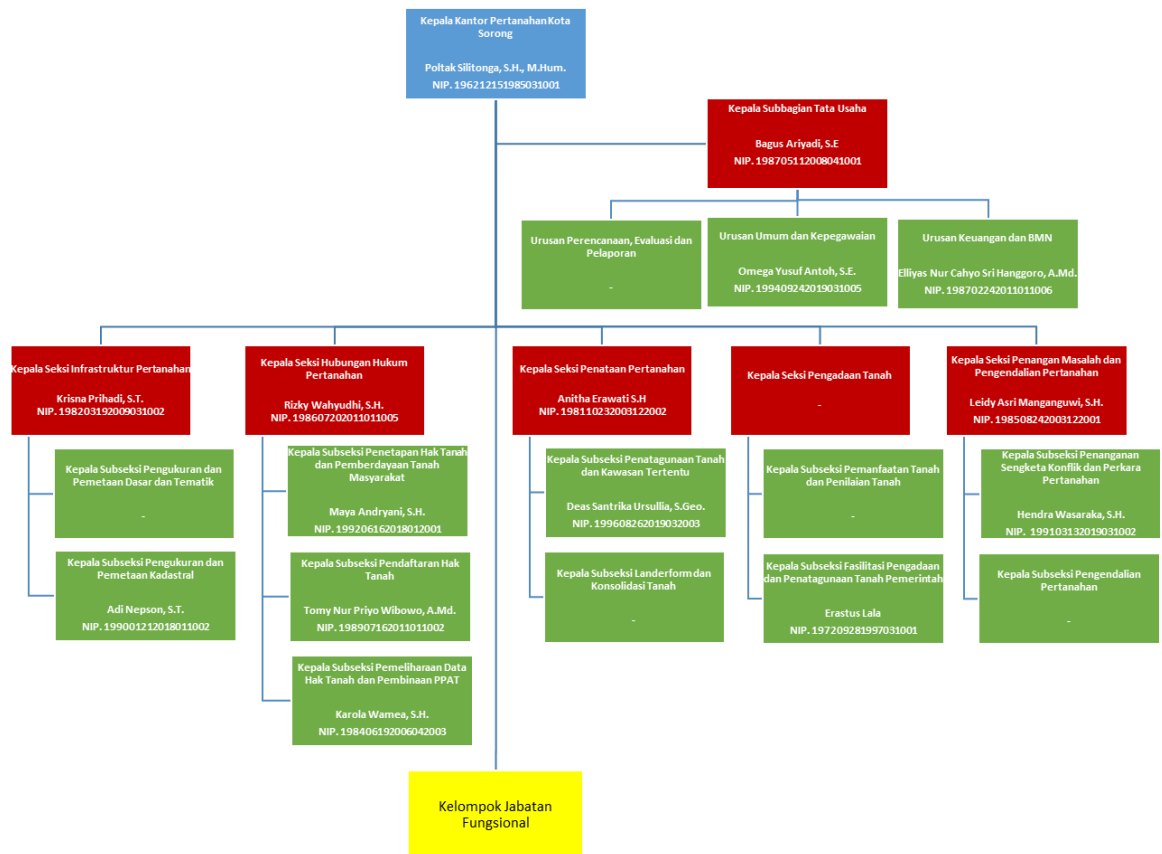
Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Seksi Hubungan Hukum Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat, pendaftaran hak tanah dan pemeliharaan data hak tanah serta pembinaan PPAT. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Seksi Hubungan Hukum menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan pemberian penetapan, perpanjangan dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal;



- b. Penyiapan bahan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan sosial/keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf, tanah bekas milik Belanda dan bekas tanah asing lainnya;
- c. Penyiapan bahan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik;
- d. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang;
- e. Pelaksanaan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- f. Penyiapan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- g. Pelaksanaan pengembangan dan diseminasi model pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- h. Pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, hak tanggungan, tanah wakaf, hak atas tanah badan sosial/keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak;
- i. Pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, tanah wakaf, dan pemberian izin peralihan hak, pelepasan hak, perubahan penggunaan dan perubahan pemanfaatan/komoditas, peralihan saham, pengembangan dan pembinaan PPAT;
- j. Pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data yuridis; dan
- k. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi hubungan hukum pertanahan.

Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Sorong adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan

3. Area Tugas dan Fungsi Unit Kerja Yang Bermasalah

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Seksi Hubungan Hukum Pertanahan pada Kantor Pertanahan memiliki beberapa area yang bermasalah antara lain :

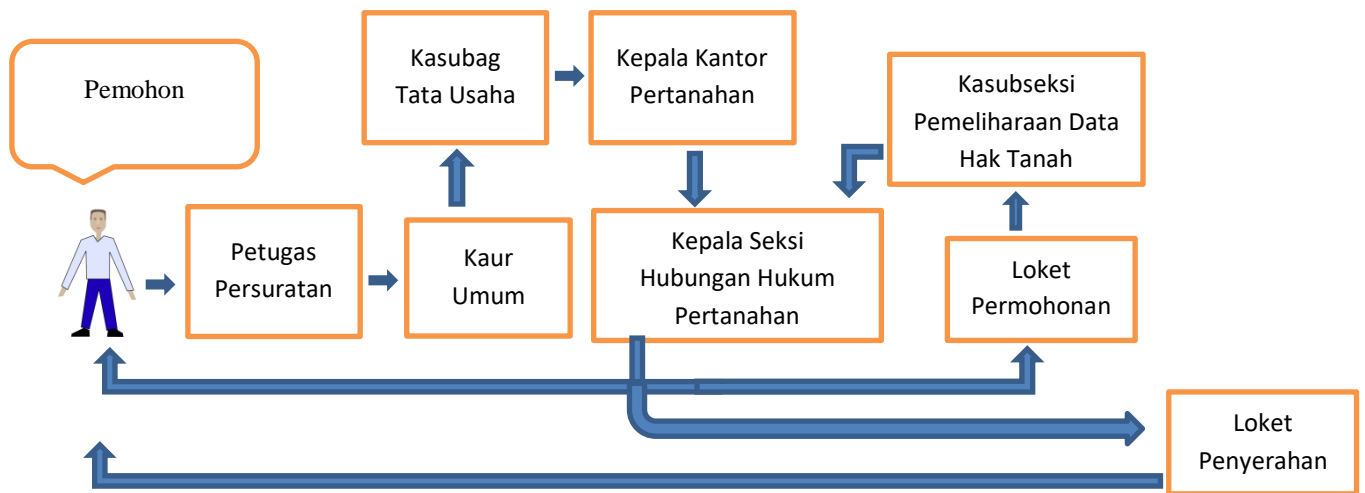
a. Pelaksanaan pendaftaran hak tanah;

Dalam pelaksanaan pendaftaran hak tanah belum berjalan maksimal, karena kurangnya SDM pada pelaksanaan pekerjaan dan perhatian terbagi pada pelayanan hak tanggungan elektronik dengan pelayanan pendaftaran penghapusan hak tanggungan (Roya) secara manual. Apalagi dengan adanya Pandemi Covid19 menyebabkan layanan pendaftaran hak tanah secara manual menjadi terhambat.



- b. Pemeliharaan data peralihan hak;
Proses pelayanan di Seksi Hubungan Hukum Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong yang menyangkut pemeliharaan data peralihan hak sudah berjalan dengan baik, namun karena keterbatasan SDM sering terjadi keterlambatan dalam pelaksanaannya. Sehingga masih sering ditemukan proses pemeliharaan data diluar Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini disebabkan bahwa proses peralihan hak masih menggunakan pola manual yang diserahkan melalui loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, apalagi dengan adanya Pandemi Covid19, sistem kerja pada Kantor Pertanahan Kota Sorong berubah dengan sistem piket (bergantian masuk) kantor dan sebagian bekerja dari rumah / *Work From Home* (WFH).
- c. Pengelolaan layanan informasi pertanahan berbasis data yuridis;
Proses pelayanan di Seksi Hubungan Hukum Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong yang menyangkut pemeliharaan data peralihan hak sudah berjalan dengan baik, namun karena keterbatasan SDM sering terjadi keterlambatan dalam pelaksanaannya. Sehingga masih sering ditemukan proses pemeliharaan data diluar Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini disebabkan bahwa proses peralihan hak masih menggunakan pola manual yang diserahkan melalui loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, apalagi dengan adanya Pandemi Covid19, sistem kerja pada Kantor Pertanahan Kota Sorong berubah dengan sistem piket (bergantian masuk) kantor dan sebagian bekerja dari rumah / *Work From Home* (WFH).

Adapun pola pengelolaan berkas permohonan Informasi Pertanahan Berupa Surat Keterangan Pendaftaran Tanah Untuk Lelang saat ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Alur Permohonan Manual

Dari bagan alur berkas permohonan diatas untuk pengelolaan berkas permohonan pelayanan penerbitan SKPT Lelang sampai kepada Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan waktunya antara 8 hari sampai dengan 10 hari kerja dengan asumsi bahwa para pejabat berada ditempat, tetapi apabila pejabat tidak berada ditempat atau posisi dinas luar, maka waktu alur surat permohonan sampai kepada Seksi Hubungan Hukum Pertanahan memakan waktu hampir 15 hari sehingga waktu penanganan sampai kepada membalas surat permohonan mengenai syarat dan biaya PNPB waktunya antara 20 hari sampai dengan 30 hari. Bahkan semakin banyak surat permohonan pelayanan penerbitan SKPT Lelang semakin lama pula penanganan pelayanannya yang hampir memakan waktu 1 bulan. Dengan kondisi alur pelayanan seperti diatas, sangat sulit mendapatkan hasil pelayanan yang cepat, efisien dan berkualitas kepada masyarakat maupun *stakeholder* di Kantor Pertanahan Kota Sorong khususnya layanan informasi pertanahan berupa SKPT Lelang.

B. Sumber Daya Instansi

Kantor Pertanahan Kota Sorong memiliki Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang. Saat ini ASN di Seksi Hubungan Hukum Pertanahan Berjumlah 5 (lima) orang ASN dengan dibantu 7 (tujuh) orang PPNPN.



BAB III

ANALISIS MASALAH/ISU

A. Identifikasi Masalah Pada Area Tusi Yang Bermasalah

Identifikasi masalah adalah pengenalan masalah atau inventarisir masalah. Identifikasi masalah merupakan unsur yang dikatakan paling penting di antara proses yang lain. Proses identifikasi masalah yang terjadi pada Seksi Hubungan Hukum Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pendaftaran Hak Tanah

Dalam pelaksanaan pendaftaran hak tanah belum berjalan maksimal, karena kurangnya SDM pada pelaksanaan pekerjaan dan perhatian terbagi pada pelayanan hak tanggungan elektronik dengan pelayanan pendaftaran penghapusan hak tanggungan (Roya) secara manual. Apalagi dengan adanya Pandemi Covid19 menyebabkan layanan pendaftaran hak tanah secara manual menjadi terhambat.

2. Pemeliharaan Data Peralihan Hak.

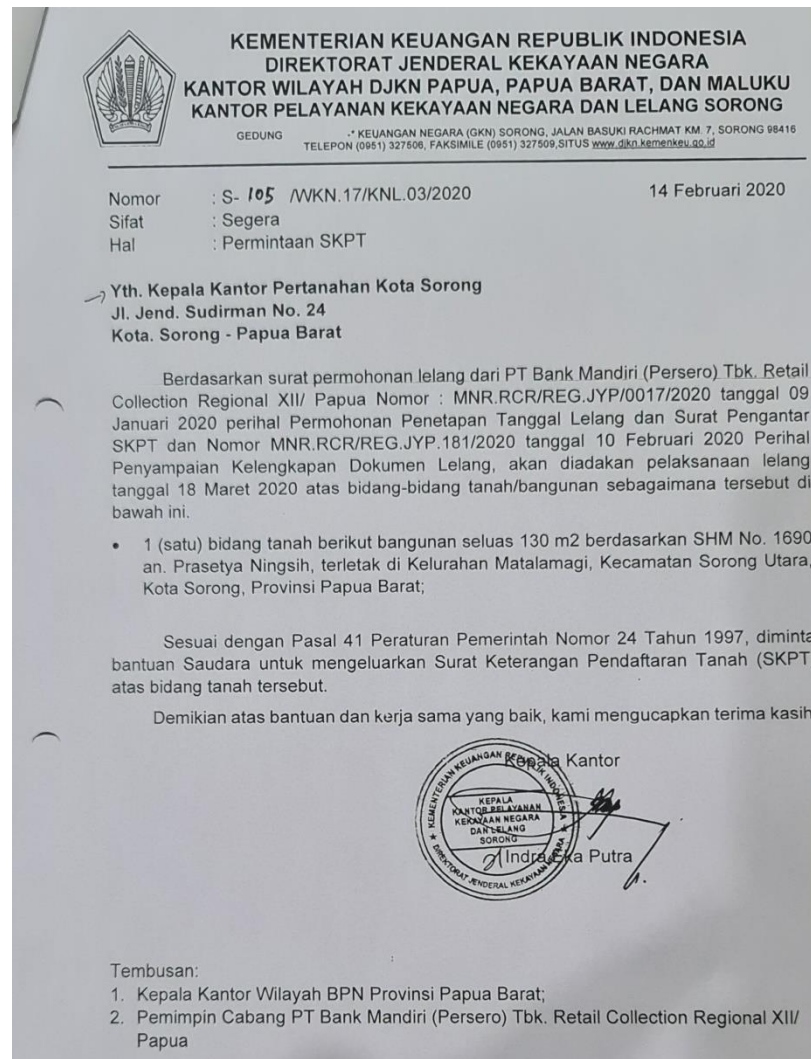
Proses pelayanan di Seksi Hubungan Hukum Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong yang menyangkut pemeliharaan data peralihan hak sudah berjalan dengan baik, namun karena keterbatasan SDM sering terjadi keterlambatan dalam pelaksanaannya. Sehingga masih sering ditemukan proses pemeliharaan data diluar Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini disebabkan bahwa proses peralihan hak masih menggunakan pola manual yang diserahkan melalui loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, apalagi dengan adanya Pandemi Covid19, sistem kerja pada Kantor Pertanahan Kota Sorong berubah dengan sistem piket (bergantian masuk) kantor dan sebagian bekerja dari rumah / *Work From Home* (WFH).

3. Pengelolaan Layanan Informasi Pertanahan Berbasis Data Yuridis masih sangat lambat dalam merespon.

Proses pelayanan di Seksi Hubungan Hukum Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong yang menyangkut Pengelolaan Informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data yuridis sudah berjalan dengan baik, namun belum optimalnya proses pelayanan



publik kepada masyarakat maupun *stakeholder* karena proses pengajuan permohonan layanan masih manual dan Kantor Pertanahan Kota Sorong belum menyediakan Sistem Layanan Informasi Pertanahan Elektronik. Sehingga sering menimbulkan keluhan dan pengaduan khususnya dari Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong.



Gambar 3. Surat Permohonan yang masuk masih Manual

B. Penetapan Masalah Utama

Tiga masalah utama yang telah diidentifikasi perlu diprioritaskan untuk membuat aksi perubahan lebih spesifik dan fokus. Untuk itu, penulis menggunakan kriteria USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk memilih 1 (satu) masalah untuk dibahas dan dicarikan solusinya dalam aksi perubahan.



Dalam kriteria USG, *Urgency/Mendesak (U/M)*, adalah seberapa mendesak atau banyaknya waktu yang tersedia untuk menangani satu masalah. *Seriousness/Kegawatan (S/G)* adalah seberapa serius suatu isu/masalah sehingga perlu segera diselesaikan dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan. Sedangkan, *Growth/Pertumbuhan (G/P)* adalah perkiraan atau seberapa besar kemungkinan makin memburuk/bertambah buruknya keadaan sejak isu/masalah mulai terlihat dan jika tidak diselesaikan. Penilaian USG terhadap 3 (tiga) masalah tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pemilihan masalah menjadi gagasan perubahan dengan kriteria USG

NO	Isu Strategis	Nilai			Total	Rangking
		U	S	G		
1	Belum optimalnya pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Hak Tanah	5	3	3	11	III
2	Belum optimalnya pelaksanaan pemeliharaan data peralihan hak	5	4	3	12	II
3	Lambatnya pengelolaan layanan Informasi pertanahan	5	5	4	14	I

Dari pemilihan masalah tersebut diperoleh hasil bahwa masalah yang memiliki nilai paling tinggi adalah masalah lambatnnya pengelolaan informasi dan komputerisasi kegiatan pertanahan, karena belum diterapkannya Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik khususnya Surat Keterangan Pendaftaran Tanah Untuk Lelang yang tercantum dalam Pasal 2 Ayat 2 Huruf b.



KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT	
Jln. Jenderal Sudirman Telp. (0951) 323675/Fax (0951) 325023, email kot-sorong@bpn.go.id	
LEMBAR DISPOSISI	
No. AGENDA/REGISTRASI: 03	TINGKAT KEAMANAN : SR / R / B
TGL. PENERIMAAN : 29 februari 2020	TGL. PENVELESAIAN :
TGL. SURAT : 19 februari 2020	
NO. SURAT : S-105 / VV KN-17/KNL-03 / 2020	
DARI : kpkML Sorong	
RINGKASAN ISI : Perawatan skpt	
LAMPIRAN :	
DISPOSISI	DITERUSKAN KEPADA :
Beni H-90 ka PR	1. 27/0220 2. 3. 4. 5.
Catatan : Dilarang memisahkan sehelai surat pun yang tergabung dalam berkas ini.	

Gambar 4. Disposisi Surat dari Pimpinan

Dari Penilaian USG pada Kriteria *Urgensy*/Mendesak, masalah ini merupakan masalah yang sangat mendesak untuk segera diatasi karena berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik, layanan informasi pertanahan dapat diberikan secara elektronik melalui sistem elektronik berupa aplikasi Layanan Informasi Pertanahan yang disediakan oleh Kementerian namun masih bersifat terbatas terhadap Surat Keterangan Pendaftaran Tanah untuk Lelang yang tercantum dalam Pasal 2 Ayat 2 Huruf d. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong adalah Pemohon Layanan, yang Permohonan layanan informasi pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Ayat 1 Huruf d tersebut diajukan secara elektronik. Apalagi dengan adanya Pandemi Covid19 layanan pertanahan dituntut untuk beralih ke layanan elektronik berupa Layanan Hak Tanggungan (pendaftaran, peralihan, penghapusan/roya, perubahan nama dan/atau



perbaikan data), Zona Nilai Tanah, Pengecekan Sertipikat dan/atau SKPT, dilaksanakan secara elektronik¹.

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG**
JALAN JENDERAL SUDIRMAN SORONG TELP. 0951 - 323675

SURAT KETERANGAN PENDAFTARAN TANAH
Nomor : 9/2020

Kepala Kantor Pertanahan KOTA SORONG menerangkan bahwa:

- Sebidang tanah terletak di:
Jalan : -
RT/RW : -
Kelurahan/Desa : MATAMALAGI
Kecamatan : DISTRIK SORONG UTARA
Kota : Sorong
Luas : 130 m2
Nomor Bidang : -

Berdasarkan Dokumen Pendaftaran tanah yang ada pada kantor kami, bidang tanah tersebut sudah diterbitkan sertipikat dengan

Atas Nama : PRASETYA NINGSIH
Nomor Hak : HM 01690 - MATAMALAGI
Luas : 130 m2

- Catatan : ADA HAK TANGGUNGAN DI BANK MANDIRI NO.95/2017
- Surat Keterangan Pendaftaran Tanah ini diterbitkan atas permohonan:
Nama : INDRA EKA PUTRA
Tanggal Lahir : 16 Januari 1977
Nomor KTP : 3276061601770001
Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL
Alamat : KELAPA DUA
- Untuk Keperluan : LELANG
- Surat Keterangan Pendaftaran Tanah ini bukan merupakan Tanda Bukti Hak Atas Tanah.

SORONG, 26 Februari 2020
Atas Nama Kepala Kantor Pertanahan /
Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan

Nomor Berkas : 883/2020
Nomor Di 303 : 417/2020

WAHYUDHI, S.H.
NIP : 198607202011011005

Gambar 5. Produk yang terbit sejak Permohonan masuk

Dari Kriteria *Seriousness*/Kegawatan masalah ini dinilai sangat serius karena dampak dari belum adanya sistem layanan pertanahan elektronik terkait Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah khususnya untuk Lelang yang masih dilaksanakan secara manual yang diajukan Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong. Sehingga berdampak pada

¹ Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3/SE-100.TU.03/III/2020 tentang Pelayanan Pertanahan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid19).



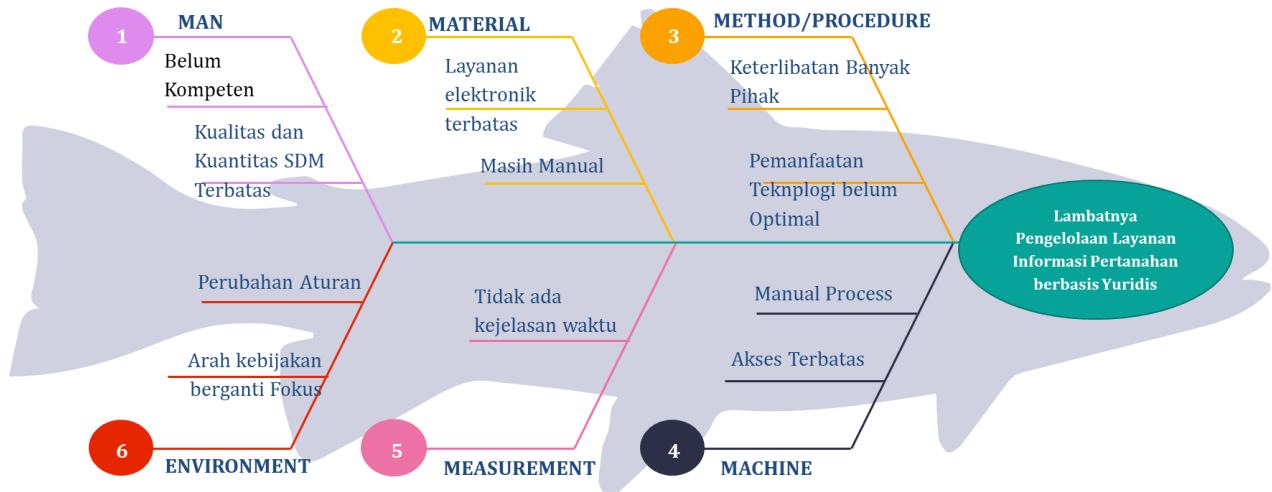
lambatnya pelayanan informasi pertanahan dan sering menimbulkan keluhan dan pengaduan. Hal ini sangat berdampak pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kota Sorong dan volume pengaduan yang masuk pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provisi Papua Barat. Apalagi dengan adanya tuntutan pelayanan online dari Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Papua, Papua Barat dan Maluku Nomor S-115/WKN.17/2020 tanggal 16 Juni Perihal SKPT Online sebagai tindak lanjut dari panduan pemberian layanan lelang pada kpkn dalam status bencana nasional nonalam penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid19)*², membuktikan bahwa sudah selaknyanya layanan pertanahan harus beralih dari pelayanan manual ke pelayanan elektronik dengan menyediakan aplikasi berbasis website.

Dari kriteria *Growth*/Pertumbuhan, untuk saat ini kondisi tersebut akan mengarah ke kondisi yang lebih buruk, yaitu terkait lambatanya pengelolaan berkas penerbitan SKPT Lelang sebagai kelengkapan data yuridis Lelang Eksekusi Hak Tanggungan terhadap sertipikat yang menjadi Objek Hak Tanggungan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang mempersyaratkan adanya dokumen Surat Keterangan Pendaftaran Tanah.

C. Analisis Masalah Utama

Untuk dapat menemukan solusi yang tepat terhadap masalah utama yang telah dipilih, perlu dilakukan analisis lanjutan untuk menemukan akar masalahnya. Untuk melakukan analisis tersebut, penulis menggunakan Ishikawa *fishbone diagram (cause and effect) analysis*, yaitu Komponen kunci yang digunakan sebagai pemandu adalah *man, material, process/procedure, environment, measurement, dan machine* yang penggambarannya tertuang dalam *fishbone diagram* adalah sebagai berikut:

² Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 5/KN/2020 Tentang Panduan Pemberian Layanan Lelang Pada Kpkn Dalam Status Bencana Nasional Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019*.



Gambar 6. *Fishbone Diagram*

1. *Man/Sumber Daya Manusia*

- a. Dari aspek kuantitas, SDM yang ditunjuk sebagai pengelola berkas permohonan layanan informasi pertanahan yang bertugas pada Seksi Hubungan Hukum Pertanahan sangat kurang. Kecukupan SDM memang tidak harus diselesaikan dalam bentuk penambahan pegawai, namun bisa dipertimbangkan dalam membangun layanan yang lebih cepat dan efisien.
- b. Selain aspek kuantitas, kualitas SDM yang ditunjuk sebagai pengelola berkas permohonan layanan informasi pertanahan belum kompeten. Kemampuan melakukan evaluasi sangat tergantung dari latar belakang dan pengalaman masing-masing evaluator. Selain itu keterbatasan jumlah ASN memaksa instansi untuk merekrut pegawai kontrak yang sulit dipastikan keberlangsungannya di tahun-tahun berikutnya.

2. *Material*

Material dalam konteks Layanan Informasi Pertanahan Elektronik dimaknai oleh penulis sebagai wujud penerapan Informasi Pertanahan Secara Elektronik khususnya Surat Keterangan Pendaftaran Tanah Untuk Lelang yang tercantum dalam Pasal 2 Ayat 2 Huruf b Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 5



Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Elektronik antara Kantor Pertanahan Kota Sorong kepada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong. Beberapa permasalahan yaitu:

- a. Permohonan masih melalui jalur surat menyurat (Alur Birokrasi) dan sangat lambat untuk ditindaklanjuti karena menunggu Disposisi Surat dari Pimpinan.
- b. Saat ini Permohonan Pelayanan masih manual karena Aplikasi Layanan Elektronik hanya berlaku terhadap Pihak Jasa Keuangan dan PPAT selaku Mitra ATR/BPN (bersifat terbatas).
- c. Belum tersedianya Sistem Pelayanan Pertanahan Secara Elektronik berbasis Website kepada masyarakat umum maupun *Stakeholder*.

3. *Method/Prosedure*

Beberapa permasalahan terkait prosedur yang berpengaruh terhadap pelaksanaan Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Banyaknya pihak dan unit kerja yang terlibat dalam membangun Sistem Pelayanan Elektronik Penerbitan Berbasis Website, antara lain:
 - Pengelolaan Aplikasi merupakan kewenangan Pusat Data dan Informasi di Kementerian.
 - Kantor Pertanahan Kota Sorong bertugas dalam hal pelayanan administrasi dibidang Pertanahan.
 - Dalam pelaksanaan permohonan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah Untuk Lelang, banyak dokumen yang harus diverifikasi.

Banyaknya pihak yang terlibat jika tidak di-manage dengan baik, akan membuat proses berjalan dengan tidak efektif.

- b. Alur atau proses kerja tidak efektif dan belum sinkronnya SOP pelayanan pertanahan dengan SOP pelayanan Lelang Eksekusi terhadap Objek Hak Tanggungan.



SOP pelayanan pertanahan secara umum sudah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, dalam pelaksanaannya SKPT adalah salah satu dokumen persyaratan yang harus dipenuhi dalam melaksanakan Lelang Eksekusi Objek Hak Tanggungan untuk kegiatan Pemeliharaan Data khususnya Pemindahan Hak Lelang. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi keterlambatan penerbitannya karena masih melalui jalur Birokrasi dengan Surat-menyurat.

4. *Machine/Pemanfaatan Teknologi*

Pemanfaatan teknologi dalam proses layanan informasi pertanahan secara elektronik masih sangat kurang, baik dalam pelaksanaan integrasi data maupun dalam pelaksanaan proses kerja secara keseluruhan. Secara keseluruhan, proses alur permohonan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong masih secara manual (belum tersedia sistem layanan elektronik). Surat Permohonan melalui jalur Birokrasi masih harus menunggu Disposisi Pimpinan dan kemudian ditindaklanjuti dengan surat balasan mengenai besaran biaya dan persyaratan yang harus dilengkapi. Hal ini tentu saja jauh dari prinsip kemudahan yang harusnya diterapkan dalam pelayanan publik.

5. *Measurement*

Measurement ini terkait dengan ukuran waktu yang menjadi standar dalam menyelesaikan setiap tahapan dalam proses layanan informasi pertanahan secara elektronik berupa penerbitan SKPT Lelang. Dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan sudah diatur mengenai standar waktu pelayanan pertanahan.

6. *Environment*

Terkait aspek ini, permasalahan antara lain perubahan kebijakan di level pimpinan. Fokus pimpinan saat ini adalah di kegiatan prioritas seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan



Redistribusi Tanah, sehingga sedikitnya event koordinasi antar Instansi. Serta dari pimpinan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang memprioritaskan kegiatan dengan memperhatikan protokol dari Tim Satgas penanganan dan pencegahan penyebaran Covid-19.

D. Gagasan Perubahan mewujudkan pelayanan pertanahan yang efisien

Secara mudah, setelah diketahui akar masalah dari “belum optimalnya layanan informasi pertanahan secara elektronik”, solusi yang didapatkan dengan mencari kondisi ideal dari akar masalah yang diurai. Beberapa solusi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Solusi Terhadap Analisis Permasalahan Utama

NO	KOMPONEN	SOLUSI
1	<i>Man</i>	1. Mengarahkan untuk beralih kepada layanan elektronik karena lebih cepat dan efisien. 2. Pendidikan dan pelatihan teknis aplikasi layanan informasi secara elektronik.
2	<i>Material</i>	3. Penyusunan konsep pelaksanaan Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Berbasis Website. 4. Persyaratan berupa blanko permohonan beralih dari manual ke elektronik.
3	<i>Method/Procedure</i>	5. Sinkronisasi SOP pelayanan pertanahan dengan SOP pelayanan lelang eksekusi objek hak tanggungan secara rinci dengan standar waktu yang mengedepankan efektivitas dan efisiensi proses.
4	<i>Measurement</i>	
5	<i>Machine</i>	6. Membangun Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Berbasis Website.
6	<i>Environment</i>	7. Akar masalah ini menjadi <i>threat</i> untuk saat ini dan ke depannya, sulit diintervensi dalam bentuk inovasi karena sangat tergantung dari pemimpin dan gaya kepemimpinan.



E. Analisis Kelayakan Inovasi

Dari 7 (tujuh) solusi yang ditawarkan di atas, perlu dilakukan analisis kelayakan inovasi dengan melihat kelayakan dari aspek administrasi, kelayakan sumber daya, kelayakan teknis dan kelayakan regulasi. Kelayakan administrasi dapat dikaitkan dengan relevansi inovasi dengan tugas dan fungsi mengingat pelaksanaan administrasi kegiatan melekat dengan tugas dan fungsi. Kelayakan dari aspek sumber daya dapat dikaitkan dengan ketersediaan SDM dengan jumlah dan kompetensi yang cukup, serta sumber daya anggaran untuk mendukung pengembangan inovasi. Kelayakan teknis dapat dilihat dari aspek kelayakan pelaksanaan dalam jangka waktu implementasi aksi perubahan. Kelayakan regulasi adalah inovasi yang dikembangkan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Daftar solusi tersebut yang dinyatakan layak ada 5 (lima) yaitu solusi no. 1, 2, 4, 5 dan 7. Solusi no. 4 merupakan aspek yang berbeda dengan solusi no. 7 dan perlu dilakukan pemilihan. Jika dinilai dari besarnya manfaat dan dampak dari solusi tersebut dalam menyelesaikan permasalahan “belum tersedianya layanan informasi pertanahan secara elektronik berbasis website”, maka solusi no. 7 memiliki dampak yang lebih signifikan mengingat bahwa Kantor Pertanahan Kota Sorong telah memiliki sistem informasi pelayanan elektronik, akan tetapi masih bersifat terbatas terhadap Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong. Sehingga perlu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pelayanan publik. Sedangkan solusi no. 4 hanya mempengaruhi waktu pelaksanaan layanan informasi pertanahan secara elektronik berbasis website.

Dengan mudah analisis kelayakan inovasi dilakukan dan solusinya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis kelayakan inovasi dari solusi alternative

NO	SOLUSI	KELAYAKAN			
		ADMINISTRASI	SUMBER DAYA	TEKNIS	REGULASI
1	Pemanfaatan SDM	√	√	√	√
2	Pendidikan dan Pelatihan Teknik Layanan	√	√	√	√



NO	SOLUSI	KELAYAKAN			
		ADMINISTRASI	SUMBER DAYA	TEKNIS	REGULASI
	Elektronik				
3	Pendidikan teknis aplikasi KKP	x	x	x	√
4	Penyusunan konsep pelaksanaan layanan informasi pertanahan secara elektronik berbasis website	√	√	√	√
5	Pemanfaatan Teknologi Informasi Pelayanan Publik	√	√	√	√
6	Sinkronisasi SOP pelayanan pertanahan dengan SOP pelayanan Lelang Eksekusi Objek Hak Tanggungan secara rinci dengan standar waktu yang mengedepankan efektivitas dan efisiensi proses	x	√	x	x
7	Membangun Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Berbasis Website	√	√	√	√

Dari analisis tersebut, gagasan inovasi yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan adalah **“MEWUJUDKAN PELAYANAN PERTANAHAN YANG EFISIEN MELALUI PEMBANGUNAN SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG BERBASIS WEBSITE”**



BAB IV

STRATEGI PENANGANAN MASALAH

A. Terobosan Inovasi

1. Deskripsi Inovasi Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan kantor pemerintahan kepada masyarakat atau pelayanan publik bisa dijalankan dengan bantuan teknologi informasi, atau dikenal dengan sebutan *e-government*. BPN telah melakukan pendaftaran tanah berbasis *e-government*, yaitu dengan penggunaan aplikasi yang berbasis web namun sifatnya terbatas. Pelayanan berbasis *e-government* dengan berbasis web merupakan suatu bentuk Sistem Informasi Pertanahan (SIMTANAS). Adanya sistem informasi dengan penggunaan aplikasi yang berbasis web, penulis berasumsi bahwa akses informasi terhadap pendaftaran tanah dapat tersedia bagi masyarakat mengingat terdapat standar waktu penyelesaian suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saat ini pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan dan pelayanan elektronik sudah berjalan, namun masih terbatas. Karena dilakukan secara manual melalui alur surat-menyurat birokrasi yang bisa dikatakan tidak efektif dan tidak efisien (belum secara elektronik). Sehingga untuk mengoptimalkan ruang layanan informasi pertanahan secara elektronik terhadap pelayanan penerbitan surat keterangan pendaftaran tanah untuk lelang yang dimohon oleh KPKNL Sorong, perlu dibangun Sistem Pelayanan Elektronik terhadap layanan informasi pertanahan khususnya SKPT untuk Lelang berbasis website pada Kantor Pertanahan Kota Sorong.

Dalam melaksanakan mewujudkan pelayanan pertanahan yang efisien melalui pembangunan pelayanan elektronik, membutuhkan mitra kerja dan target klien. Mitra kerja yang dipilih oleh *project leader* adalah Tim Efektif yang terdapat dalam Kantor Pertanahan Kota Sorong, sedangkan Target Klien adalah *Stakeholder* terkait yaitu Masyarakat umum dan KPKNL.



Nilai yang ditawarkan dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien serta kemudahan akses informasi pertanahan melalui pelayanan elektronik dan ketetapan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Sehingga transparansi SOP pelayanan sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur pelayanan dan Transparansi biaya sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Tarif PNPB yang berlaku di Kementerian ATR/BPN diterapkan dengan baik untuk mewujudkan Reformasi Birokrasi. Hal ini bisa terwujud dengan komitmen Kantor Pertanahan Kota Sorong yang didukung oleh peran Kepala Kantor beserta staf.

2. Model Inovasi

Kanvas inovasi adalah sebuah strategi dalam manajemen yang berupa *visual chart* yang terdiri dari 9 (sembilan) elemen dasar dan 4 (empat) elemen tambahan dari LAN. Komponen tersebut adalah : 1) Target Klien; 2) Hubungan klien; 3) Pelayanan; 4) Nilai yang ditawarkan; 5) Kegiatan Utama; 6) Sumber daya; 7) Mitra Kerja; 8) Unsur Biaya; 9) Imbalan; 10) Resiko; 11) Legalitas; 12) Akuntabilitas; dan 13) Sustainability. Yang akan

Tabel 4. Kanvas Inovasi

MITRA KERJA	KEGIATAN UTAMA	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN	TARGET KLIEN
<ul style="list-style-type: none"> Kasubag TU Kasi IP Kasubsi Pendaftaran Hak Tanah Kasubsi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Peembinaan PPAT Admin KKP Spasial Admin KKP Textual 	Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik.	<ul style="list-style-type: none"> Transparan & Akuntabel <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan yang berkualitas Memberikan kemudahan untuk mengakses informasi pelayanan Menyelesaikan pelayanan tepat waktu Melakukan pelayanan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Responsif <ul style="list-style-type: none"> Kemudahan mengakses. Tidak perlu datang ke loket pelayanan. Prospek Kolaborasi / Networking Inovasi 	<ul style="list-style-type: none"> Janji Layanan <ul style="list-style-type: none"> Kepastian Persyaratan; Kepastian Waktu; Kepastian Biaya; Kerjasama 	<ul style="list-style-type: none"> Masyarakat umum KPKNL
UNSUR BIAYA	SUMBER DAYA		PELAYANAN	RESIKO
<ul style="list-style-type: none"> Belanja Bahan Belanja Barang Non Operasional Lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> Komitmen Pimpinan Dukungan Staf Pelaksana Anggaran Improvement Tenaga Peneliti/Ahli 		<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan mandiri secara online 	<ul style="list-style-type: none"> Terbentur Alur Birokrasi. Rawan penyalahgunaan akun aplikasi. Terbentur waktu



	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi Pelayanan (Web Based) • Membangun Budaya Disiplin SDM 			pembuatan Website
IMBALAN	LEGALITAS	SUSTAINABILITAS	AKUNTABILITAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan publik (IKM) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pp 24 Tentang Pendaftaran Tanah • 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 • Perkabab 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan • Permen Atr/Bpn Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik. • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135/pmk.01/2006 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara • Peraturan Menteri Keuangan Nomor 27/Pmk/06/2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Penerbitan SKPT secara Online • Selama SKPT dibutuhkan, maka sistem informasi pelayanan secara elektronik berbasis website akan terus dilakukan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparansi dalam Pelayanan • Pembayaran Non Tunai (Bank Persepsi, ATM dan Mesin EDC) • Kualitas Pelayanan dapat dipertanggung jawabkan dan dipublikasikan. 	

B. Hasil inovasi

1. Jangka Pendek/*Output*

Pada masa implementasi aksi perubahan jangka pendek, yang akan dihasilkan adalah terlaksananya penggunaan aplikasi sistem pelayanan pertanahan elektronik yang bisa diakses oleh masyarakat umum dan *stakeholder*.

Hal ini bertujuan agar pelayanan lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga masyarakat maupun *stakeholder* menyadari bahwa pelayanan melalui elektronik lebih mudah untuk dilakukan.

2. Jangka Menengah/*Outcome*

- Terlaksananya pelayanan pertanahan elektronik secara optimal.
- Permohonan pelayanan pertanahan tidak melalui loket kantor.
- Produk pelayanan pertanahan disampaikan melalui elektronik.

C. Manfaat Inovasi Jangka Panjang

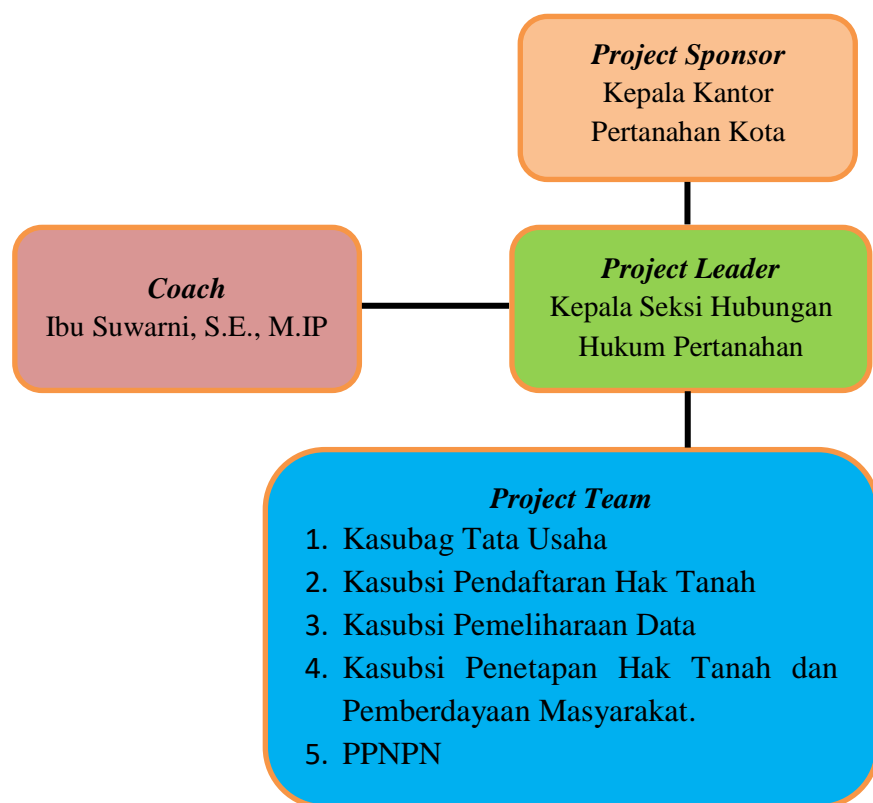
Pada jangka Panjang diharapkan, inovasi ini berupa layanan pertanahan elektronik dapat diterapkan di seluruh Kantor Pertanahan pada tingkat Provinsi di Wilayah Papua Barat dan selanjutnya dapat diterapkan pula pada tingkat nasional.



D. Sumber Daya dan Peta Pemanfaat

1. Tim Efektif

Diperlukan sebuah Tim Efektif dalam melaksanakan dan mewujudkan aksi perubahan membangun sistem informasi pelayanan pemeliharaan data dan pendaftaran tanah terhadap Permohonan Penerbitan SKPT Lelang berbasis website Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong ini, dimana tim ini sebagai kunci sukses terlaksananya aksi perubahan, tim efektif tersebut dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 7. Susunan Tim Efektif

Deskripsi Tugas Tim Efektif :

- a. Sponsor/Mentor selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong merupakan atasan langsung Project Leader yang bertugas mengarahkan, membimbing dan menyetujui serta mendukung Aksi Perubahan.
- b. Coach (Ibu Suwarni, S.E., M.IP Widyaiswara selaku pendamping dan fasilitator bagi Project Leader dalam melaksanakan Aksi Perubahan.



- c. *Project Leader* , Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan selaku perancang dan penanggung jawab Aksi Perubahan.
- d. Kasubag TU, Membantu project leader mengkoordinasikan dan menyiapkan seluruh administrasi, anggaran tempat yang diperlukan, dokumentasi kegiatan dan menyiapkan bahan publikasi dalam melaksanakan Aksi Perubahan.
- e. Kasubsi Pendaftaran Hak Tanah membantu project leader dalam mempersiapkan bahan dan pelaksanaan Aksi Perubahan.
- f. Kasubsi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT membantu project leader dalam mempersiapkan bahan dan pelaksanaan Aksi Perubahan.
- g. Kasubsi Penetapan Hak dan Pemberdayaan Masyarakat membantu project leader dalam mempersiapkan bahan dan pelaksanaan Aksi Perubahan.
- h. PPNPN bertugas menjalankan aplikasi layanan elektronik dan melaksanakan dokumentasi selama Aksi Perubahan.

2. *Stakeholder*

Dalam proses pembangunan pelayanan pertanahan elektronik, terdapat beberapa stakeholders yang terkait di luar dari unit kerja penulis yang dapat diidentifikasi dalam tabel berikut.

a. *Peran Stakeholder*

Tabel 5. Peran Stakeholder

No	Unit Satuan Kerja	Peranan	Pengaruh	Hubungan Kerja
1	Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong	Pimpinan Instansi pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, piutang negara, dan lelang.	Positif	Penerima manfaat
2	Kepala Seksi Pelayanan Lelang	Pengelola Lelang	Positif	Penerima manfaat
3	Kepala Pusdatin Kementerian ATR/BPN	Memberi kebijakan terkait data dan informasi pertanahan	Positif	Pimpinan/Pejabat Eselon II



4	Kepala Bidang Pengembangan Sistem	Koordinasi tentang teknologi informasi yang akan dipergunakan	Positif	Pejabat Administrator
5	Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Papua Barat	Atasan langsung pemberi kebijakan pertanahan tingkat provinsi	Positif	Pejabat Eselon II
6	Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Papua, Papua Barat dan Maluku	Atasan langsung pemberi kebijakan Lelang tingkat provinsi	Positif	Pejabat Eselon II
7	Masyarakat	Pemberi penilaian		Penerima manfaat

b. Identifikasi *Stakeholder*

Para stakeholders yang terkait dengan aksi perubahan ini di bagi menjadi empat *clusters*, yaitu:

1) *Promoters*

Cluster promoters adalah *cluster stakeholders* yang memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil, atau dalam kata lain memiliki pengaruh tinggi dan minat juga tinggi. Yang termasuk ke dalam *cluster* ini adalah :

- a) Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang
- b) Kepala Seksi Pelayanan Lelang
- c) Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong
- d) Kasubag Tata Usaha

2) *Defenders*

Cluster Defenders adalah *cluster stakeholders* yang memiliki kepentingan pribadi dan organisasi dan dapat menyuarakan dukungannya, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan, atau dalam kata lain



memiliki minat tinggi tetapi pengaruh rendah. Yang termasuk ke dalam *cluster* ini adalah :

- a) Programer
- b) Data Analis

3) *Latens*

Cluster latents adalah *cluster stakeholders* yang tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik, atau dalam kata lain memiliki pengaruh tinggi tetapi ketertarikan rendah. Yang termasuk ke dalam *cluster* ini adalah :

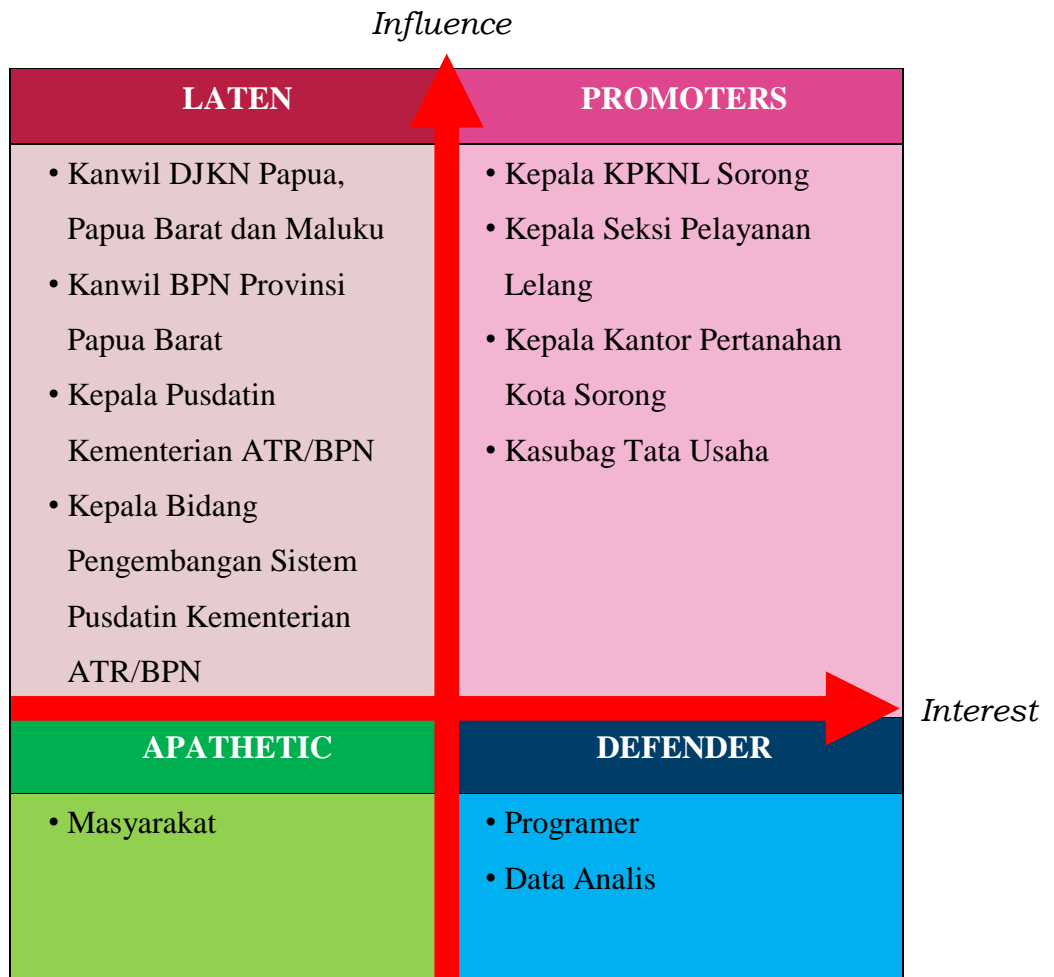
- a) Kepala Pusdatin Kementerian ATR/BPN
- b) Kepala Bidang Pengembangan Sistem Pusdatin Kementerian ATR/BPN
- c) Kanwil DJKN Papua, Papua Barat dan Maluku
- d) Kanwil BPN Provinsi Papua Barat

4) *Apathetics*

Cluster apathetics adalah *cluster stakeholders* yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan, atau dalam kata lain memiliki pengaruh rendah dan ketertarikan rendah. Yang termasuk ke dalam *cluster* ini adalah masyarakat.



Tabel 6. Identifikasi *Stakeholder*



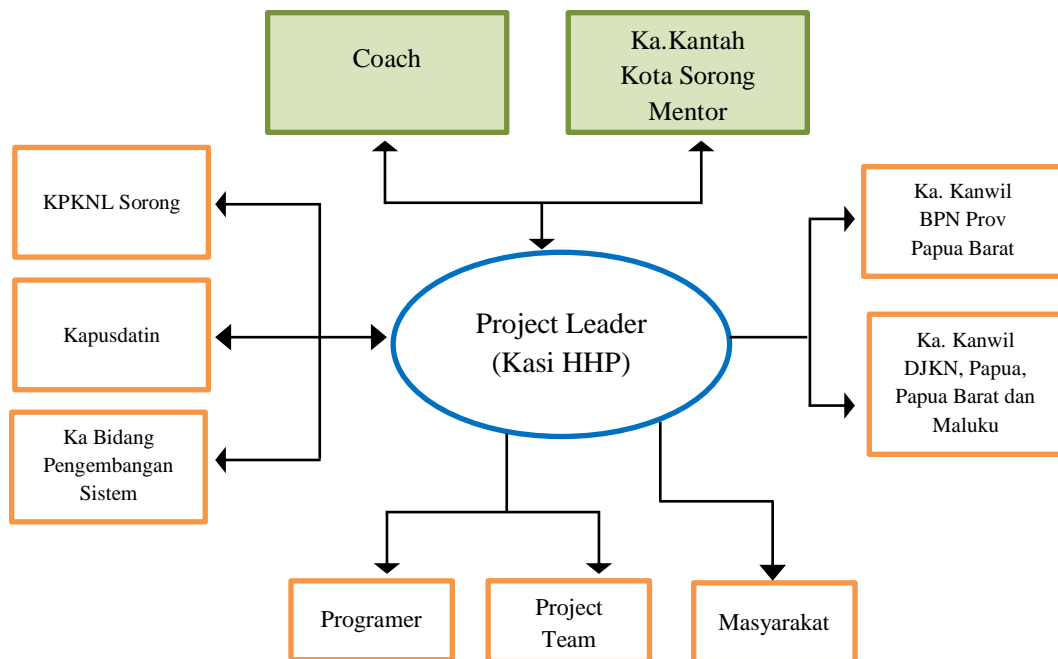
c. Strategi Pendekatan *Stakeholder*

Tabel 7. Strategi Pendekatan Stakeholder

LATEN	PROMOTERS
Koordinasi dan Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KKP NL Sorong → Koordinasi dan konsultasi penyiapan dan strategi pembahasan • Kepala Seksi Pelayanan Lelang → Koordinasi penyiapan dan strategi pembahasan

	<ul style="list-style-type: none"> Kantor Pertanahan Kota Sorong → Koordinasi dan konsultasi penyiapan dan strategi pembahasan
APATHETIC	DEFENDER
Masyarakat → sosialisasi yang massif guna mengurangi kendala factor psikologis masyarakat	Melakukan pengkajian bersama. Meminta kritik dan saran.

d. *Net Map Stakeholder*



Gambar 7. *Net Map*

3. Anggaran

Untuk melakukan implementasi aksi perubahan, dibutuhkan sumber daya anggaran khususnya untuk pelaksanaan rapat dan pengembangan aplikasi. Untuk melaksanakan implementasi aksi perubahan, anggaran yang dapat dialokasikan adalah sebagai berikut:



Tabel 8. Rencana Kerja Anggaran

No	Tahapan	Rencana Biaya	MAK	Keterangan
1	Koordinasi internal, rapat internal, pembentukan tim efektif, penentuan stakeholder	282.000	Biaya Rapat	Persiapan
2	Koordinasi eksternal, persamaan persepsi dengan <i>stakeholder</i>	1.350.000	Biaya Rapat	
3	Rapat koordinasi internal dan eksternal untuk merancang perubahan pelaksanaan pembangunan sistem pelayanan pertanahan secara elektronik.	1.880.000	Biaya Rapat	
4	Pengumpulan bahan dan data, menyiapkan sarana penunjang untuk aksi perubahan pembangun sistem pelayanan pertanahan secara elektronik.	1.600.000	Belanja Bahan Konsumsi	
5	Merancang bisnis proses membangun sistem pelayanan pertanahan secara elektronik.	2.000.000	Biaya Rapat	Pelaksanaan
6	Rapat pembahasan bisnis proses pembangun sistem pelayanan pertanahan secara elektronik.	940.000	Biaya Rapat	
7	Uji coba bisnis proses aplikasi pembangun sistem pelayanan pertanahan secara elektronik.	-		
8	Implementasi pembangun sistem pelayanan pertanahan secara elektronik.	-		
9	Evaluasi dan penyusunan laporan hasil pelaksanaan aksi perubahan.	225.000	Belanja Bahan Konsumsi	Evaluasi dan Pelaporan
Jumlah		8.227.000		



E. Pengendalian Pekerjaan

1. Pentahapan/Jadwal Pelaksanaan

Pentahapan implementasi aksi perubahan dilakukan melalui proses persiapan, pelaksanaan dan pelaporan. Kegiatan persiapan mencakup penyiapan SK tim efektif dan rapat persiapan tim efektif. Kegiatan pelaksanaan mencakup rapat pembahasan dan penyepakatan alur kerja, pengembangan aplikasi, uji coba aplikasi dan evaluasi serta penyempurnaan aplikasi. Kegiatan pelaporan merupakan kegiatan penuangan hasil dan dokumentasi kegiatan ke dalam naskah laporan aksi perubahan.

Sesuai dengan pentahapan tersebut, dalam waktu 2 (dua) bulan perlu dilakukan penjadwalan sehingga target output jangka pendek dapat tercapai. Jadwal pelaksanaan kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Jadwal Implementasi Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Koordinasi internal, rapat internal, pembentukan tim efektif, penentuan stakeholder	19 -25 Agustus 2020	Persiapan
2	Koordinasi eksternal, persamaan persepsi dengan stakeholder	26 -28 Agustus 2020	
3	Rapat koordinasi internal dan eksternal untuk merancang perubahan pelaksanaan membangun Sistem layanan elektronik.	1 -3 September 2020	
4	Pengumpulan bahan dan data, menyiapkan sarana penunjang untuk aksi perubahan membangun Sistem layanan elektronik.	4 -8 September 2020	
5	Merancang bisnis proses membangun Sistem layanan elektronik.	9 -30 September 2020	Pelaksanaan
6	Rapat pembahasan bisnis proses membangun Sistem layanan elektronik.	1 -5 Oktober 2020	
7	Uji coba bisnis proses membangun Sistem layanan elektronik.	12 -14 Oktober 2020	
8	Implementasi membangun Sistem layanan elektronik	15 -16 Oktober 2020	Evaluasi dan Pelaporan
9	Evaluasi dan penyusunan laporan hasil pelaksanaan aksi perubahan.	19 -22 Oktober 2020	



2. Risiko/Potensi Masalah

Dalam implementasi aksi perubahan, tentunya terdapat unsur risiko atau potensi masalah yang mungkin terjadi baik dari faktor teknis maupun non teknis. Dari aspek teknis, potensi masalah antara lain:

a. Keterlambatan Pengembangan aplikasi

Antisipasi yang perlu dilakukan adalah menyusun alur/proses kerja dengan sesempurna mungkin di tahap awal, disepakati dan disetujui oleh mentor (Kepala Kantor) sehingga tidak berubah secara signifikan di tengah proses. Sebisa mungkin setelah uji coba, penyempurnaan yang dilakukan tidak banyak.

b. Kebutuhan waktu untuk penyesuaian/*shifting* metode kerja

Setelah sistem layanan elektronik siap digunakan, perlu dilakukan sosialisasi dan penyamaan persepsi kepada semua anggota tim efektif sehingga adaptasi bisa berlangsung lebih cepat.

c. Kendala teknis penggunaan aplikasi

Perlu ada koordinasi dan komunikasi yang baik antara tim di unit kerja dengan tim KPKNL Sorong dan Pihak ketiga pengembang aplikasi sehingga pada saat ditemui kendala dalam penggunaan aplikasi bisa segera diatasi.

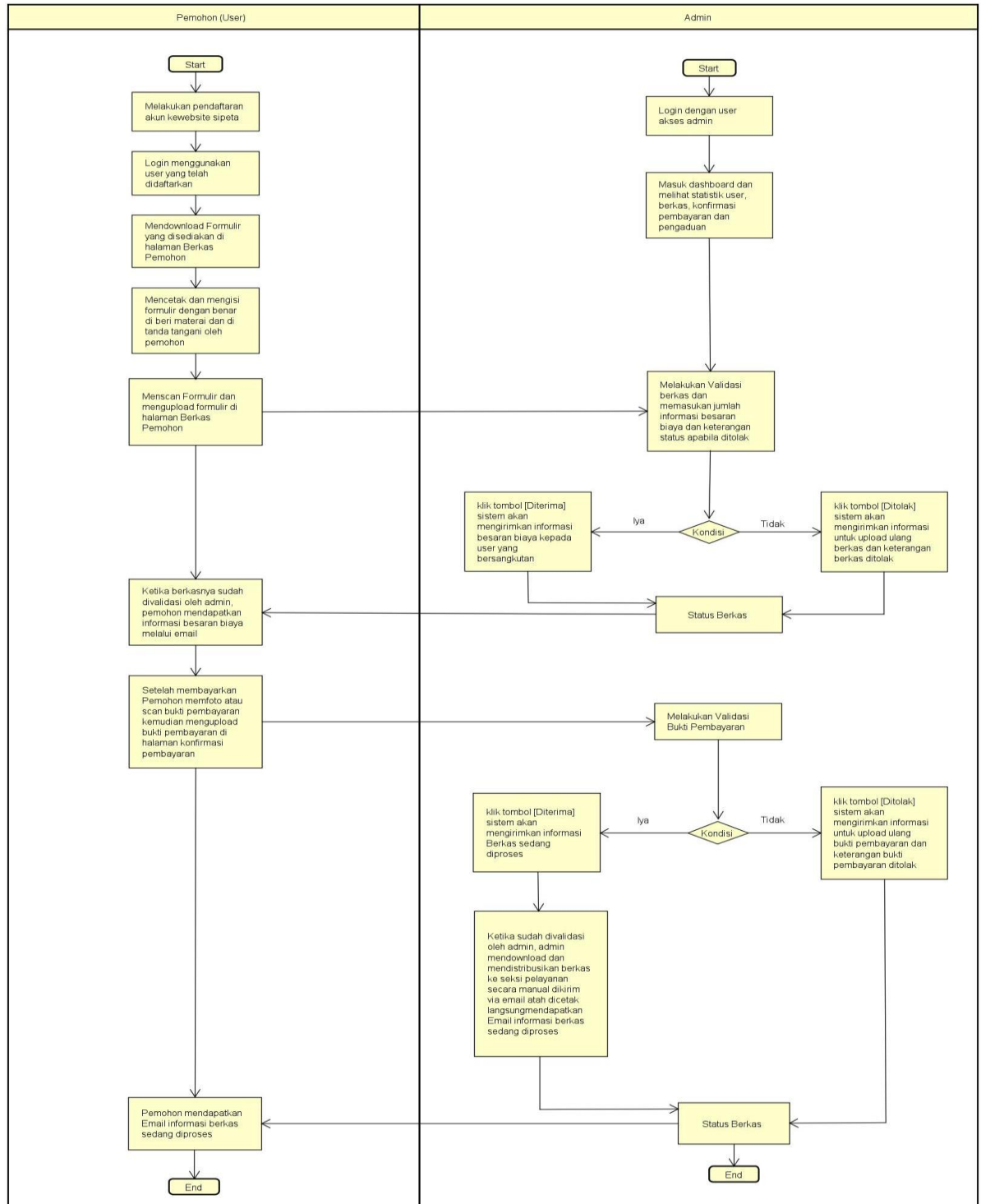
d. Keterlambatan progress secara keseluruhan

Penulis selaku ketua tim perlu membuat lembar kendali pekerjaan yang berisi tahapan dan *timeline* pekerjaan yang dipantau secara rutin terhadap progress pekerjaan. Lembar kendali ini dapat juga menggunakan aplikasi *task management/to-do list* bebas yang ada di *mobilephone* untuk memudahkan dalam memantau waktu. Kemudian melakukan monitoring dan pemantauan penggunaan layanan pertanian berbasis elektronik.

Terkait hal ini perlu adanya pemberian pemahaman dari level pimpinan kepada pemda yang tidak memberikan dukungan kepada aksi perubahan. Sosialisasi dan penguatan terkait pentingnya proses kerja digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pertanian merupakan hal yang harus disadarkan kepada pemda. Perlu

diinformasikan juga bahwa pemanfaatan teknologi informasi sudah menjadi agenda Kementerian ATR/BPN ke depannya.

F. SOP Pelayanan Publik



Gambar 9. Flowchart Pelayanan



BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

1. Membangun Integritas

Kepemimpinan yang menjadi tauladan, berpikir kreatif dan inovatif dalam memotivasi tim efektif untuk melaksanakan proyek perubahan. Artinya pemimpin meyakinkan tim efektif bahwa proyek perubahan dimaksud merupakan bagian dari tugas dan fungsi organisasi dan tatalaksana yang harus dilaksanakan dengan capaian kinerja yang tinggi dan berkualitas.

Dengan adanya Integritas dan Komitmen yang tinggi dari Tim Efektif Proyek Perubahan maka pencapaian tujuan akan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Artinya bahwa Tim Efektif bukan saja hanya melaksanakan tugas dan fungsi dari bagian organisasi dan tatalaksana, namun merupakan pelaksanaan mandat organisasi Kementerian dan Agraria dan Tata Ruang/BPN dalam melaksanakan kegiatan Reformasi Birokrasi dalam program penataan dan penguatan organisasi agar tercapai efektifitas dan efisiensi.

Dalam membangun integritas melalui kepemimpinan dalam Aksi Perubahan ini adalah dengan melakukan perubahan paradigma pelayanan yang dari sebelumnya pelayanan terhadap KPKNL Sorong dilakukan secara manual ke pelayanan secara elektronik dengan berbasis website. Hal ini membuktikan bahwa pembangunan layanan pertanahan secara elektronik berbasis website memiliki unsur transparan, efisien, akuntabel, dan terpercaya.

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Koordinasi dan Kolaborasi dengan seluruh *Stakeholder* dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab proyek perubahan, sehingga partisipasi seluruh *Stakeholder* dalam pelaksanaan evaluasi organisasi dapat dirasakan



menjadi tanggung jawab bersama dan membawa dampak perubahan kepada organisasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan pertanahan dan tata ruang kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Perbaiki budaya kerja menuju budaya yang melayani, *Project Leader* mempraktekannya melalui proyek aksi perubahan ini dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memetakan seluruh proses kerja sesuai dengan tugas dan fungsi di Sdan dibagi menyesuaikan dengan kompetensi staf;
- b. Perbaiki pola penyelesaian pekerjaan setelah melakukan kegiatan pembahasan baik dalam menyelesaikan kelengkapan dokumen administrasi serta penyimpanan dan pengelolaan hasil pembahasan;
- c. Menentukan jangka waktu penyelesaian administrasi dokumen setiap kegiatan yang telah dilaksanakan.
- d. Membantu staf untuk menyelesaikan setiap kelengkapan dokumen sesuai SOP yang telah disepakati.
- e. Pengelolaan budaya menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Sorong yang sebelumnya melalui manual dan dirasakan sangat lambat, mengalami perubahan ke pelayanan elektronik mengalami pelayanan pertanahan yang modern, efisien, mudah dan cepat.

3. Pengelolaan Tim

Pengelolaan Tim Efektif dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, yang berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang transparan, efisien, akuntabel dan terpercaya dengan membangun Tim Efektif.

Untuk kelancaran pelaksanaan proyek perubahan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat, maka pada minggu 1 (Pertama) dibentuknya Tim Efektif dan membangun kesepakatan dengan *Stakeholder internal* agar pelaksanaan Proyek perubahan dapat berjalan sesuai jadwal yang



telah ditentukan. Dalam tahapan pengelolaan tim dilakukan dengan melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

a. Rapat Pembentukan Tim

Pada hari Rabu tanggal 19 Agustus 2020 telah dilaksanakan Rapat Pembentukan Tim Efektif dengan tujuan membentuk Tim Efektif yang memiliki persamaan tujuan dalam melakukan implementasi aksi perubahan.

Pembentukan Tim Efektif sebagai bentuk legalitas pelaksanaan kegiatan oleh Tim Efektif Aksi Perubahan Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website (Sippeta).

Tim Efektif ini melibatkan Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong selaku Mentor, Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan selaku *Project Leader*, dan Jajaran Pegawai di Kantor Pertanahan Kota Sorong.



Gambar 10. Rapat Internal Pembentukan Tim Efektif

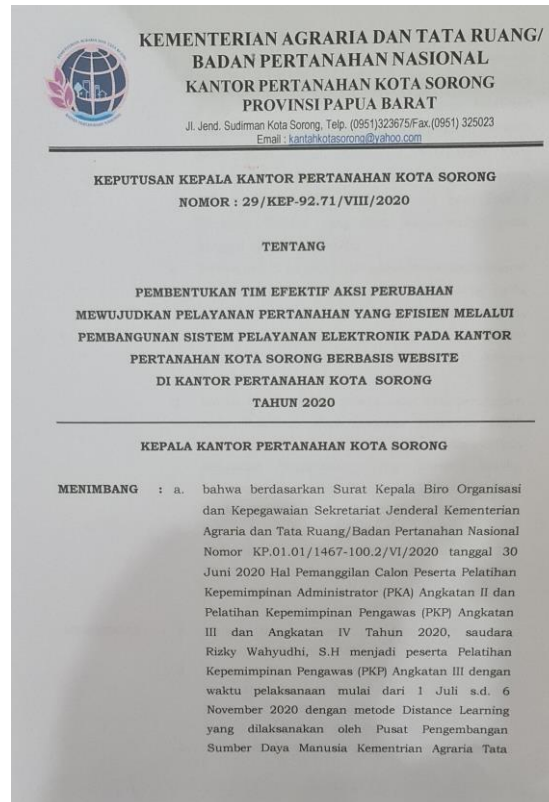
b. Penerbitan Surat Keputusan Tim Efektif

Tahapan ini menghasilkan *Output* Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong Nomor 29/KEP-92.71/VIII/2020 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada



Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website tanggal 21 Agustus 2020.

Surat Keputusan ini merupakan dasar Tim Efektif membantu pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Tahun Anggaran 2020.



Gambar 11. Keputusan Pembentukan Tim Efektif

B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan

1. Capaian Tahapan Inovasi

- a. Koordinasi internal, rapat internal, pembentukan tim efektif, penentuan *Stakeholder*.

Pada tahapan ini *Project Leader* memberikan penjelasan secara terperinci tentang Aksi perubahan yang akan dilaksanakan kepada Mentor supaya kegiatan Aksi perubahan dapat berjalan. Mentor dalam proses pelaksanaan Aksi perubahan selain sebagai pembimbing juga bertugas sebagai pengawas pelaksanaan proyek perubahan, Mentor juga dapat memberikan dukungan



kepada *Project Leader* dalam mendayagunakan potensi sumber daya yang diperlukan dalam melakukan implementasi aksi perubahan.



Gambar 12. Konsultasi *Project Leader* dengan Mentor

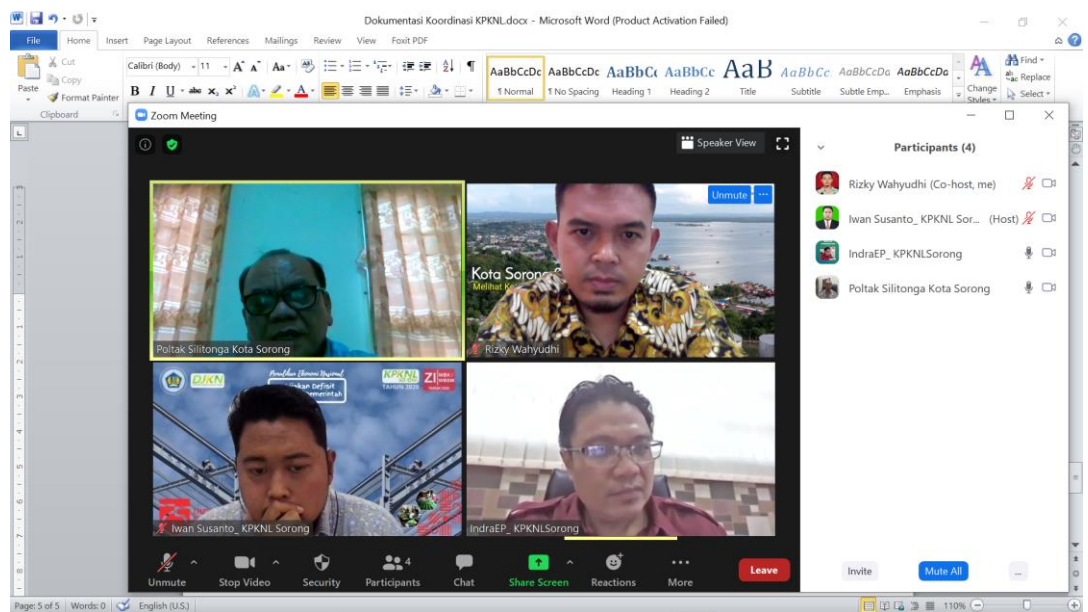
- b. Koordinasi Eksternal, persamaan persepsi dengan *Stakeholder*.
Pada tahap ini *Project Leader* melaksanakan rapat koordinasi eksternal dan *Stakeholder* untuk membahas bisnis proses Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Berbasis Website (Sippeta) terhadap Surat Keterangan Pendaftaran Tanah untuk Lelang Di Kantor Pertanahan Kota Sorong. *Stakeholder* yang terlibat dalam proses ini adalah KPKNL Sorong yang diwakili oleh Kepala Seksi Lelang untuk diskusi terkait SKPT teintegrasi.



Gambar 13. Koordinasi dengan Kepala Seksi Lelang

- c. Rapat Koordinasi Internal dan Eksternal via Aplikasi Zoom untuk merancang pembangunan pelayanan pertanahan elektronik berbasis website.

Rapat koordinasi ini dilaksanakan untuk merancang perubahan pembangunan pelayanan pertanahan secara elektronik melalui website (sippeta) sehingga tujuan dari aksi perubahan tersebut tercapai.



Gambar 14. Rapat Koordinasi dengan KPKNL Sorong

- d. Pengumpulan bahan data, menyiapkan sarana penunjang untuk aksi perubahan pembangunan sistem layanan elektronik berbasis website (sippeta).

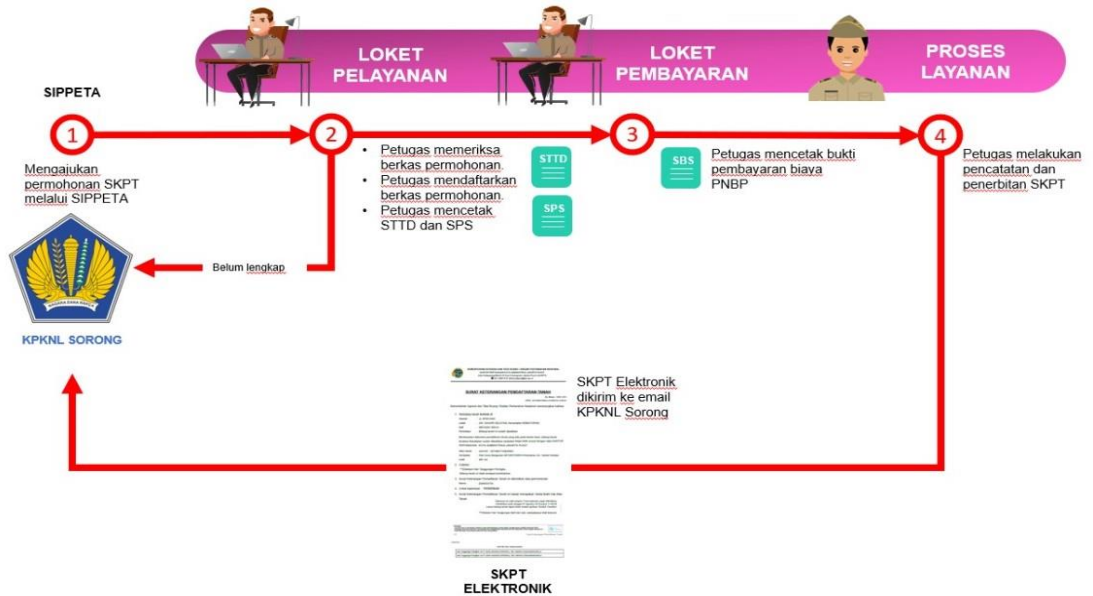
Pengumpulan bahan dan data ini dilakukan dengan menginventarisir surat permohonan konvensional dari KPKNL Sorong terkait Permohonan Layanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah untuk Lelang.



Gambar 15. Pengumpulan Surat Permohonan

- f. Merancang bisnis proses Pembangunan Sistem Pelayanan ELEktronik Berbasis Website (Sippeta).

Hasil analisis dengan Diagram Proses Bisnis merupakan cara visual untuk menjelaskan langkah-langkah atau aktivitas dalam proses bisnis Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website dengan mengikuti beberapa pedoman diantaranya adalah mengidentifikasi dan memahami proses bisnis, mengabaikan komponen-komponen tertentu, memutuskan seberapa mendetail yang dimasukkan, mengelola bagan alir, memasukan setiap proses bisnis dalam diagram, menggambar sketsa kasar DPB dan menggambar salinan final DPB. Berikut adalah diagram proses bisnis Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website.



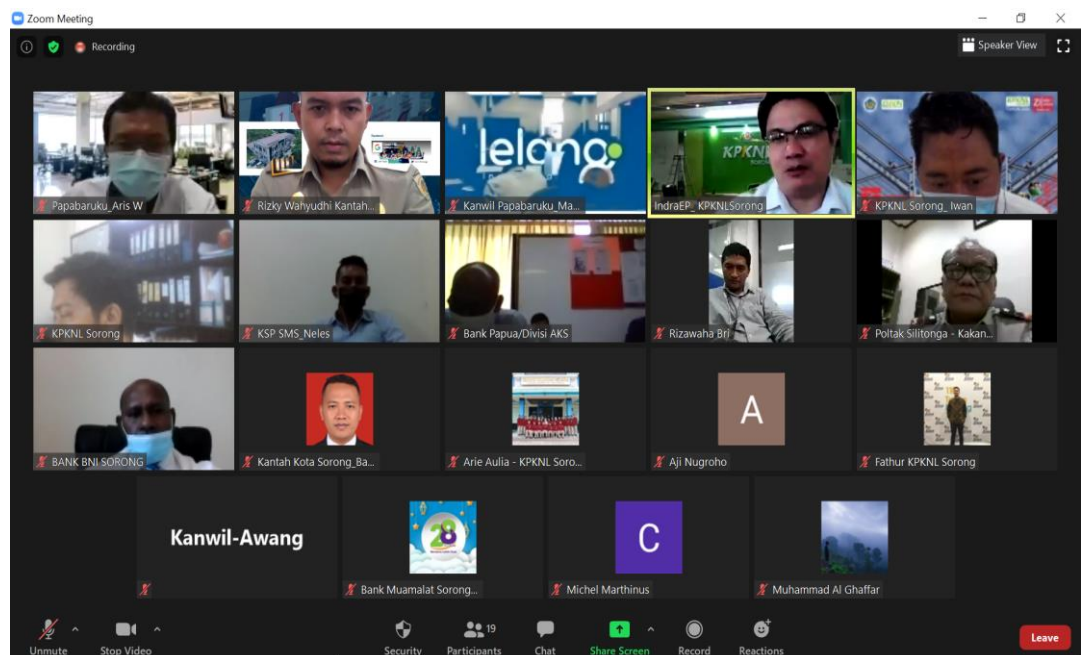
Gambar 16. Diagram Proses Bisnis Pelayanan Elektronik

g. Rapat pembahasan bisnis proses pembangunan sistem pelayanan elektronik berbasis website (Sippeta).

Sesuai Surat Undangan Sosialisasi Nomor UND-8/WKN.17/KNL.03/2020 tanggal 24 September 2020, telah dilaksanakan rapat dalam rangka membahas alur pelayanan elektronik terkait permohonan SKPT Lelang melalui aplikasi sippeta melalui Zoom. Rapat dihadiri oleh Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong selaku Mentor, Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan selaku *Project Leader*, Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Sorong, Kepala Bidang Lelang Kanwil DJKN Papua, Papua Barat dan Maluku, Kepala Seksi Lelang, Pihak Perbankan dan Staf KPKNL Sorong.

Dalam pelaksanaan rapat, *Project Leader* menyampaikan permasalahan belum maksimalnya layanan elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, karena layanan elektronik hanya berlaku terhadap Mitra ATR/BPN yang telah terdaftar pada aplikasi mitra. Sehingga dalam pengejukan permohonan SKPT Lelang dari KPKNL Sorong masih secara manual (konvensional), dan sering terhambat karena jalur Birokrasi. Apalagi dengan adanya masa Pandemi Covid19, pelayanan

menjadi terlambat karena adanya proses penerapan standar protokol terhadap berkas permohonan yang masuk di Kantor Pertanahan Kota Sorong. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan solusi dengan membangun sistem pelayanan elektronik berbasis website pada Kantor Pertanahan Kota Sorong yang dapat diakses oleh Pihak Perbankan maupun Pihak KPKNL Sorong.



Gambar 17. Rapat Sosialisasi Pembahasan Aplikasi Sippeta

Solusi yang ditawarkan dituangkan dalam suatu bisnis proses dirancang untuk membangun pelayanan elektronik melalui website yang bersifat efisien dan fleksibel.

Bisnis proses yang disampaikan menjelaskan hal-hal sebagai berikut :

1) Pemodelan

Project Leader mendefinisikan dan mendesain struktur dari setiap proses bisnis secara grafis serta mendesain sebuah proses beserta seluruh elemen, aturan, sub-proses, parallel proses, penanganan *exception*, penanganan *error*, dan *workflow* dengan mudah.



2) Penerapan Integrasi

Bisnis proses yang disampaikan dapat menghubungkan setiap elemen dalam proses sehingga elemen-elemen tersebut dapat saling berkolaborasi dan bertukar informasi untuk menyelesaikan tujuannya.

3) Pengawasan

Pengguna dapat mengawasi dan mengontrol performansi dari proses bisnis yang sedang berjalan dan performansi dari setiap personil yang terlibat dalam proses bisnis tersebut. Pengguna juga dapat memperoleh informasi mengenai proses yang tengah berjalan, maupun yang telah selesai, beserta data-data yang ada di dalamnya.

4) Optimalisasi

Pengguna dapat menganalisa dan memonitor suatu proses bisnis, melihat ketidakefisienan, dan juga memungkinkan pengguna untuk mengambil tindakan dengan cepat dan merubah proses tersebut untuk meningkatkan efisiensinya.

h. Uji coba bisnis proses layanan elektronik berbasis website

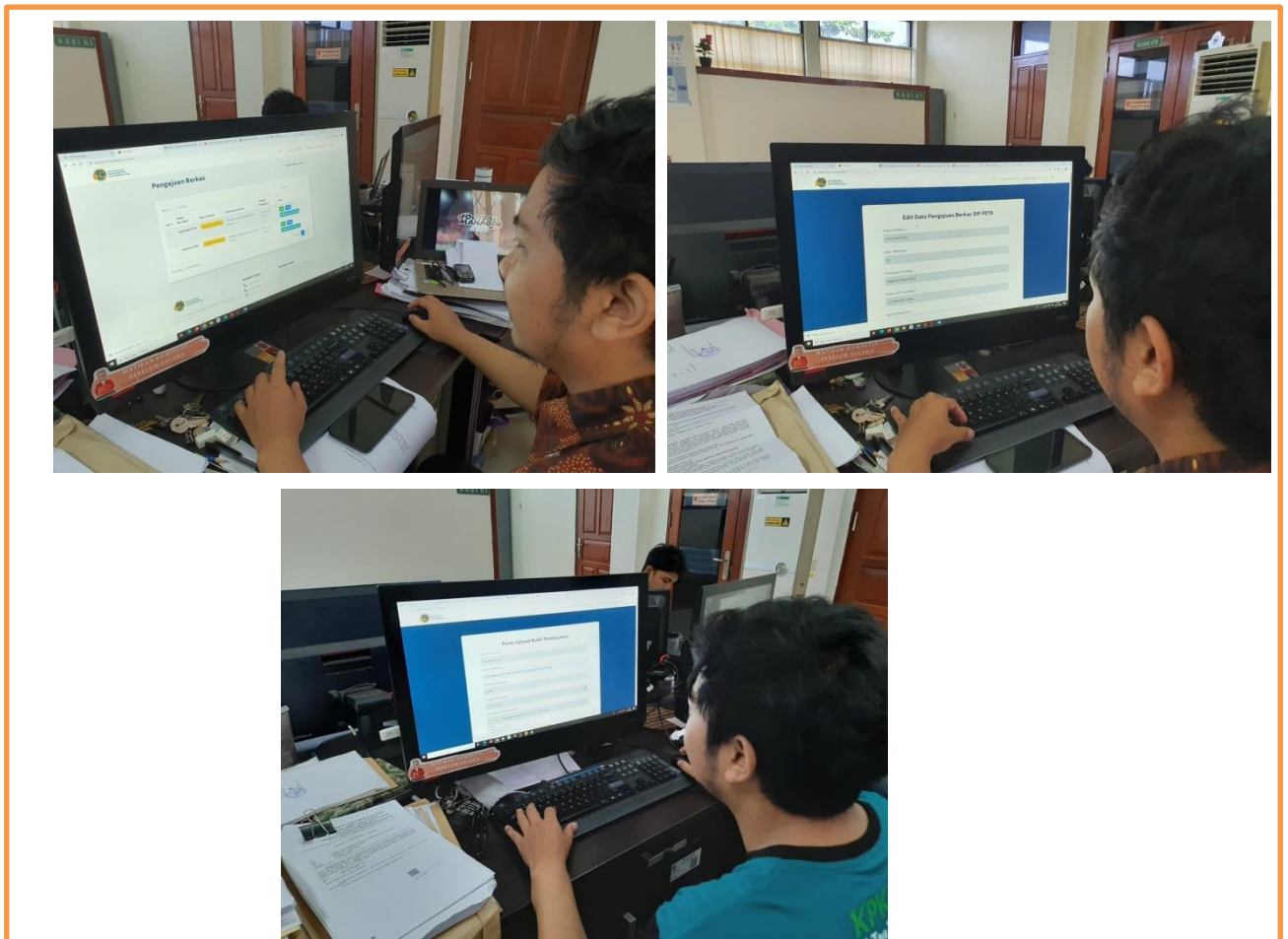
Sesuai surat Kepala Kantor Wilayah DJKN Papua, Papua Barat dan Maluku Nomor S-115/WKN.17.2020 tanggal 16 Juni 2020 terkait permintaan layanan elektronik SKPT Online dimasa Pandemi Covid19, maka Kantor Pertanahan Kota Sorong membuat Aplikasi Layanan Elektronik berbasis Website untuk menunjang permintaan layanan SKPT Lelang yang diberi nama "sippeta". Dengan aplikasi layanan ini, KPKNL tidak perlu lagi mendatangi Kantor Pertanahan untuk melakukan permohonan SKPT Lelang, cukup dengan mengakses pada aplikasi web sippeta permohonan layanan dapat diproses mulai dari verifikasi berkas sampai pada penerbitan.

Dalam pelaksanaan layanan elektronik pada aplikasi web, KPKNL perlu melakukan pendaftaran dengan tahap-tahap sebagai berikut :



- 1) Mengisi Identitas;
- 2) Mengisi permohonan yang sudah tersedia pada Web;
- 3) Melakukan Upload berkas pendukung (Copy Sertipikat dan Copy KTP);
- 4) Melakukan Pembayaran PNBP.

Tahapan ini merupakan tahapan uji coba untuk memastikan layanan elektronik berbasis website yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan. Proses uji coba ini melibatkan Tim Efektif dan *stakeholder* terkait yaitu dengan Kepala Seksi Lelang beserta Staf KPKNL Sorong.

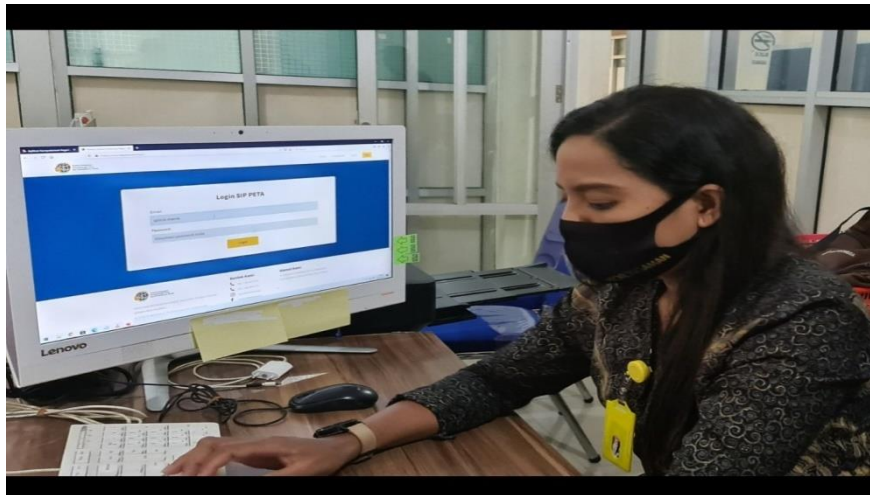
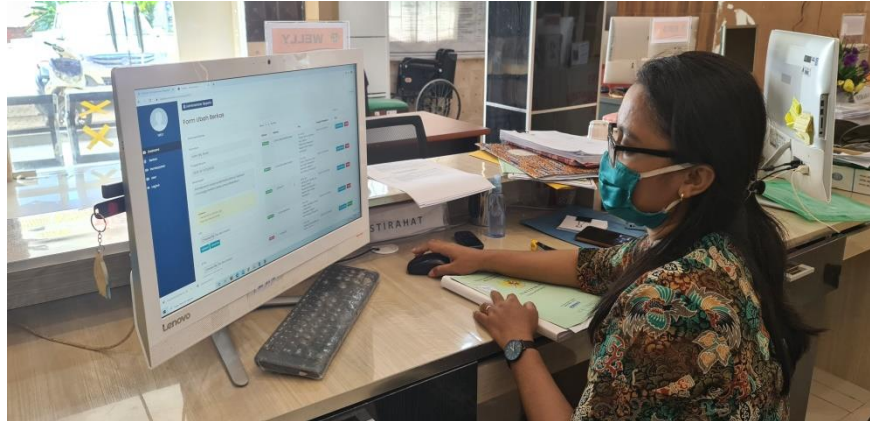


Gambar 18. Uji Coba Layanan Elektronik

- i. Implementasi layanan elektronik pertanahan
Setelah dilakukan uji coba layanan elektronik, implementasi layanan elektronik pertanahan dilakukan pada proses

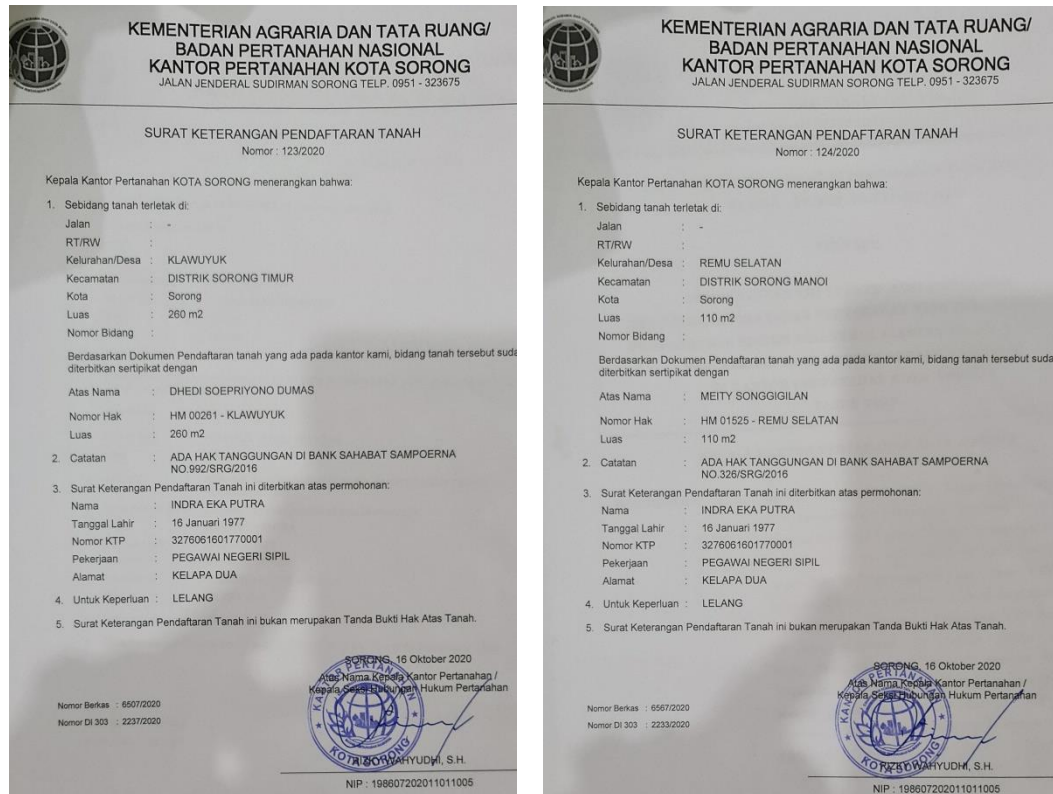


permohonan penerbitan SKPT Lelang dengan nomor berkas 6507/2020 dan 6567/2020 pemohon atas nama Indra Eka Putra selaku Kepala KPKNL Sorong. Dalam pelaksanaan proses layanan, petugas *Front office* mengentry data permohonan yang diambil dari aplikasi sippeta ke aplikasi KKP.



Gambar 19. Proses Pengentryan dan Penerbitan SKPT

Produk dari proses permohonan layanan tersebut adalah Surat Keterangan Pendaftaran Tanah Nomor 123/2020 dan 124/2020



Gambar 20. Tampilan Produk

Dengan terbitnya SKPT Lelang tersebut yang sesuai dengan data sertipikat yang dientry, maka pihak KPKNL Sorong dapat melaksanakan Lelang terhadap Sertipikat menjadi objek Hak Tanggungan pada Bank Sahabat Sampoerna karena memiliki kesamaan data antara data Buku Tanah dengan data pada KPKNL Sorong.

- j. Evaluasi dan penyusunan laporan hasil pelaksanaan aksi perubahan.

Evaluasi berdasarkan indikator atau kriteria keberhasilan yang telah digambarkan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa layanan elektronik pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Sorong dapat dilaksanakan dengan bukti telah terbitnya Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong tentang Pembentukan Tim Efektif Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui Pembangunan Sistem Pelayanan



Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website di Kantor Pertanahan Kota Sorong.

Berdasarkan rencana jadwal pelaksanaan (*roadmap*) maka aksi perubahan Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website di Kantor Pertanahan Kota Sorong dapat digambarkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 10. Tabel Capaian Tahapan Inovasi

No	Nama Evidence Dalam Setiap Tahapan	Selesai Tgl/Bln/Thn	Ada dan Terlampir	Tidak Ada	Kesesuaian Dengan RAP
1	Koordinasi internal, rapat internal, pembentukan tim efektif, penentuan <i>Stakeholder</i>	19-08-2020	Foto	-	Sesuai
2	Koordinasi eksternal, persamaan persepsi dengan <i>Stakeholder</i>	26-08-2020	Foto	-	Sesuai
3	Rapat koordinasi internal dan eksternal untuk merancang membangun sistem layanan elektronik.	03-09-2020	Foto	-	Sesuai
4	Pengumpulan bahan dan data, menyiapkan sarana penunjang untuk aksi perubahan membangun sistem layanan elektronik.	07-09-2020	Foto	-	Sesuai
5	Merancang bisnis proses membangun sistem layanan elektronik.	10-09-2020	Gambar Diagram	-	Sesuai
6	Rapat pembahasan bisnis proses membangun sistem layanan elektronik.	24-09-2020	Undangan	-	Sesuai
7	Uji coba bisnis proses membangun sistem layanan elektronik.	13-10-2020	Foto	-	Sesuai
8	Implementasi membangun sistem layanan elektronik pertanahan	16-10-2020	Foto	-	Sesuai
9	Evaluasi dan penyusunan laporan hasil pelaksanaan aksi perubahan.	19-10-2020	Laporan	-	Sesuai



2. Capaian Dalam Perbaikan Pelayanan

Tabel 11. Tabel Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

No	Indikator Perbaikan Kualitas Pelayanan	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
1	Kesederhanaan	Proses manual, pemohon harus ke Kantor Pertanahan Kota Sorong lebih dari 2 (dua) kali.	Proses lebih mudah karena pemohon hanya perlu mengakses https://sippeta.com/ untuk mengajukan permohonan layanan.
2	Kejelasan	Tidak ada alur surat permohonan manual (konvensional).	Tercapainya layanan pertanahan yang efisien, <i>user friendly</i> , dan cepat.
3	Kepastian dan Tepat Waktu	Tidak ada ketepatan waktu proses akan kapan selesai.	Lebih pasti dan tepat waktu karena pihak KPKNL tidak perlu lagi melakukan kroscek kepada Pihak Perbankan.

3. Manfaat Aksi Perubahan

a. Manfaat bagi Peningkatan Kinerja Organisasi (Unit Kerja)

- 1) Hasil inovasi telah menghasilkan perubahan sistem layanan yang semula layanan manual menjadi layanan berbasis elektronik;
- 2) Hasil inovasi yang dihasilkan merupakan optimalisasi kerjasama jejaring dengan KPKNL Sorong, dimana selama ini antara data pertanahan produk dari Kantor Pertanahan Kota Sorong digunakan oleh KPKNL Sorong;
- 3) Hasil inovasi telah meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap data pertanahan yang akan dilakukan Lelang;
- 4) Hasil inovasi yang dihasilkan telah memanfaatkan teknologi informasi yang ada di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sehingga menghasilkan inovasi sebagai solusi dari permasalahan



yang ada pada tugas dan fungsi Seksi Hubungan Hukum Pertanahan;

- 5) Hasil inovasi yang dihasilkan merupakan hasil pemikiran dan kontribusi Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Pertanahan Kota Sorong.

b. Manfaat bagi penerima layanan (*Tangible* dan *Intangible*)

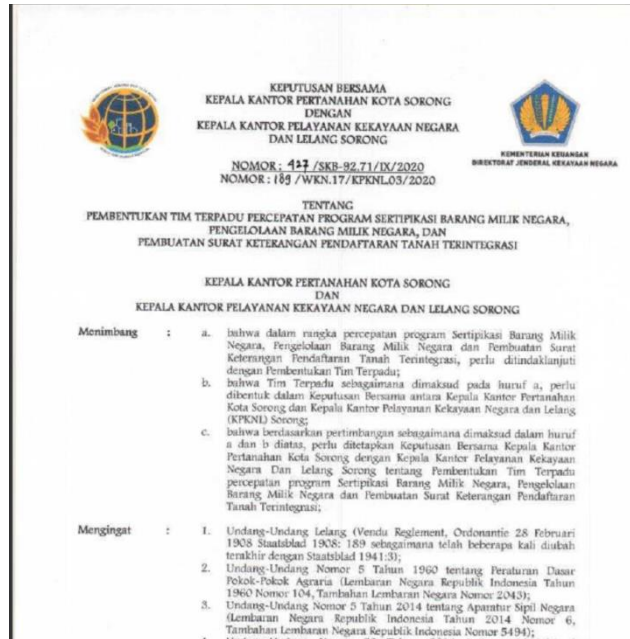
- 1) Hasil inovasi yang dihasilkan memberikan kepastian waktu dalam layanan permohonan SKPT Lelang;
- 2) Hasil inovasi menghasilkan persamaan data subjek dan objek antara sertipikat dengan SKPT yang akan dijadikan acuan terhadap proses Lelang;
- 3) Hasil inovasi yang dihasilkan membantu meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Kualitas Mutu Pelayanan Publik;
- 4) Hasil inovasi yang dihasilkan untuk mengurangi pengaduan terhadap mutu pelayanan.

C. Keberlanjutan Aksi Perubahan

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Proyek perubahan ini merupakan implementasi dari Keputusan Bersama antara Kantor Pertanahan Kota Sorong dengan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Sorong Nomor 427/SKB-92.71/IX/2020 tanggal 10 September 2020 tentang 189/WKN.17/KPKNL.03/2020 Pembentukan Tim Terpadu Percepatan Program Sertipikasi Barang Milik Negara, Pengelolaan Barang Milik Negara, Dan Pembuatan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah Terintegrasi.





Gambar 21. Penandatanganan SKB antara Kantor Pertanahan Kota Sorong dengan KPKNL Sorong

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Untuk keberlanjutan inovasi dan penerapan wujud pelayanan pertanahan yang efisien melalui pembangunan sistem layanan elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website terhadap seluruh permohonan KPKNL Sorong yang masuk pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, maka aksi perubahan tersebut akan dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Dilaksanakan Revisi Ke 04 DIPA Tahun 2020 Nomor 056.01.2.613828/2020 tanggal 20 Oktober 2020.
- b. Dilaksanakan ekspos inovasi kepada Kakanwil BPN Provinsi Papua Barat dan Kakanwil DJKN Papua, Papua Barat dan Maluku.
- c. Dengan ditandatangani Keputusan Bersama antara Kantor Pertanahan Kota Sorong dengan KPKNL Sorong, maka keberlanjutan Inovasi dari Aksi Perubahan ini akan terus dilakukan dengan maksimal, sehingga pada tahun 2021 dan tahun selanjutnya proses layanan informasi pertanahan melalui



Pelayanan Elektronik terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan merencanakan anggaran terhadap pemeliharaan aplikasi. Sehingga meskipun terjadi pergantian pejabat pada Kantor Pertanahan Kota Sorong maupun pada KPKNL Sorong, komitmen yang disepakati akan terus dilakukan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pelaksanaan aksi perubahan, dengan adanya Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong Berbasis Website, manfaatnya dapat dirasakan langsung untuk menunjang kelancaran, ketepatan data, kecapatan data dan keamanan data pada Kantor Pertanahan Kota Sorong dan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Sorong.

Kriteria keberhasilan implementasi aksi perubahan, dapat diukur dengan terselenggaranya Pembangunan Sistem Pelayanan Elektronik Berbasis Website Pada Kantor Pertanahan Kota Sorong, sehingga petugas verifikasi berkas permohonan pada Kantor Pertanahan Kota Sorong mudah mengidentifikasi data yuridis terhadap suatu bidang tanah yang dimohon dan kekuatan hukum data yuridis suatu bidang tanah menjadi lebih kuat sehingga peluang terjadi kesalahan dalam proses Lelang oleh KPKNL Sorong semakin kecil yang sangat dibutuhkan oleh Pihak Perbankan, serta Penerimaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional semakin meningkat.

B. Rekomendasi

Untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan Aksi Perubahan ini serta harapan berkelanjutannya, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Komitmen Pimpinan dalam terus meningkatkan kerjasama dengan KPKNL Sorong serta Pihak Perbankan.
2. Untuk kelancaran pengembangan aksi perubahan kedepannya, *Stakeholder* yang pada saat proyek ini dikerjakan tidak mendukung diharapkan mendukung dimasa yang akan datang.
3. Pada jangka Panjang diharapkan inovasi ini dapat diterapkan di seluruh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota Provinsi Papua Barat dan KPKNL diseluruh Provinsi Papua Barat.



4. Penggunaan hasil dari kegiatan Aksi Perubahan ini diharapkan dapat bermanfaat tidak saja untuk kebutuhan internal organisasi, tapi pada eksternal organisasi.

Penulis ucapkan terima kasih kepada Tim Penguji dan *Coach* Aksi Perubahan atas perhatian, bimbingan, kritik dan saran yang membangun yang telah disampaikan selama pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Angkatan III Tahun 2020. Semoga penulis dapat menjadi agen perubahan yang berintegritas dan penuh semangat untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima menuju Reformasi Birokrasi.



DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 646/SK-DI.01.01/XII/2019 Tentang Penunjukan Kantor Pertanahan Lokasi Layanan Pertanahan Terintegrasi Secara Elektronik.

Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3/SE-100.TU.03/III/2020 tentang Pelayanan Pertanahan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid19).

Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 5/KN/2020 Tentang Panduan Pemberian Layanan Lelang Pada KPKNL Dalam Status Bencana Nasional Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019*.