

# LAPORAN AKSI PERUBAHAN

## INOVASI SISTEM ANTRIAN ONLINE SIANTON KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU



NAMA : UMI KALSUM, SP.,M.Si  
NIP : 197808162005022002  
NO. ABSEN : 39  
JABATAN : KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA  
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
TAHUN 2020**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

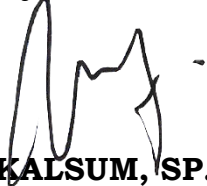
INOVASI ANTRIAN ONLINE SIANTONKANTOR PERTANAHAN KOTA  
PEKANBARU

Disahkan di Bogor, OKTOBER tahun 2020

Coach,

**HADI ARNOWO, M. App.Sc**  
NIP. 19651213199003102

Project Leader



**UMI KALSUM, SP.,M.Si**  
NIP. 197808162005022002

## LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Rancangan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama Peserta : UMI KALSUM, SP., M.Si  
NIP : 197808162005022002  
Jabatan : KASUBAG TATA USAHA  
Pelatihan : PKP  
Angkatan : VI  
Unit Kerja : KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU

Judul Rancangan Aksi Perubahan:

INOVASI ANTRIAN ONLINE SIANTONKANTOR PERTANAHAN KOTA  
PEKANBARU

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

Coach,

**HADI ARNOWO, M.App.Sc**  
NIP. 19651213199003102

Project Leader

  
**UMI KALSUM, SP.,M.Si**  
NIP. 197808162005022002

## KATA PENGANTAR

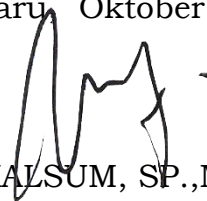
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang telah diberikan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan proposal rencana aksi perubahan untuk memenuhi kewajiban dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Proposal rencana aksi perubahan ini juga dimaksudkan sebagai kontribusi penyusun dalam perbaikan layanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Propinsi Riau.

Penyusunan proposal rencana aksi perubahan ini dapat berjalan dengan baik dan terselesaikan tentu saja dengan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penyusun ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc. selaku *coach* dalam rencana aksi perubahan.
2. Bapak Ronald FPM Lumban Gaol, Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Provinsi Riau, selaku mentor dalam rencana aksi perubahan.
3. Pihak PPSDM yang telah membantu dalam memfasilitasi kegiatan studi lapangan ini.
4. Pihak-pihak lain yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu, yang telah membantu kami dalam kegiatan dan penyusunan laporan studi lapangan ini.

Penyusun menyadari bahwa proposal rencana aksi perubahan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari para pembaca. Semoga penyusunan proposal rencana aksi perubahan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Oktober 2020



UMI KALSUM, SP.,M.Si  
NIP. 197808162005022002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Aksi Perubahan .....	4
C. Manfaat Aksi perubahan .....	4
BAB II PROFIL PELAYANAN .....	5
A. Tugas dan Fungsi Pelayanan .....	5
1. Gambaran Umum Wilayah .....	5
2. Tugas dan Fungsi Instansi .....	7
3. Tugas dan Fungsi Unit Kerja .....	7
B. Sumber Daya Instansi .....	8
BAB III ANALISIS MASALAH .....	12
A. Identifikasi Masalah Pada Area Tugas dan fungsi Yang Bermasalah .....	12
B. Penetapan Masalah Utama .....	13
C. Analisis Kelayakan Inovasi .....	15
BAB IV STRATEGI MENGATASI MASALAH .....	16
A. Terobosan inovasi .....	16
B. Hasil inovasi .....	18
C. Manfaat Inovasi .....	20
D. Pemanfaat Sumber daya .....	20
E. Pengendalian Mutu Pekerjaan .....	21
F. SOP Pelayanan Publik (sesuai rencana aksi) .....	22
BAB V PENUTUP .....	24
Kesimpulan .....	24
Saran .....	24
DAFTAR PUSTAKA .....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1. Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Kota Pekanbaru.....	6
Tabel 2.2 Fasilitas Kantor .....	10
Tabel 3.1 METODE USG .....	13
Tabel 4.1 . Rencana Aksi Pelaksanaan Tahapan Kegiatan.....	16
Tabel 4.2 . Tim Aksi Perubahan .....	19
Tabel 5.1 Susunan Tim Kerja Aksi Perubahan Untuk Pembuata Aplikasi Antrian On Line Sianton Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	19
Tabel 5.2 . Capaian Inovasi.....	19
Tabel 5.3 . Jumlah Permohonan Berkas Masuk.....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Batas administrasi .....	5
Gambar 2. 2 Data Sumber Daya Manusia .....	9
Gambar. 2.3 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	10
Gambar. 2.4 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	11
Gambar 3.1. Diagram Fishbone Penyebab timbulnya masalah .....	14
Gambar 4.2 Model Canvas Inovasi Aksi Perubahan.....	17
Gambar 4.3. Output Aplikasi antrian online SIMOLEK-KU .....	18
Gambar 4.4. Output Aplikasi antrian online SIMOLEK-KU .....	18
Gambar 5.1. Form registrasi antrian <i>online</i> .....	40
Gambar 5.2. Screenshot data antrian online .....	41
Gambar 5.3. Pengumuman dan tata cara Aplikasi Antrian OnLine SIANTON melalui medsos .....	41
Gambar 5.4. Pengumuman dan tata cara Aplikasi Antrian OnLine SIANTON melalui spanduk .....	42
Gambar 5.5. Grafik jumlah permohonan berkas masuk .....	43
Gambar 5.6. Kondisi loket dengan kondisi social distancing.....	44
Gambar 5.7.SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru No. 82/SK 4.71.UP.02.03/X/2020 .....	45
Gambar 5.8.SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru No. 82/SK 4.71.UP.02.03/X/2020 .....	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kementerian PANRB menetapkan inovasi pelayanan publik sebagai area perubahan dalam pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Untuk dapat memenuhi Peraturan Menteri PANRB tersebut, Kedeputian Bidang Pelayanan Publik menetapkan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik, yang meliputi melahirkan inovasi pelayanan publik di setiap unit kerja. Selain itu untuk menggalakkan adanya inovasi disetiap pelayanan public, MENPAN RB juga mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017. Setiap kementerian dan lembaga pusat dan daerah digalakkan untuk melahirkan inovasi guna meningkatkan dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Kementerian ATR/BPN sebagai salah satu Kementerian yang melayani masyarakat diajak untuk selalu memberikan dan melahirkan inovasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital sejak awal tahun 2000-an membuat dunia berubah begitu cepat. Apabila ingin tetap relevan dengan perubahan ini, seluruh sektor dituntut untuk menyesuaikan diri, termasuk sektor layanan publik. Terlebih, pandemi Covid-19 memaksa setiap orang beralih dari pelayanan dan kehidupan konvensional menjadi lebih digital. Sebenarnya, lembaga publik sudah mulai mengadopsi kemajuan teknologi dalam mendukung pelaksanaan layanan publik jauh sebelum pandemi. Berbagai payung hukum sudah diterbitkan agar digitalisasi pelayanan publik di Indonesia bisa diimplementasikan secara optimal. Ada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Lalu Peraturan Presiden (Perpres) No 81/2010 tentang



Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional, hingga Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Terdapat tiga prinsip transformasi digital yang oleh sektor swasta yang bisa diadopsi oleh pemerintah dalam mengakselerasi digitalisasi layanan public: *Pertama*, reformasi digital pelayanan publik harus berangkat dari prinsip pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka terciptanya kepercayaan (*public trust*) pada pemerintah. Dalam konteks ini, kepercayaan publik tentu tidak bisa didefinisikan hanya sebatas masyarakat masih menggunakan layanan publik mengingat layanan publik bersifat monopolistik dan tidak ada persaingan.

Oleh sebab itu, digitalisasi layanan publik harus berorientasi menemukan lebih banyak masalah lalu menghadirkan solusi sistemik yang mengubah tatanan kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Reformasi digital sektor pelayanan publik seharusnya membantu pemerintah lebih memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat sehingga kebijakan yang dihasilkan menyelesaikan permasalahan tersebut.

Keberadaan sosial media termasuk aplikasi-aplikasi Facebook dapat membantu lembaga publik memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat. Survei INDEF dan PricewaterhouseCoopers (PwC) bersama dengan Facebook Indonesia menunjukkan 86% lembaga publik menggunakan aplikasi Facebook untuk memahami perkembangan isu di masyarakat. Selain itu, 80% responden lembaga publik menggunakan Facebook untuk meminta umpan balik masyarakat atau mendorong masyarakat untuk bertanya.

Kondisi ini sebenarnya sudah menjadi modal dalam upaya akselerasi digitalisasi layanan publik. Ke depan, proses digitalisasi layanan publik perlu diperkuat dengan berorientasi pada masyarakat (*publik centric*) agar digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah tepat sasaran dan tepat guna sesuai kebutuhan.

*Kedua*, kolaborasi untuk menyelesaikan permasalahan bersama. Sangat umum bagi perusahaan rintisan teknologi untuk berkolaborasi dan melakukan transfer pengetahuan guna mengatasi permasalahan yang dihadapi saat ini. Pentingnya kolaborasi seharusnya diadopsi lembaga publik karena permasalahan publik terlalu luas untuk diselesaikan sendiri.

Banyak model yang bisa diterapkan pemerintah untuk mendorong kolaborasi yang efektif. Salah satunya melakukan Innovation Procurement berkesinambungan. Pemerintah harus aktif dan terbuka mendorong publik

secara profesional menghadirkan solusi untuk mentransformasi layanan pemerintah. Hal ini bisa dilakukan dengan model *pre-commercial procurement* (PCP) ataupun Public Procurement of Innovative solutions (PPI). Pengadaan solusi layanan publik inovatif dilakukan dengan fleksibel di mana pemerintah hanya memberikan gambaran permasalahan besar, lalu publik ataupun industri telekomunikasi informasi secara leluasa mengusulkan terobosan inovasi layanan publik. Pemerintah juga bisa aktif mengakuisisi perusahaan-perusahaan rintisan yang bergerak di layanan publik untuk menjadi bagian dari pemerintah. Model *innovation procurement* ini dilakukan secara aktif oleh banyak negara di Eropa dan juga di Asia seperti Korea Selatan dan Singapura. *Ketiga*, integrasi dan pengambilan keputusan berdasarkan data. Pada industri digital, data diperlakukan secara efektif dan efisien. Industri digital menjadikan data sebagai komponen utama dalam proses bisnis, dibuat terintegrasi, dan dapat digunakan untuk proses analisis dan pengembangan produk serta layanan.

Pandemi Covid-19 mengajarkan kita tentang pentingnya peran pemerintah. Pada kondisi yang serba tidak pasti, masyarakat sangat bergantung kepada pemerintah. Pandemi juga memaksa kita mengakui bahwa transformasi digital layanan publik masih tertinggal sangat jauh. Paling sederhananya kita masih menyaksikan antrean layanan publik di tengah imbauan untuk menjaga jarak dan protokol kesehatan.

Kota Pekanbaru yang ditetapkan sebagai kawasan zona merah terhadap perkembangan dan penularan covid 19, sangat meresahkan bagi petugas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam melayani masyarakat, mengingat masih ada nya kondisi masyarakat yang kurang peduli terhadap lingkungan dan masih adanya masyarakat mengganggu covid 19 itu tidak nyata hanya ketakutan dan kecemasan sebagian orang. Kerangka regulasi ini disusun agar dapat menghasilkan revolusi pelayanan publik modern yang mampu menjadi solusi kualitas performa birokrasi dalam melayani masyarakat.

## B. Tujuan Aksi Perubahan

Adapun tujuan dari aksi perubahan adalah:

1. Mengurangi penumpukan pemohon di loket sehingga terciptanya ketertiban dan kenyamanan di loket.
2. Memberi kepastian jam pemohon datang.
3. Mempermudah masyarakat dalam mendapatkan formulir layanan.
4. Mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan layanan.

## C. Manfaat Aksi perubahan

Berikut beberapa manfaat dari aksi perubahan:

1. Dapat mencegah penyebaran covid 19
2. Dapat mengatur waktu jumlah pemohon yang masuk setiap jam nya
3. Petugas loket lebih profesional melayani pemohon, bahwa semua petugas loket sudah bisa melayani semua pelayanan tanpa dipilah-pilah.

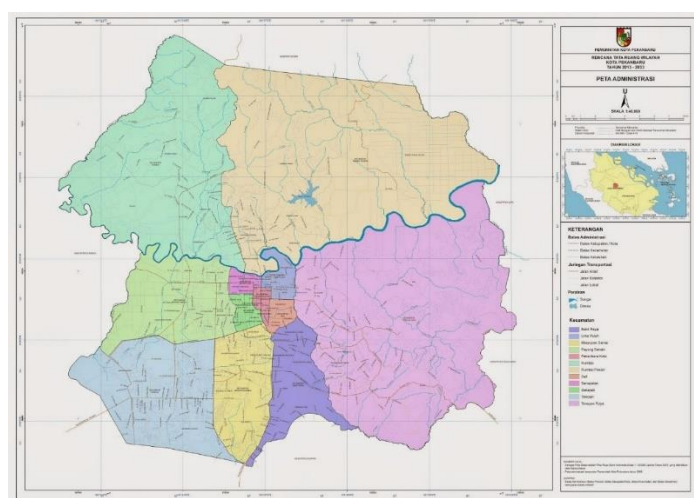
## BAB II

### PROFIL PELAYANAN

#### A. TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN

##### 1. Gambaran Umum Wilayah

Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri RI No. Sekr.15/15/6 tanggal 30 Agustus 1958. Secara geografis, kota ini terletak antara 101° 14' – 101°34' BT dan 0°25' – 0°45' LU.



**Gambar 2.1** Batas administrasi

Berdasarkan batas administrasi, Kota Pekanbaru berbatasan langsung dengan:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru terdiri atas 12 kecamatan dan 83 kelurahan dengan uraian sebagai berikut:

**Tabel. 2.1.** Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Kelurahan
1	Bukit Raya	Air Dingin, Simpang Tiga, Tangkerang Labuai, Tangkerang Selatan, Tangkerang Utara
2	Lima Puluh	Pesisir, Rintis, Tanjung Rhu, Sekip
3	Marpoyan Damai	Maharatu, Perhentian Marpoyan, Sidomulyo Timur, Tangkerang Barat, Tangkerang Tengah, Wonorejo
4	Payung Sekaki	Air Hitam, Bandar Raya, Labuh Baru Barat, Labuh Baru Timur, Sungai Sibam, Tampan, Tirta Siak
5	Pekanbaru Kota	Simpang Empat, Sumahilang, Tanah Datar, Kota Baru, Sukaramai, Kota Tinggi
6	Kecamatan Rumbai	Agrowisata, Maharani, Muara Fajar Barat, Muara Fajar Timur, Palas, Rantau Panjang, Rumbai Bukit, Sri Meranti, Umban Sari
7	Kecamatan Rumbai Pesisir	Lembah Damai, Lembah Sari, Limbungan, Limbungan Baru, Meranti Pandak, Sungai Ambang, Sungai Ukai, Tebing Tinggi Okura
8	Kecamatan Sail	Cinta Raja, Sukamaju, Sukamulya
9	Kecamatan Senapelan	Kampung Bandar, Kampung Baru, Kampung Dalam, Padang Bulan, Padang Terubuk, Sago
10	Kecamatan Sukajadi	Harjosari, Jadirejo, Kampung Melayu, Kampung Tengah, Kedung Sari, Pulau Karam, Sukajadi
11	Kecamatan Tampan	Air Putih, Bina Widya, Delima, Sialang Munggu, Sidomulyo Barat, Simpang Baru, Tobek Godang, Tuah Karya, Tuah Madani
12	Kecamatan Tenayan Raya	Bambu Kuning, Bencah Lesung, Industri Tenayan, Kulim, Melebung, Mentangor, Pematuan, Pematang Kapau, Rejosari, Sialang Rampai, Sialang Sakti, Tangkerang Timur, Tuah Negeri

Kota Pekanbaru merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, imigrasi dan urbanisasi yang tinggi dan multi-etnik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II, terdapat jalur Lintas Timur Sumatera yang terhubung dengan Kota Medan dan Kota Jambi serta dua pelabuhan yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku.

Kondisi geologi Kota Pekanbaru, relatif datar dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis alluvial dengan pasir. Pada pinggiran kota pada umumnya terdiri dari jenis tanah organosol dan humus yang

merupakan rawa-rawa yang bersifat asam. Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Sungai ini menjadi jalur perhubungan lalu lintas perairan untuk perekonomian Pekanbaru sekitarnya. Kondisi klimatologi Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum terjadi pada bulan Juli 35,4°C dan minimum di bulan April 21°C (BPS, 2018).

## **2. Tugas dan Fungsi Instansi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan;
- c. pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat;
- d. pelaksanaan penataan pertanahan;
- e. pelaksanaan pengadaan tanah; pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan; dan
- g. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

## **3. Tugas dan Fungsi Unit kerja**

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan. Dalam melaksanakan tugas, Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;

- b. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
- c. pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- d. pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;
- e. pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- f. pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- g. pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
- h. pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat

## **B. Sumber Daya Instansi**

### 1. Sumber Daya Manusia

Menurut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, Kantor Wilayah terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha terdiri atas:
  - 1. Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
  - 2. Urusan Umum dan Kepegawaian;
  - 3. Urusan Keuangan dan Barang Milik Negara; dan
  - 4. Kelompok Jabatan Fungsional
- b. Seksi Infrastruktur Pertanahan terdiri atas:
  - 1. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik;
  - 2. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral; dan
  - 3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat;
  2. Subseksi Pendaftaran Hak Tanah;
  3. Subseksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT; dan Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Seksi Penataan Pertanahan terdiri atas:
1. Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu;
  2. Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- e. Seksi Pengadaan Tanah terdiri atas:
1. Subseksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah dan Penilaian Tanah;
  2. Subseksi Fasilitasi Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- f. Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan terdiri atas:
1. Subseksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan;
  2. Subseksi Pengendalian Pertanahan; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.



Jabatan	Eselon III	Eselon IV	Eselon V	JFU	PPNP	CLEANING SERVICE	SATPAM	PRAMUBAKTI	ASK	Total
JUMLAH	1 Orang	6 Orang	14 Orang	18 Orang	69 Orang	6 Orang	7 orang	6 Orang	33 Orang	160 Orang

Gambar 2. 2 Data Sumber Daya Manusia





Gambar. 2.3 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

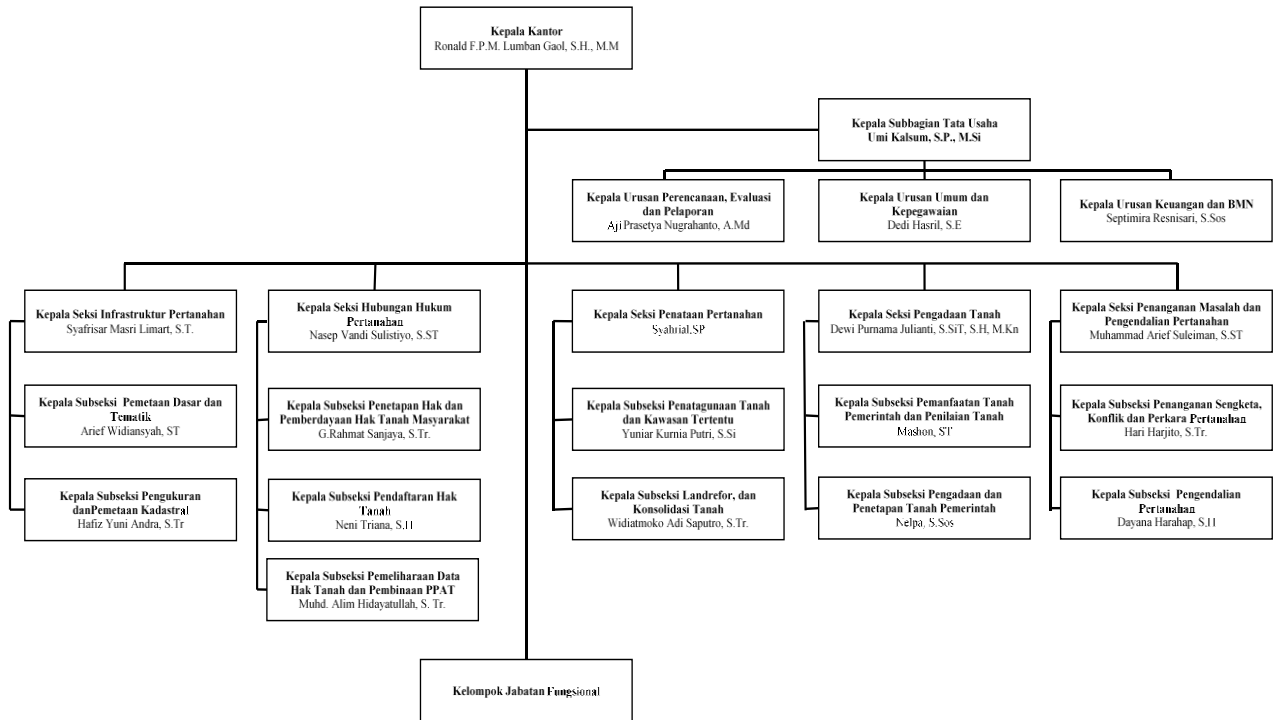
## 2. Sarana dan Prasarana

Adapun fasilitas sarana prasarana kantor yang dapat menunjang kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru secara umum dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 2.2** Fasilitas Kantor

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan
1	CCTV	56	Buah
2	Projector	1	Buah
3	AC Split	11	Buah
4	TV	3	Buah
5	Sound System	2	Buah
6	Digital LED Running Text	1	Buah
7	Theodolite (Peralatan Ukur Tanah)		Buah
8	GPS Receiver		Buah
9	Kamera Udara	1	Buah
10	Handy Talky (HT)	22	Buah
13	PC Unit		Buah
14	Laptop		Buah
15	Notebook		Buah
17	Scanner	5	Buah
18	Printer	13	Buah

### 3. Struktur Organisasi



**Gambar. 2.4** Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

## **BAB III**

### **ANALISIS MASALAH**

#### **A. IDENTIFIKASI MASALAH PADA AREA TUGAS DAN FUNGSI YANG BERMASALAH**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan, Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan. Serta dalam melaksanakan tugas Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
- b. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
- c. pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- d. pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;
- e. pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- f. pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- g. pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
- h. pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat khususnya pada loket pertanahan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kejelasan SOP persyaratan dan waktu harus menjadi prioritas agar produk hukum yang kita hasil dapat memberi kepastian hukum kepada pemiliknya.

Berikut berbagai permasalahan yang kita temukan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru:

1. Tidak terkontrolnya jumlah pemohon pada masa Pandemic covid 19.
2. Minimnya kegiatan pengembangan kompetensi SDM
3. Belum diperbaruinya peta ZNT pada sistem KKP sehingga mempengaruhi realisasi PNBP pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
4. Sistem pengaduan yang belum tertata rapi.

## **B. PENETAPAN MASALAH UTAMA**

Setelah dilakukan evaluasi terhadap semua pekerjaan terhadap semua seksi, ada beberapa masalah yang perlu ditanggapi dan dicarikan solusi

1. Tidak terkontrolnya jumlah pemohon pada masa Pandemi covid 19.
2. Minimnya kegiatan pengembangan kompetensi SDM
3. Belum diperbaruinya peta ZNT pada sistem KKP sehingga mempengaruhi realisasi
4. PNBP pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
5. Sistem pengaduan yang belum tertata rapi.

**Tabel 3.1 METODE USG**

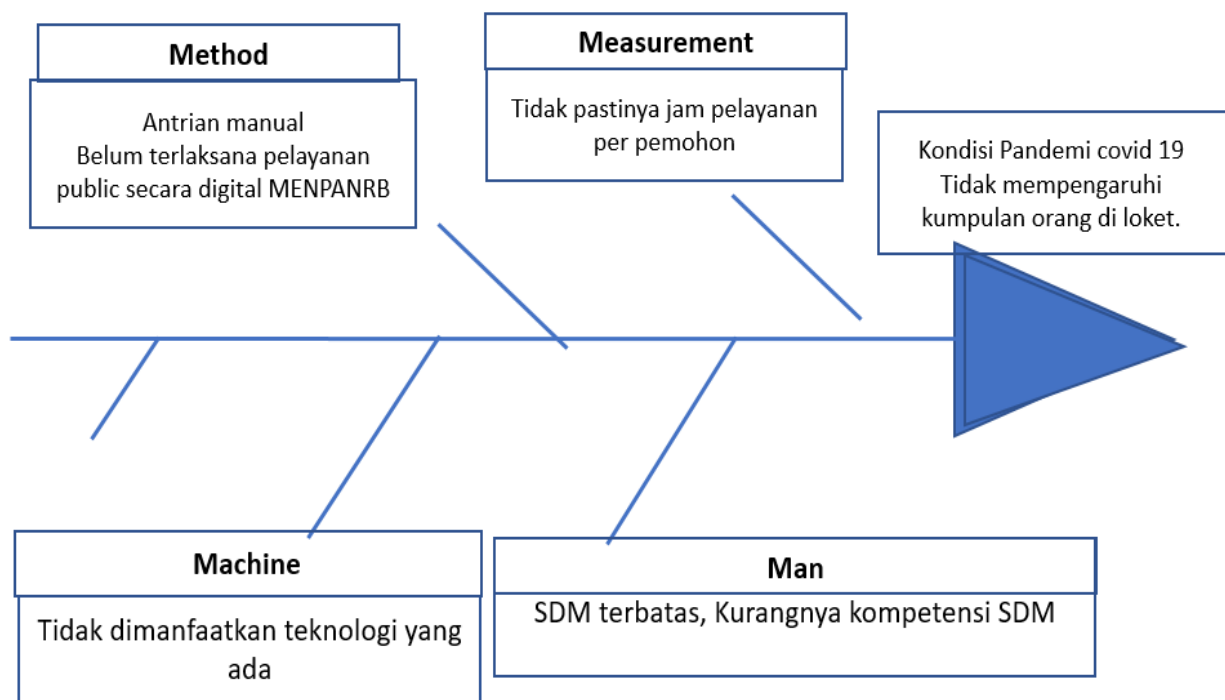
No	ISU STRATEGIS	NILAI			TOTAL
		U	S	G	
1	NO. 1	5	4	5	14
2	NO. 2	3	4	5	12
3	NO. 3	4	3	4	11
4	NO. 4	4	5	4	13

Dari isu strategis paling utama yang harus segera ditindaklanjuti adalah permasalahan no. 1 tidak terkontrolnya jumlah pemohon pelayanan pada masa pandemic covid 19. Hal ini perlu segera ditindaklanjuti karena merupakan salah satu cara untuk memutus mata rantai penyebaran covid 19. Pembatasan pemohon agar segera dilakukan agar terciptanya suasana yang tertib dan teratur. Dimana sebelum dengan aplikasi antrian manual, banyak terjadi desak-desakan pengambilan nomor antrian yang terbatas.

Penyebab timbulnya kondisi pada permasalahan yang dipilih disebabkan oleh beberapa faktor, yang kemudian dianalisis menggunakan

diagram *fishbone*. Pemanfaatan diagram *fishbone* digunakan untuk mengetahui penyebab masalah. Hasil dari diagram *fishbone* akan digunakan sebagai dasar proyek perubahan. Untuk lebih jelasnya terkait diagram *fishbone* dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

### Menggunakan Fish Bone Analysis



**Gambar 3.1.** Diagram Fishbone Penyebab timbulnya masalah

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa faktor penyebab masalah sistem antrian yang belum bisa menciptakan ketertiban dan kenyamanan pelayanan dimasa pandemic covid 19 adalah sebagai berikut:

- A. MAN: Penyebab permasalahan adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia dan kurangnya kompetensi SDM
- B. METHODE: Antrian manual dan Belum terlaksana pelayanan public secara digital
- C. MACHINE: belum dimanfaatkan teknologi yang ada
- D. Measurement: Tidak pastinya jam pelayanan per pemohon.

Dari serangkaian penyebab masalah tersebut sangat dibutuhkan inovasi antrian on line berbasis web pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru guna terciptanya ketertiban dan kenyamanan pelayanan dan dapat membantu memutus mata rantai penyebaran covid 19 pada Kota Pekanbaru Propinsi Riau untuk mengurangi terjadinya Kluster perkantoran.

### **C. ANALISIS KELAYAKAN INOVASI**

Analisa kelayakan inovasi yang diangkat berdasarkan permasalahan nomor 1 (satu) yang menjadi permasalahan utama didapatkan dari metode U S G dengan masalah yang diangkat yaitu Tidak terkontrolnya jumlah pemohon pada masa Pandemi covid 19 pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Bahwa pemecahan masalah yang sangat mendesak pada saat pandemi covid 19 dan Kota Pekanbaru termasuk Zona Merah adalah mengatur jumlah pemohon yang masuk kedalam ruangan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, mengatur jam kedatangan, dan mengatur jumlah jam pelayanan sehari.

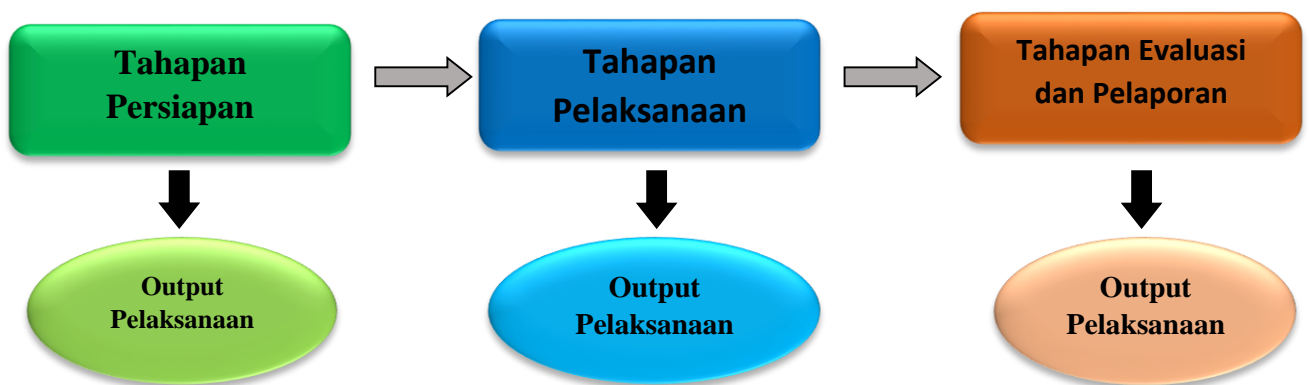
## BAB IV. STRATEGI MENGATASI MASALAH

### A. TEROBOSAN INOVASI

#### 1. Deskripsi Inovasi

Berdasarkan masalah utama yang dipilih adalah Tidak terkontrolnya jumlah pemohon pada masa Pandemic covid 19 pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, dan masih banyaknya masyarakat yang kurang peduli dengan pandemic covid 19, maka lahirlah inovasi antrian *online* SIANTON berbasis web.

Adapun untuk menghasilkan inovasi ini melewati beberapa tahapan, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table dan gambar berikut:



**Gambar 4.1.** Output kunci tahapan kegiatan

#### 2. Model inovasi Perubahan (*Canvas Inovasi*)

Berdasarkan rencana aksi perubahan pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan, berikut akan digambarkan secara lebih rinci menggunakan model Kanvas, untuk lebih memahami permasalahan dan elemen inti dan penunjang terkait dengan inovasi antrian On line SIANTON dapat dilihat pada gambar berikut:

## CANVAS MODEL INOVASI PELAYANAN ANTRIAN ONLINE

<b>MITRA KERJA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PROVIDER KOMUNIKASI</li> <li>• TEKNISI</li> <li>• KONSULTAN KOMUNIKASI</li> </ul>	<b>KEGIATAN UTAMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANTRIAN ONLINE</li> <li>• INFORMASI PELAYANAN PERTANAHAN (PERSYARATAN DAN FORMULIR LAYANAN)</li> </ul>	<b>NILAI YANG DITAWARKAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PENGAMBILAN NO. ANTRIAN</li> <li>• INFORMASI PELAYANAN PERTANAHAN (PERSYARATAN)</li> <li>• PROSPEK PENGEMBANGAN DAN REPLIKASI</li> <li>• FORMULIR LAYANAN</li> <li>• JAM PELAYANAN TEPAT WAKTU</li> </ul>	<b>HUBUNGAN KLIEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO. ANTRIAN</li> </ul>	<b>TARGET KLIEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MASYARAKAT</li> </ul>
	<b>SUMBER DAYA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JARINGAN WEB</li> <li>• TEKNISI</li> <li>• ANGGARAN</li> </ul>		<b>PELAYANAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PELAYANAN NO ANTRIAN ONLINE</li> <li>• PERSYARATAN (PERKABAN NO. 1 TAHUN 2010)</li> <li>• FORMULIR LAYANAN</li> </ul>	
<b>UNSUR BIAYA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BELANJA BARANG</li> <li>• BELANJA LANGGANAN DAYA</li> </ul>		<b>IMBALAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT</li> <li>• IMAGE BRANDING KANTOR</li> </ul>		<b>RESIKO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PENYALAHGUNAAN OLEH SEGELINTIR CALO PERTANAHAN</li> </ul>
<b>LEGALITAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR</li> </ul>		<b>AKUNTABILITAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SEBAGAI INOVASI PELAYANAN</li> <li>• UPDATING STANDAR PELAYANAN</li> </ul>		<b>SUSTAINABILITAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PENGEMBANGAN SISTEM DARI MANUAL MENJADI WEB</li> </ul>

**Gambar 4.2 Model Canvas Inovasi Aksi Perubahan**

### 3. Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan terdiri dari target, waktu dan tahapan rencana kegiatan inovasi antrian on line SIANTON berbasis Web. Waktu pelaksanaan kegiatan tanggal 21 Oktober 2020 s/d 24 Noember 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

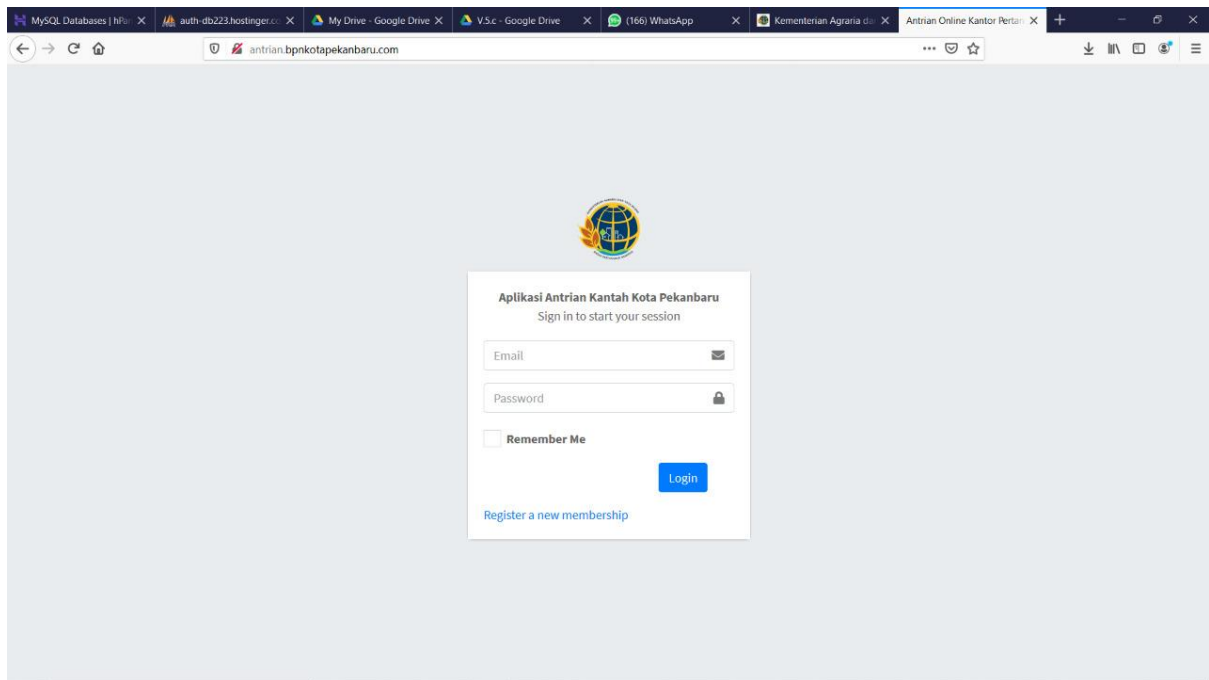


**Tabel 4.1 . Rencana Aksi Pelaksanaan Tahapan Kegiatan**

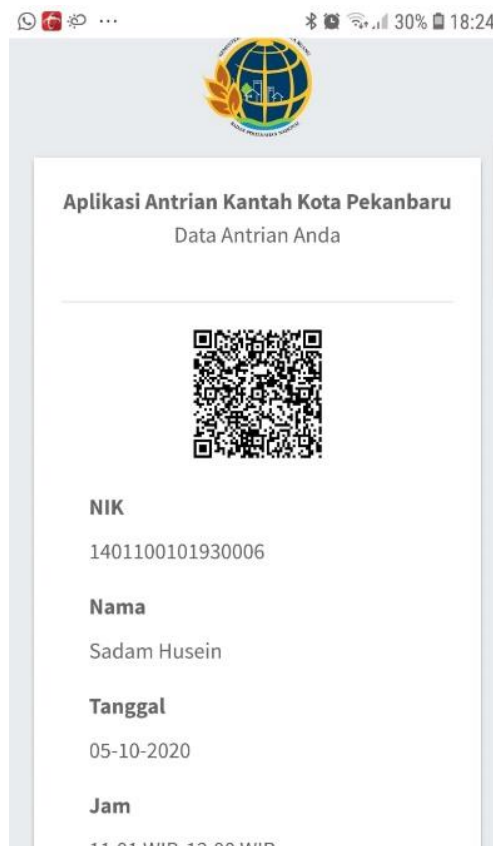
<b>Kegiatan</b>	<b>Pelaksana</b>	<b>Waktu</b>	<b>Output Kegiatan</b>
<b>Tahapan Persiapan</b>			
1. Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	<i>Project Leader</i>	15-10-2020	Dokumen Kegiatan
2. Rapat pembentukan Tim Kerja	<i>Project Leader</i>	16-10-2020	- Notulen Rapat - Draft SK Tim Kerja
3. Penerbitan SK Tim Kerja	<i>Project Leader</i>	19-10-2020	SK Tim Kerja
4. Koordinasi dengan dinas terkait	<i>Project Leader</i>	20-10-2020	Data/Dokumen Tambahan
<b>Tahapan Pelaksanaan</b>			
1. Pembuatan Aplikasi Antrian Online SIMOLEK-KU	<i>Project Leader dan Tim Kerja</i>	21-10-2020 sd 22-11-2020	Aplikasi Antrian Online SIMOLEK-KU
2. Sosialisasi Aplikasi Antrian Online SIMOLEK-KU	<i>Project Leader dan Tim Kerja</i>	23-11-2020 sd 24-11-2020	- Tersosialisasinya Aplikasi Antrian Online SIMOLEK-KU - Dokumen Laporan Hasil Sosialisasi
<b>Tahapan Evaluasi dan Pelaporan</b>			
1. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan	<i>Project Leader</i>	21-10-2020 sd 04-12-2020	Dokumen Hasil Evaluasi
2. Penyusunan Laporan Kegiatan	<i>Project Leader</i>	07-12-2020 sd 11-12-2020	Dokumen Laporan
3. Seminar Laporan Aksi Perubahan	<i>Project Leader</i>	16-12-2020	Laporan Aksi Perubahan

## B. Hasil Inovasi

Aksi perubahan ini akan menghasilkan output berupa aplikasi antrian online yang dapat Mengurai penumpukan pemohon pada saat pandemi covid 19 dan dapat mempermudah pemohon dalam mengakses formulir layanan dan persyaratan layanana.



**Gambar 4.2.** Output Aplikasi antrian online SIMOLEK-KU



**Gambar 4.3.** Output Aplikasi antrian online SIMOLEK-KU

### C. Manfaat Inovasi

Manfaat inovasi antrian online SIANTON berbasis web ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengurangi penumpukan pemohon pada saat pandemic covid 19;
2. Tersedianya kepastian waktu kunjungan pemohon pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;
3. Mempermudah masyarakat dalam mendapatkan formulir layanan.
4. Mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan layanan.

### D. Pemanfaat Sumber Daya

Proyek perubahan ini memerlukan sumberdaya yang membantu dalam pelaksanaan proyek perubahan berisikan pihak-pihak atau stakeholder terkait yang berhubungan dan terlibat dalam penyelenggaraan aksi perubahan baik eksternal dan internal. Tim aksi perubahan dibentuk untuk mensupport dan membantu pelaksanaan aksi perubahan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.** Tim Aksi Perubahan

<b>Tim Aksi Perubahan</b>	<b>Deskripsi Tugas</b>
Mentor : Ronald F.P.M. Lumban Gaol, S.H., M.M. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	Mentor mempunyai tugas sebagai pengambil kebijakan, pemberi petunjuk arahan, serta memberikan nasehat atau masukan saran terkait aksi perubahan
<i>Project Leader:</i> Umi Kalsum, S.P., M.Si Kepala Subbagian Tata Usaha	<i>Project Leader</i> yaitu Kasubag Tata Usaha selaku penanggung jawab yang mengawal dari awal sampai akhir hingga terlaksananya Aksi Perubahan
<i>Coach:</i> Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.	<i>Coach</i> , selaku pendamping serta sebagai fasilitator <i>project leader</i> yang bertugas memberikan masukan, dukungan, bimbingan sehingga aksi perubahan bisa terlaksana.

<p>Tim Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aji Prasetya Nugrahanto, A.Md</li> <li>2. Dedi Hasril, S.E.</li> <li>3. Sadam Husein</li> <li>4. Mall Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru</li> </ol>	<p>Tim Kerja berperan dalam membantu kesuksesan aksi perubahan:</p> <p>Kepala Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan bertugas memberikan masukan dan saran terkait aksi perubahan</p> <p>Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian bertugas memberikan masukan dan saran terkait aksi perubahan.</p> <p>JFT.</p> <p>untuk <i>sharing data</i> dan informasi</p>
---	--

#### E. Pengendalian Mutu Pekerjaan

Manajemen Pengendalian mutu pekerjaan memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan awal yang dituju yaitu tersedianya aplikasi antrian *online* SIANTON berbasis web. Pengendalian mutu pekerjaan merupakan suatu fungsi manajemen yang harus mendukung kompetensi seorang manajer organisasi. Pengendalian dan evaluasi sebenarnya merupakan bagian dari fungsi pengawasan dan berkaitan erat dengan pelaksanaan semua fungsi manajemen, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan, pengawasan (controlling) itu sendiri, Tidak menutup kemungkinan pada pelaksanaan setiap fungsi manajemen tersebut sudah ditemukan penyimpangan yang segera perlu diperbaiki/ diluruskan.

Perencanaan, monitoring dan pengendalian merupakan kegiatan yang berkaitan. Berdasarkan perencanaan yang telah dipermasalahkan, pelaksanaan kegiatan perlu dimonitor dan dikendalikan agar selalu disiplin mengikuti rencana yang telah ditetapkan. Perlu pula dilakukan monitoring terhadap perubahan lingkungan organisasi yang mungkin dapat mendasari perlunya dilakukan koreksi atau penyesuaian terhadap kegiatan yang sedang dilaksanakan.

Monitoring Pengendalian sebenarnya lebih ditekankan pada kegiatan mencermati proses pelaksanaan kegiatan serta adanya perubahan lingkungan organisasi. Hasil monitoring akan memberikan umpan balik, apakah kegiatan dapat berjalan semestinya, ataukah terjadi adanya penyimpangan dari yang direncanakan, atau bahkan perencanaan yang tidak tepat atau menjadi tidak tepat oleh adanya perubahan lingkungan. Hasil monitoring dipakai sebagai dasar tindakan manajemen, mulai dari penjaminan kegiatan tetap pada tracknya sampai pada tindakan koreksi dan/atau penyesuaian.

Dalam mewujudkan inovasi antrian on line SIANTON, dibuat langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan standar dan indikator pelaksanaan program/kegiatan. Dimana standar itu mencakup (dana, materi/bahan, metode, prosedur, Teknologi, dll)
2. Dalam pelaksanaan kegiatan Sosialisasi aplikasi antrian *online* SIANTON berbasis web.
3. Dari hasil monitoring, pengendalian pekerjaan yang dilakukan terhadap pengendalian mutu pekerjaan di cek secara berkala. Hal ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat capaian kinerja organisasi, pembelajaran untuk mengetahui tingkat capaian keberhasilan program berhasil atau tidak berhasil, Untuk melakukan verifikasi dan meningkatkan kualitas dan manajemen program, Untuk mengidentifikasi strategi yang berhasil dalam rangka ekstensi/ekspansi dan replikasi, dan untuk memodifikasi atau memperbaiki strategi yang kurang sehingga diharapkan kinerja lebih meningkat dikemudian hari.

#### F. Sop Pelayanan Publik

Standar Operasional Prosedur kegiatan antrian online SIANTON berbasis web pada kantor pertanahan kota pekanbaru belum diatur secara rinci baik di Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang SPOPP namun akan dibuatkan SOP secara mandiri melalui Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

## **BAB V**

### **LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

#### A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

##### 1. Membangun Integritas

Pemimpin harus mampu memimpin dengan contoh dan menciptakan lingkungan kerjayang professional bagi para bawahannya. Pemimpin bertanggungjawab untuk timnya, dan secara aktif mengelola kinerja timnya. Pemimpin selalu memastikan bawahannya menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan organisasi, dan mematuhi manajemen resiko yang ada ditempat kerja. Pemimoin menjamin pelaporan internal memfasilitasi deteksi dini dan berkontribusi terhadap perbaikan terus menerus dari organisasi.

Untuk itu 5 (lima) yang sangat penting bagi pemimpin untuk membangun integritas ditempat kerja, sebagai berikut:

##### 1. Etika kepemimpinan

Memimpin dengan contoh Etika ditempat kerja harus dimulai dari atas dengan mengambil tanggungjawab untuk membangun tim kerja yang professional. Tidak hanya menyampaikan pesan yang jelas tentang perilaku etis dan integritas, tetapi juga harus menjadi model (rule model), juga menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi secara konsisten.

##### 2. Menetapkan Harapan yang jelas

Hal ini saya lakukan dengan mendefinisikan tugas, harapan, standar professional, dan tanggung jawab bawahan. Memperkuat penerapan praktis dari dokumen organisasi, seperti kode etik, nilai-nilai organisasi, hak dan kewajiban. Satu hal yang terus saya tanamkan kepada seluruh

ASN, PPNPN, Pramuka Bakti, Satpam dan Cleaning service bahwa kita adalah pelayan masyarakat. Jiwa melayani harus kita pupuk sedemikian rupa sehingga terwujudnya kantor pelayanan pertanahan yang sesuai dengan fungsi Kementerian.

### 3. Menerapkan nilai-nilai Organisasi

Membantu bawahan memahami nilai-nilai organisasi dan bertanggungjawab menginformasikan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai organisasi, profesional, melayani dan terpercaya. Mendidik bawahan tentang apa artinya dan apa yang diharapkan untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai organisasi.

Nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri ATR/BPN no. 115/SK-OT.02/V/2020 yakni, melayani, profesional dan terpercaya.

- a. Melayani: berupaya memberikan layanan berstandar dunia dengan orientasi peningkatan pelayanan dan kepuasan masyarakat serta pemangku kepentingan.
- b. Profesional: bekerja dilakukan dengan dedikasi dan komitmen serta berkolaborasi dengan pemangku kepentingan, terbuka pada perubahan termasuk perubahan teknologi dan pengetahuan.
- c. Terpercaya: berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan cara terbaik dan benar, memegang teguh kode etik, amanat jabatan dan prinsip-prinsip moral.

### 4. Membuat keputusan yang dipercaya

Etika kepemimpinan ditandai dengan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. Memastikan bahwa semua pengambilan

keputusan yang tepat waktu, didukung oleh bukti-bukti, dan dibuat dengan memperhatikan nilai-nilai organisasi. Bahwa dalam melaksanakan penggunaan antrian on line pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan suatu keputusan yang tepat disaat Pandemi seperti saat ini. Didalam pelaksanaannya, terlihat jelas bahwa nilai-nilai Kementerian terangkum secara keseluruhan, melayani, professional dan terpercaya.

5. Berkomunikasi dengan bawahan

Adanya komunikasi yang terus menerus dan terbuka antara atasan dan bawahan sangat dibutuhkan untuk membangun organisasi ke arah yang lebih baik. Mengadakan diskusi dengan bawahan mengenai perilaku etis, hubungan dengan tim kerja dan berbagi informasi mengenai standar etika organisasi.

6. Menilai bawahan

Secara teratur mengingatkan bawahan tentang kontribusi positif dan penting yang mereka buat untuk masyarakat, dan bagaimana perilaku mereka membantu masyarakat.

7. Mengembangkan keterampilan.

Memaksimalkan peluang untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan dalam mendukung perbaikan terus menerus. Hal ini penting bagi pemimpin untuk membangun pembelajaran mereka melalui coaching dan mentoring.

8. Manajemen dan Pengawasan Aktif.

Gunakan alat manajemen yang tersedia Memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mengelola bawahan, memantau kinerja tim,



membangun keterpaduan kelompok dan mengatur arah strategi timnya. Beberapa sumberdaya ini berupa SOP ditempat kerja, panduan etika , penilaian kinerja, dan pengembangan professional sehari-hari.

#### 9. Mengenal bawahan

Menaruh minat pada bawahannya dan secara aktif terlibat dalam pengelolaan pekerjaan mereka, bagaimana mereka melakukannya. Mengetahui bawahan adalah tentang menunjukkan rasa hormat dan memberikan dukungan ditempat kerja. Seorang pemimpin mungkin juga ingin mempertimbangkan jika bawahannya memiliki keterampilan atau pengalaman yang bisa menguntungkan timnya.

#### 10. Memeriksa kinerja

Berbagai data prestasi kerja dan keluhan dapat membantu mengidentifikasi potensi masalah kinerja dan integritas di tempat kerja. Data-data yang dihasilkan bagian sumberdaya manusia dapat digunakan untuk memantau tren di area-area yang ada, dan untuk membantu mengidentifikasu potensi kesalahan atau isu-isu manajemen diarea-area tersebut.

#### 11. Memeriksa pengaduan.

Data pengaduan dapat memberikan indikator yang berguna bagi kinerja dan kekhawatiran integritas. Jumlah dan jenis keluhan terhadap bawahan akan membantu pemimpin mengidentifikasi tren potensial dalam perilaku.

12. Mengidentifikasi potensi masalah.

Pemimpin memantau potensi masalah bawahannya, dan bertindak atas kekhawatiran yang diidentifikasi sejak awal. Isu yang terkait dengan potensi masalah bawahan tidak hanya berdampak pada kinerja bawahan, tetapi juga dapat berdampak pada integritas kerja.

13. Membantu perkembangan pembelajaran yang berkelanjutan.

Pemimpin harus menumbuhkan lingkungan belajar terus menerus. Menggunakan proses manajemen kinerja untuk membantu mengidentifikasi peluang dalam mengembangkan bawahan.

14. Selalu siap.

Pemimpin selalu tersedia untuk bawahannya. Membangun saluran komunikasi terbuka dan teratur dengan bawahan untuk membantu menumbuhkan dan membangun kepercayaan. Menciptakan peluang pertemuan formal dan informal untuk membahas kinerja, masalah perilaku, etika atau lainnya.

15. ORANG-ORANG YANG TEPAT.

Bagaimana seorang pemimpin percaya bawahannya menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan organisasi dan bangga dengan layanan yang mereka berikan kepada stakeholders, berikut yang harus diperhatikan:

16. Mempromosikan kode etik.

Pastikan kode etik tersedia dan dimengerti oleh bawahannya.

17. Menerapkan nilai-nilai.

Secara luas mempromosikan nilai-nilai organisasi dan artinya di tempat kerja.

18. Mendidik bawahan tentang tanggung jawab etika.

Mendidik dan memastikan bahwa bawahan memahami tanggung jawab etis mereka di tempat kerja.

19. Mendorong pembelajaran yang berkelanjutan.

Pemimpin dan bawahan bertanggung jawab untuk pengembangan pribadi dan profesional. Mempromosikan pesan ini di tempat kerja dan mendorong bawahan untuk mengambil tanggung jawab dalam pengembangan dan pembelajaran mereka.

20. Praktek pengambilan keputusan etis.

Memperkenalkan pelatihan berbasis skenario dan latihan kelompok untuk mendidik bawahan tentang membuat pilihan etis.

21. Mengidentifikasi “role model”.

Mengidentifikasi orang dalam organisasinya yang dapat bertindak sebagai role model dan mentor untuk membantu bawahan mengembangkan keterampilan etika kepemimpinan.

22. Belajar dari kesalahan.

Mengembangkan lingkungan pembelajaran di mana bawahan dapat belajar dan berkembang dari pengalaman, dengan mengidentifikasi dan berdiskusi dengan bawahan bagaimana kesalahan bisa dikelola dengan lebih baik.

### 23. Bertindak untuk mencegah.

Bertindak dengan integritas berarti bahwa bawahan harus bertindak dengan kejujuran, dan kekuatan moral, serta keberanian. Memelihara lingkungan dimana bawahan merasa nyaman untuk berbicara dan ikut campur tangan bila diperlukan.

### 24. Mengakui bawahan.

Secara teratur baik formal maupun informal memberikan penghargaan dan mengakui perilaku etis di tempat kerja.

### 25. PROSES YANG EFEKTIF.

Yaitu Bagaimana seorang pemimpin membuat tempat kerjanya memiliki proses yang baik, percaya bawahannya memahami dan mematuhi kewajiban serta tanggung jawab kerja, dengan menerapkan hal-hal sebagai berikut:

### 26. Konsultasikan bawahan.

Konsultasi bersama bawahan untuk meninjau dan memperbarui kebijakan dan proses kerja.

27. Penilaian risiko perilaku.

Mengidentifikasi potensi risiko perilaku kepada individu, tempat kerja atau organisasi, dan menilai kemungkinan risiko perilaku yang terjadi. Menghitung konsekuensi risiko perilaku yang terjadi, dan menerapkan cara-cara untuk meminimalkan atau mencegah risiko perilaku.

28. Memonitor kecenderungan.

Memantau munculnya risiko etika dengan melakukan pemindaian lingkungan secara berkala, dapat mencakup pemantauan kecenderungan dan isu-isu serta mengembangkan respon tempat kerja terhadap risiko potensial.

29. Memperkuat kebijakan.

Memperkuat kebijakan dan proses untuk mengelola isu-isu dan risiko yang dikaitkan dengan perilaku yang tidak benar, penyimpangan dan korupsi. Memastikan bawahan memahami masalah dan risiko yang berkaitan dengan kebijakan dan proses, mereka bertanggung jawab untuk memastikan kesesuaian, dan paham kemana untuk mendapatkan saran atau informasi lebih lanjut.

30. Monitor kepatuhan.

Pemimpin memiliki tanggung jawab untuk memantau kepatuhan bawahan terhadap kebijakan. Pertimbangkan pengembangan prosedur untuk membantu bawahan dalam memenuhi tanggung jawab dan

kewajiban etika. Menjaga kesehatan etika tempat kerja akan membantu pemimpin untuk lebih baik dalam mengelola risiko tersebut.

31. Melakukan audit.

Melakukan audit tempat kerja secara teratur untuk memastikan bahwa bawahan mematuhi kewajibannya berdasarkan kebijakan dan prosedur organisasi, dalam kaitannya dengan risiko bidang manajemen yang harus dipatuhi. Gunakan alat audit yang tersedia atau daftar pemeriksaan untuk memastikan bahwa tempat kerja selalu konsisten dengan praktik yang baik.

32. Melibatkan dukungan.

Meminta dukungan dari bagian pengembangan profesional, bagian pendidikan dan pelatihan, bagian standar etika untuk melakukan sesi pelatihan dan pendidikan di bidang kebijakan dan risiko untuk bawahannya.

33. Mengelola bawahan yang keluar.

Proses keluar dari tempat kerja adalah sama pentingnya dengan proses induksi tempat kerja. Proses keluar yang baik mencerminkan rasa hormat dan mendukung tempat kerja.

34. Menyertakan etika dan integritas.

Pastikan etika dan integritas adalah termasuk dalam semua pendidikan, pelatihan dan praktek di tempat kerja. Memperkenalkan

pelatihan etika dan integritas yang spesifik untuk bawahan yang ditugaskan di area beresiko tinggi terhadap penyimpangan.

35. Penggunaan skenario.

Menjalankan serangkaian skenario pelatihan atau latihan terkoordinasi untuk pengujian prosedur operasi manajemen risiko. Konsultasikan dengan bagian standar etika dan integritas untuk membantu pengembangan skenario.

36. PELAPORAN YANG PROFESSIONAL.

Bagaimana seorang pemimpin percaya bawahannya akan bertindak atas masalah integritas, dan nyaman dengan bagaimana kekhawatiran integritas diangkat dan dikelola di tempat kerjanya, antara lain:

37. Berbagi tanggung jawab.

Mempertahankan dan mempromosikan pesan utama bahwa semua bawahannya memiliki tanggung jawab untuk memastikan standar integritas di tempat kerja.

38. Mendorong pelaporan yang profesional.

Semua bawahan wajib melaporkan perilaku yang tidak benar, penyimpangan dan korupsi. Kewajiban ini harus diatur dalam peraturan dan pedoman perilaku, dan dirancang untuk menjaga integritas dan profesionalisme organisasi.

39. Mengaktifkan pelaporan.

Mendidik bawahan tentang proses untuk melaporkan masalah integritas. Peraturan yang mengatur tata cara pelaporan pelanggaran yang serius harus dibuat.

40. Mengetahui tanggung jawabnya.

Pastikan sebagai pemimpin menyadari tanggung jawab terkait pelaporan, dan cukup terlatih serta terampil untuk mendukung pemeliharaan standar profesional.

41. Menciptakan budaya pelaporan yang aman.

Menjaga budaya pelaporan yang aman di mana bawahan merasa percaya diri untuk melaporkan masalah integritas.

42. Memantau kesehatan dan keselamatan.

Pemimpin memiliki tanggung jawab untuk memantau kesehatan dan keselamatan bawahannya, terutama mereka yang telah membuat pengaduan atau pengungkapan internal tentang perilaku pegawai. Indikator yang mungkin menunjukkan bawahan mengalami stres atau tekanan di tempat kerja, perubahan kinerja, dan absensi. Pemimpin harus memastikan bahwa bawahan menyadari dan memiliki akses layanan dukungan yang tepat.

43. Dukungan bawahan.



Bawahan memiliki hak untuk merasa nyaman dan aman di tempat kerja yang profesional dan penuh hormat. Berhati-hati dari segala pengaruh yang mengganggu stabilitas, seperti orang-orang yang menghambat proses pengaduan atau melecehkan orang-orang yang membuat pengaduan internal.

44. Mencari umpan balik.

Mencari umpan balik dari pengadu tentang proses laporan. Dan secara khusus, meminta umpan balik pada manajemen.

45. Meminta dukungan.

Meminta dukungan dari bagian pengembangan profesional sesuai peran dan kewenangan untuk memberikan pengembangan kepemimpinan yang etis dan meningkatkan standar profesional di tempat kerja.

46. Review penanganan pengaduan.

Tinjau proses penanganan pengaduan untuk memastikan mereka konsisten dengan prinsip-prinsip keadilan.

## **B. PENGELOLAAN BUDAYA LAYANAN**

Membangun dan mengelola Budaya Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru terus dilakukan. Pelayanan

Prima adalah pelayanan yang diberikan dengan kualitas melebihi harapan pengguna layanan. Harapan para pengguna layanan Memperoleh kejelasan informasi pelayanan, rasa nyaman dan aman segera dapat dilayani Dilayani oleh petugas yang profesional Dilayani dengan adil, dipahami keinginannya Mudah menghubungi petugas.

Mengelola Pelaksanaan Pelayanan Prima:

- a. Mengenali pengguna layanan
- b. Menetapkan standar perilaku pelayanan prima
- c. Menempatkan petugas yang memenuhi kompetensi
- d. Pelatihan secara terus menerus
- e. Bentuk tim pengendali
- f. Perbaiki system pelayanan yang mendukung pelayanan prima
- g. Perbaikan/bangun fasilitas yang mendukung
- h. Cek dan recek
- i. Berdayakan pengguna layanan
- j. Berdayakan pegawai
- k. Perbaikan pelayanan internal
- l. Monitoring dan evaluasi
- m. Perbaikan berkelanjutan

Dari point diatas, antrian on line merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Budaya antrian on line merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Budaya antrian yang lama harus segera diperbaharui pada masa pandemic Covid 19 ini,

tidak ada lagi rebut-rebutan masukke kantor, pengguna layanan bisa memilih hari dan jam pelayanan yang mereka inginkan. Tidak ada lagi penjualan nomor antrian kepada calo-calo yang datang. Semua harus melek teknologi.

Selain itu untuk diberlakukan juga pelayanan loket prioritas, dimana pengguna layanan tidak memerlukan pengambilan antrian pada aplikasi loket antrian. Adapun kriteria pengguna layanan yang bisa mendapatkan pelayanan prioritas pada Kantor Petanahan Kota Pekanbaru adalah:

- . Lansia
- . Wanita hamil
- . Disabilitas

### **C. Pengelolaan Tim**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam pemerintahan dan menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Organisasi yang baik tidak lepas dari pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan dalam organisasi memerlukan tim yang efektif dalam aksi perubahannya. Bagi banyak organisasi, keberhasilan membangun tim kerja yang efektif merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Maka, tim kerja dalam aksi perubahan merupakan penentu keberhasilan. Oleh karenanya seorang pemimpin perubahan terlebih dahulu harus merancang pembentukan tim kerja yang efektif.

Setiap individu pada organisasi harus mempunyai kesadaran bahwa “teamwork” dan “network” merupakan hal penting untuk dibangun

dalam melakukan perubahan. Tim efektif sangat diperlukan karena akan berhadapan langsung dengan stakeholder atau mitra kerja.

Berikut ini tim efektif untuk pelayanan loket antrian on line pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

**Tabel 5.1** Susunan Tim Kerja Aksi Perubahan Untuk Pembuata *Aplikasi Antrian On Line Sianton* Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Tim Aksi Perubahan	Deskripsi Tugas
Mentor : Ronald F.P.M. Lumban Gaol, S.H., M.M. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	Mentor mempunyai tugas sebagai pengambil kebijakan, pemberi petunjuk arahan, serta memberikan nasehat atau masukan saran terkait aksi perubahan
<i>Project Leader</i> : Umi Kalsum, S.P., M.Si Kepala Subbagian Tata Usaha	<i>Project Leader</i> yaitu Kasubag Tata Usaha selaku penanggung jawab yang mengawal dari awal sampai akhir hingga terlaksananya Aksi Perubahan
<i>Coach</i> : Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.	<i>Coach</i> , selaku pendamping serta sebagai fasilitator <i>project leader</i> yang bertugas memberikan masukan, dukungan, bimbingan sehingga aksi perubahan bisa terlaksana.
Tim Kerja :  1. Aji Prasetya Nugrahanto, A.Md  2. Dedi Hasril, S.E.  3. Sadam Husein  4. Mall Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	Tim Kerja berperan dalam membantu kesuksesan aksi perubahan:  Kepala Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan bertugas memberikan masukan dan saran terkait aksi perubahan  Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian bertugas memberikan masukan dan saran terkait aksi perubahan.  JFT.  untuk <i>sharing data</i> dan informasi

## B. Deskripsi hasil Kepemimpinan

### 1. Capaian Tahapan inovasi

**Tabel 5.2** Capaian Tahapan inovasi

Kegiatan	Pelaksana	Waktu	Output Kegiatan	Status Dokumen	Kesesuaian Dengan RAP
<b>JANGKA PENDEK</b>					
<b>Tahapan Persiapan</b>					
1. Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	<i>Project Leader</i>	15-10-2020	Dokumen Kegiatan	Ada	Sesuai
2. Rapat pembentukan Tim Kerja	<i>Project Leader</i>	16-10-2020	- Notulen Rapat - Draft SK Tim Kerja	Ada	Sesuai
3. Penerbitan SK Tim Kerja	<i>Project Leader</i>	19-10-2020	SK Tim Kerja	Ada	Sesuai
4. Koordinasi dengan dinas terkait	<i>Project Leader</i>	20-10-2020	Data/Dokumen Tambahan	Ada	Sesuai
<b>Tahapan Pelaksanaan</b>					
1. Pembuatan Aplikasi Antrian Online SIANTON	<i>Project Leader dan Tim Kerja</i>	21-10-2020 s/d 23 Oktober	Aplikasi Antrian Online SIMOLEK-KU	Ada	Sesuai
2. Sosialisasi Aplikasi Antrian Online SIANTON	<i>Project Leader dan Tim Kerja</i>	24-10-2020 sd 30-10-2020	- Tersosialisasinya Aplikasi Antrian Online SIMOLEK-KU - Dokumen Laporan Hasil Sosialisasi	Ada	Sesuai

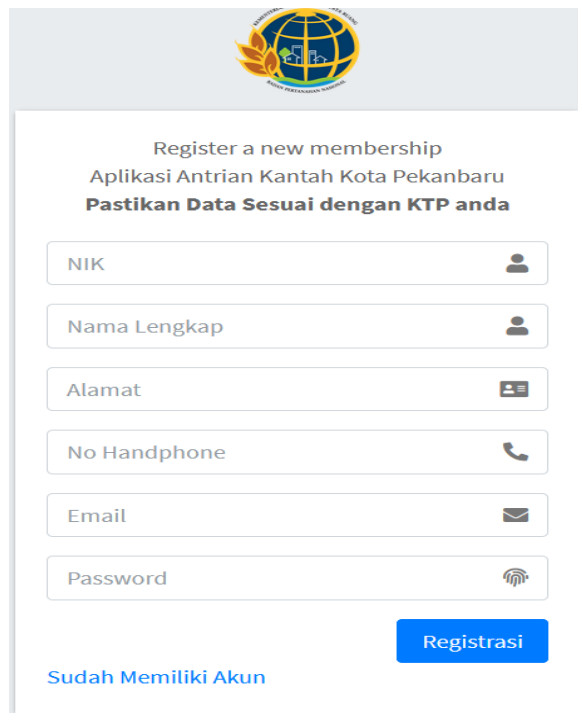
<b>Tahapan Evaluasi dan Pelaporan</b>					
1. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan	<i>Leader</i>	21-10-2020 sd 04-12-2020	Dokumen Hasil Evaluasi	Ada	Sesuai
2. Penyusunan Laporan Kegiatan	<i>Project Leader</i>	07-12-2020 sd 11-12-2020	Dokumen Laporan	Ada	Sesuai
3. Seminar Laporan Aksi Perubahan	<i>Project Leader</i>	16-12-2020	Laporan Aksi Perubahan	Ada	Sesuai
<b>JANGKA MENENGAH</b>					
Penggunaan Aplikasi Antrian Online SIANTON pada Tahun 2021 dan seterusnya.		30-11-2020	SK INOVASI KANTAH KOTA PEKANBARU	ADA	SESUAI
<b>JANGKA PANJANG</b>					
Penggunaan Aplikasi Antrian Online SIANTON pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru secara berkelanjutan dan berbasis android		01-12-2020 s/d seterusnya	SK INOVASI KANTAH KOTA PEKANBARU	ADA	SESUAI

## Antrian Online Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Laman: <http://www.antrian.bpnkotapekanbaru.com>

4 Langkah Mudah Mendaftar Antrian Online di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru:

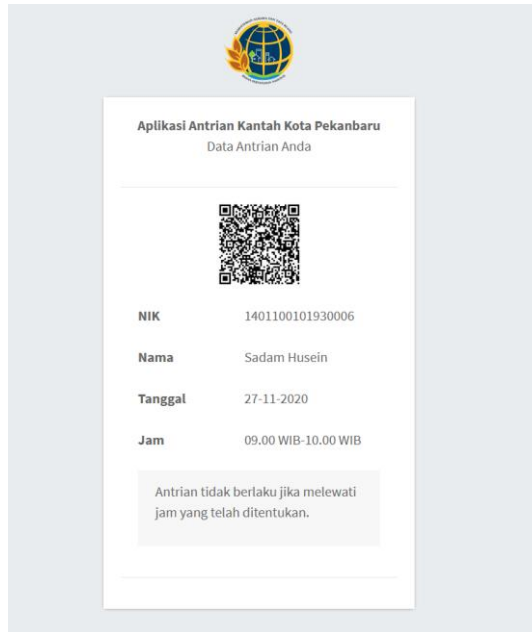
1. Pemohon baru mendaftar di laman [antrian.bpnkotapekanbaru.com](http://www.antrian.bpnkotapekanbaru.com) dengan mengisi biodata seperti : NIK, Nama, Email , No Handphone , Alamat dan Password.



The image shows a web registration form titled "Register a new membership" for the "Aplikasi Antrian Kantah Kota Pekanbaru". It includes a warning to "Pastikan Data Sesuai dengan KTP anda". The form fields are: NIK, Nama Lengkap, Alamat, No Handphone, Email, and Password. A blue "Registrasi" button is at the bottom right, and a link "Sudah Memiliki Akun" is at the bottom left. The form is set against a light blue background with a logo at the top.

**Gambar 5.1** Form Registrasi antrian *online*

- Jika sudah pernah mendaftar silahkan langsung login ke [antrian.bpnkotapekanbaru.com](http://www.antrian.bpnkotapekanbaru.com)
2. Pemohon Memilih Tanggal, Hari dan Jam Kunjungan ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, Jika antrian sudah full maka pilih memilih tanggal yang tersedia pada menu **Ticket Antrian**, jika mendapat notifikasi antrian full, disarankan pemohon memilih antrian pada tanggal yang sama dengan jam kunjungan yang berbeda.
  3. Pemohon menyimpan bukti pendaftaran antrian online di handphone atau dapat mencetak bukti pendaftaran antrian online, dan bukti antrian online harap di bawa untuk ditunjukkan ke Petugas Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.
  4. Pertanahan Kota Pekanbaru dan Menunjukkan bukti pendaftaran antrian online.



**Gambar 5.2** Screenshot data antrian online

**PENGUMUMAN**

**ANTRIAN ONLINE  
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

Guna memutus mata rantai penyebaran Virus COVID-19, dengan ini Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru akan memberlakukan **Antrian Online** mulai tanggal 12 Oktober 2020. Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

Pekanbaru, 02 Oktober 2020  
Kepala Kantor Pertanahan  
Kota Pekanbaru


TTD

Ronald F.P.M. Lumban Gaol, S.H., M.M  
NIP. 196303131987011001

\* Masa uji coba mulai  
tanggal 05 Oktober 2020


**4 LANGKAH MUDAH MENDAFTAR ANTRIAN ONLINE DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

1. Registrasi di laman  
antrian.bpnkotapekanbaru.com




Pemohon baru mendaftar di laman antrian.bpnkotapekanbaru.com dengan mengisi biodata seperti :  
1. NIK  
2. Nama  
3. Email  
4. Nomor Handphone  
5. Alamat  
6. Password  
Jika sudah pernah mendaftar silahkan login ke laman antrian.bpnkotapekanbaru.com.

2. Pilih Tanggal dan Waktu Kunjungan




Pemohon Memilih Tanggal, Hari dan Jam Kunjungan ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Jika antrian sudah full maka Pemohon memilih tanggal yang tersedia.

3. Siapkan atau Print Bukti daftar Antrian Online





Menyimpan bukti pendaftaran antrian online di handphone atau dapat mencetak bukti pendaftaran antrian online. bukti antrian online harap di bawa untuk ditunjukkan ke Petugas Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

4. Datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Sesuai Tanggal dan Waktu Kunjungan



Pemohon datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dan Menunjukkan bukti pendaftaran antrian online.

Melayani, Profesional, Terpercaya

**Gambar 5.3** Pengumuman dan tata cara Aplikasi Antrian OnLine SIANTON melalui medsos.





**Gambar 5.4** Pengumuman dan tata cara Aplikasi Antrian OnLine SIANTON melalui spanduk.

C. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan.

Sejauh ini telah terjadi perbaikan dalam system pelayanan dalam hal antrian pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

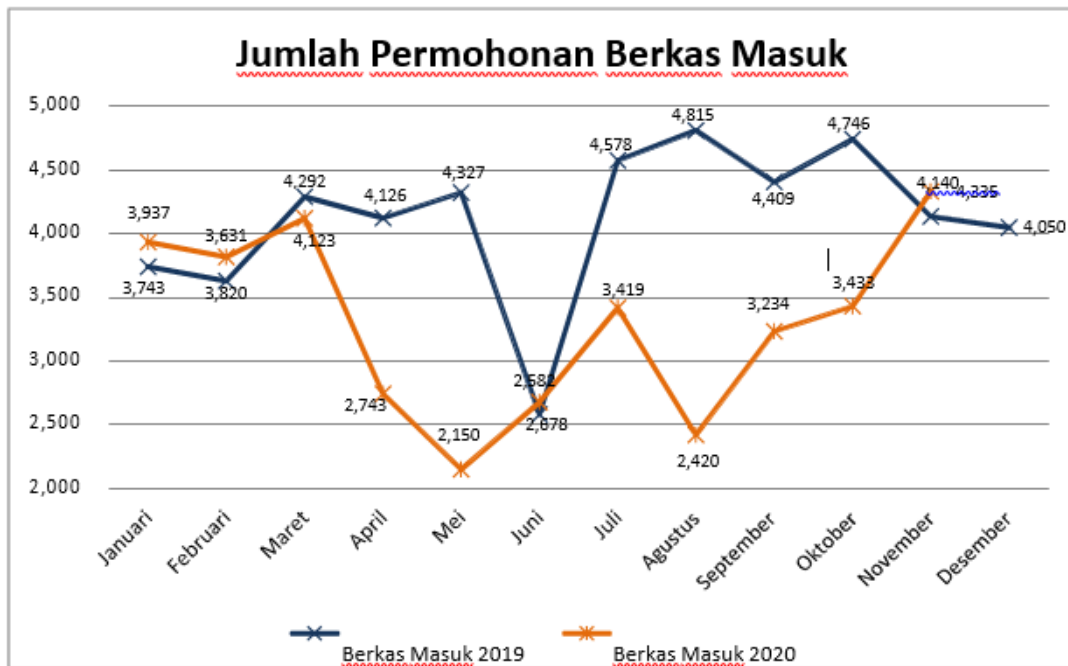
Berikut perkembangan penerimaan berkas pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, dari bulan Januari 2019 s/d 2020:

**Tabel 5.3** Jumlah Permohonan Berkas Masuk

No	Bulan	Berkas Masuk	
		2019	2020
1	Januari	3,743	3,937
2	Februari	3,631	3,820
3	Maret	4,292	4,123
4	April	4,126	2,743
5	Mei	4,327	2,150
6	Juni	2,582	2,678

7	Juli	4,578	3,419
8	Agustus	4,815	2,420
9	September	4,409	3,234
10	Oktober	4,746	3,433
11	November	4,140	4,335
12	Desember	4,050	-
Total		41,249	36,292

Dari table diatas, dapat dilihat perbandingan berkas masuk pada tahun 2019 dan 2020. Bulan januari s/d april tidak terjadi perbedaan signifikan antara tahun 2019 dan 2020. Namun pada bulan Mei 2020 terjadi penurunan yang signifikan hingga 50%. Hal ini disebabkan adanya embatasan jumlah pemohon pada saat PSBB. Namun pada bulan Juni terjadi kenaikan dari tahun 2019 yaitu 2.678 berkas, dan terjadi lagi penurunan dari bulan Juli s/d Oktober 2020. Namun saat penerapan aplikasi Antrian ONLINE SIANTON pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pada bulan November terjadi kenaikan jumlah berkas permohonan masuk sebanyak 4.335 berkas.



**Gambar 5.5** Grafik jumlah permohonan berkas masuk.



**Gambar 5.6** Kondisi loket dengan kondisi social distancing.

Dari gambar diatas, dapat dilihat sudah semakin tertib nya pemohon dengan memberlakukan social distancing. Melalui aplikasi antrian on line SIANTON pengguna layanan dapat memilih jam, tanggal dan hari yang mereka inginkan.

### 3. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan Aplikasi Antrian OnLine SIANTON sangat bermanfaat bagi seluruh karyawan/karyawati Kantah Kota Pekanbaru dan masyarakat Kota Pekanbaru, antara lain:

1. Menertibkan antrian di loket
2. Suasana loket lebih nyaman
3. Memutus mata rantai penyebaran Covid 19.

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

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Legalitas penerapan inovasi dituangkan dalam bentuk SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru No. 82/SK-14.71.UP.02.03/X/2020.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU  
PROVINSI RIAU**

Jl. Naga Sakti Pekanbaru Telepon 0761-23106 Fax. 0761-27575

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

**Nomor : 82/SK-14.71.UP.02.03/X/2020**

**TENTANG**

**INOVASI PELAYANAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI PADA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA PEKANBARU TAHUN ANGGARAN 2020**

- MENIMBANG :**
- a. Bahwa untuk peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan untuk percepatan pelayanan dibidang pertanahan kepada masyarakat, dipandang perlu untuk melakukan Inovasi Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Tahun 2020 pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;
  - b. Bahwa untuk pelaksanaan Inovasi Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi tersebut, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

- MENINGAT :**
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043);
  2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah;
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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;
  5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 21);
  6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
  7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional;
  8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ATR/BPN;
  9. Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan;
  10. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Publik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;

MEMUTUSKAN...

**Gambar 5.7** SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru No. 82/SK-14.71.UP.02.03/X/2020

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU TENTANG INOVASI PELAYANAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2020.**
- PERTAMA** : Bahwa Inovasi Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi yang akan dilaksanakan Tahun 2020 sebagai berikut :
1. SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON);
  2. LOKET TERINTEGRASI (LOKASI);
  3. PELAYANAN TANPA TURUN (PELANTUN);
  4. PELAYANAN ANTAR LANGSUNG (PETARUNG);
  5. APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT (ALPUKAT);
- KEDUA** : Bahwa terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi diharapkan para Kepala Seksi/Sub Bagian dan Kepala Sub Seksi/Urusan untuk menyiapkan rencana aksi terhadap Inovasi dan Pemanfaatan Teknologi yang akan dilaksanakan.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah/diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU  
PADA TANGGAL : 7 OKTOBER 2020

KEPALA KANTOR PERTANAHAN  
KOTA PEKANBARU,



RONALD F.P.M. LUMBAN GAOL, S.H.,M.M  
NIP. 19630313 198701 1 001

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Jakarta;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Jakarta;
3. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Riau di Pekanbaru.

**Gambar 5.8** SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru No. 82/SK-14.71.UP.02.03/X/2020

2. Perencanaan keberlanjutan Inovasi

Untuk keberlanjutan inovasi, kedepannya akan dilakukan pengembangan aplikasi secara android.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dari laporan aksi perubahan system aplikasi antrian online SIANTON dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Antrian online SIANTON dapat Mengurangi penumpukan pemohon di loket sehingga terciptanya ketertiban dan kenyamanan di loket.
2. Antrian online SIANTON dapat Memberi kepastian jam, hari dan tanggal pengguna layanan datang.
3. Mempermudah masyarakat dalam mendapatkan formulir layanan.
4. Mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan layanan.
5. Memutus mata rantai penyebaran covid 19 dengan mengurangi kerumunan.

### **B. Saran**

Untuk kelancaran pelaksanaan aksi perubahan, dapat kami sampaikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya dukungan pimpinan untuk melakukan revisi penggunaan anggaran dalam mengembangkan antrian berbasis android.
2. Perlunya penggunaan sosmed yang gencar dalam sosialisasi Aplikasi antrian on line SIANTON.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden (Perpres) No 81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional.

Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.