

LAPORAN AKSI PERUBAHAN
OPTIMALISASI PENANGANAN SENGKETA
MELALUI PEMBUATAN APLIKASI BERBASIS WEB



NAMA : DEWI PURNAMA JULIANTI, S.SiT, S.H., M.Kn.
NIP : 19730203 199303 2 001
NO. ABSEN : 13 (TIGA BELAS)
JABATAN : KEPALA SEKSI PENGENDALIAN DAN
PENANGANAN SENGKETA
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KOTA
PEKANBARU

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN
PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2021

LEMBAR PENGESAHAN

**OPTIMALISASI PENANGANAN SENGKETA MELALUI PEMBUATAN
APLIKASI BERBASIS WEB**

Disahkan di Bogor, Juli 2021

Coach,

**NANDANG ISNANDAR, S.Si,T M.T
NIP. 19750225 199403 1 001**

Project Leader,



**DEWI PURNAMA JULIANTI, S.SiT,S.H.,M.Kn.
NIP. 19730203 199303 2 001**

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama : Dewi Purnama Julianti, S.SiT,S.H.,M.Kn
NIP : 19730203 199303 2 001
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan
Angkatan : I (satu)
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Judul Laporan Aksi Perubahan:

Optimalisasi Penanganan Sengketa melalui Pembuatan Aplikasi Berbasis Web

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

Coach,

Project Leader,



**NANDANG ISNANDAR, S.SiT, M.T
NIP. 19750225 199403 1 00**

**DEWI PURNAMA JULIANTI, S.SiT,S.H.,M.Kn
NIP. 19730203 199303 2 001**

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 Angkatan I Tahun 2021. 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 Nandang Isnandar, S.SiT, M.T. selaku *coach* dalam rencana aksi perubahan.
2. Bapak Doni Syafrial, S.SiT, M.Si, Plt. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Provinsi Riau, selaku mentor dalam rencana aksi perubahan.
3. Pihak PPSDM yang telah membantu dalam memfasilitasi kegiatan aksi perubahan ini.
4. Semua pihak yang terlibat dalam Tim Efektif dalam pelaksanaan kegiatan aksi perubahan ini, dan
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu, yang telah membantu kami dalam kegiatan dan penyusunan proposal aksi perubahan 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, Juli 2021



Dewi Purnama Julianti, S.SiT,S.H.,M.Kn

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR BAGAN

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Aksi Perubahan	6
C. Manfaat Aksi Perubahan	6
BAB II PROFIL PELAYANAN	8
A. Tugas dan Fungsi Pelayanan	8
1. Tugas dan Fungsi Instansi	11
2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja	11
3. Area Bermasalah	11
B. Sumber Daya Instansi	11
BAB III ANALISA MASALAH	15
A. Identifikasi Masalah Pada Area yang Bermasalah	15
B. Penetapan Masalah Utama	16
C. Analisis Kelayakan Inovasi	19
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	21
A. Terobosan Inovasi	21
B. Hasil Inovasi	26
C. Manfaat Inovasi	27
D. Pemanfaatan Sumber Daya	27
E. Membentuk Tim Efektif	27
F. Struktur Tim Efektif	28
G. Stakeholder	29
H. Pengendalian Mutu Pekerjaan.....	31
I. SOP Pelayanan Publik	32

BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN.....	8
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan.....	8
1. Membangun Integritas.....	11
2. Pengelolaan Budaya Layanan	11
3. Pengelolaan Tim	11
B. Deskripsi hasil Kepemimpinan.....	
1. Capaian Tahapan inovasi.....	
2. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan.....	
3. Manfaat Aksi Perubahan.....	
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan.	15
1. Legalitas Penerapan Inovasi	16
2. Perencanaan keberlanjutan Inovasi	19
BAB VI PENUTUP	21
A. Kesimpulan	26
B. Rekomendasi	27
Daftar Pustaka	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Batas Administrasi	8
Gambar 2.2 Data Sumber Daya Manusia	12
Gambar 2.3 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru...	13
Gambar 4.1 Desain Aplikasi.....	22
Gambar 5.1 Rapat Persiapan Tim	36
Gambar 5.2 Halaman Registrasi Aplikasi Sengketa Online	38
Gambar 5.3 SK Tim	39
Gambar 5.4 Dukungan Pimpinan.....	42
Gambar 5.5 SOP Penanganan Sengketa	43
Gambar 5.6 SK Inovasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Daya Manusia.....	3
Tabel 1.2 Uraian Tugas dan Fungsi.....	3
Tabel 1.3 Jadwal Sidang dan Mediasi	4
Tabel 1.4 Gap Kondisi sekarang dan Kondisi yang Diharapkan	5
Tabel 2.1 Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pekanbaru	9
Tabel 2.2 Fasilitas Kantor	12
Tabel 3.1 Metode USG	16
Tabel 4.1 Pelaksanaa Tahapan Kegiatan	24
Tabel 4.2 Rincian Anggaran Biaya.....	25
Tabel 4.3 Tim Efektif	28
Tabel 4.4 Identifikasi <i>Stakeholder</i>	29
Tabel 4.5 Analisa Resiko	32

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan	14
Bagan 3.1 Diagram Fishbone	17
Bagan 4.1 Model Canvas Inovasi	23
Bagan 4.2 Struktur Tim Efektif	29
Bagan 4.3 Posisi <i>Stakeholder</i> dalam Kuadran	30
Bagan 4.4 Netmap <i>Stakeholder</i>	31
Bagan 4.5 <i>Flowchart</i> pembuatan Aplikasi	34

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagai kelanjutan dari Keputusan Presiden Nomor 113/P Tahun 2019 tentang Pembentukan Kementerian Negara dan Pengangkatan Menteri Negara Kabinet Indonesia Maju Periode Tahun 2019-2024 serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 11 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, maka pada tanggal 26 Maret 2020 ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 47 tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) dan Peraturan Presiden Nomor 48 tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional dimana Menteri Agraria dan Tata Ruang sekaligus menjabat sebagai Kepala Badan Pertanahan Nasional.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara, sedangkan Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 33 (3) UUD 1945 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.” merupakan pijakan setiap insan BPN dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan. Pengertian agraria secara luas dapat kita temukan dalam Pasal 1 ayat (2) UUPA, meliputi bumi, air dan ruang angkasa. Lebih lanjut: Bumi meliputi permukaan bumi, tubuh bumi di bawahnya, dan yang berada di bawah air (Pasal 1 ayat (4) UUPA)

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mempunyai ruang lingkup strategis karena mengurus hal yang menyangkut hajat hidup mendasar bagi masyarakat yaitu tanah. Tidak ada aktifitas

manusia yang tidak dilakukan diatas tanah baik untuk tempat tinggal maupun sebagai sumber penghidupan.

Urusan pemerintah di bidang pertanahan terwujud sebagai pelayanan publik yang mengatur hubungan masyarakat dengan tanah . Pengelolaan pelayanan publik yang baik dan benar sesuai kebijakan yang berlaku tidak terlepas dari sosok seorang pemimpin. yang cerdas dan berintegritas tinggi dengan 4 (empat) fundamental yaitu kesadaran diri, komunikasi, kemampuan mempengaruhi, ketangkasan belajar. sehingga mampu mempengaruhi bawahan untuk bersama-sama melakukan yang terbaik dan menghindarkan diri perbuatan tercela.

Saat ini Kementerian ATR/BPN terus berbenah untuk memberikan pelayanan yang prima mengimbangi perubahan yang sangat massif dalam kehidupan masyarakat terutama di era digital saat ini. Ditambah dengan pandemi Covid 19 menuntut banyak sekali perubahan untuk menyesuaikan dengan keterbatasan yang ada.

Sebagai tindak lanjut Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional ditetapkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 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 yaitu:

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei dan pemetaan;
- c. pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. pelaksanaan penataan dan pemberdayaan;
- e. pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan;
- g. pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik;
- h. pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan; dan

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

Kinerja pelayanan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru saat ini tidak terlepas dari faktor SDM, volume pekerjaan, mekanisme pekerjaan yang digambarkan dalam table berikut ini:

Tabel 1.1. Sumber Daya Manusia

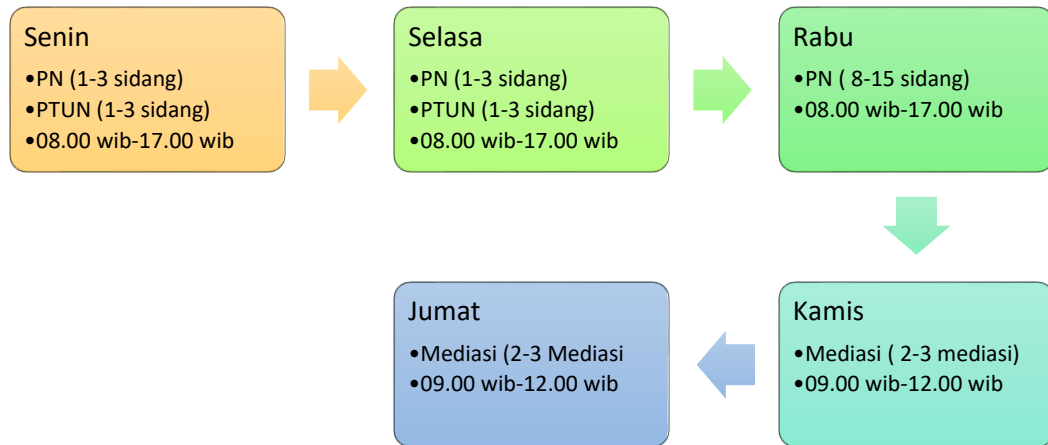
ASN	PPNPN	TKS
<ul style="list-style-type: none"> •4 Orang terdiri dari : •Kepala Seksi 1 orang • Kelompok Jabfung 2 Orang •Analisis Hukum Pertanahan 1 orang 	<ul style="list-style-type: none"> •3 Orang terdiri dari: •Operater Komputer •Pengadmisitrasian Umum •Catatan tidak ada latar belakang pendidikan hukum 	<ul style="list-style-type: none"> •1 Orang •Pramubakti

Adapun uraian tugas pada area yang bermasalah di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sebagaimana pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2. Uraian Tugas dan Fungsi

Menghadiri sidang di PN dan PTUN	
Melaksanakan Penanganan Sengketa	
Menangani Pengaduan	
Analisa permohonan blokir	
Permintaan Data	
Pelaporan	
Melaksanakan Tugas lainnya yang diperintahkan atasan	

Tabel 1.3. Jadwal Sidang dan Mediasi



Kondisi pelayanan publik di Seksi pengendalian saat ini:

1. Tidak semua jadwal sidang dapat dihadiri
2. Penanganan layanan sengketa belum optimal
3. Penanganan pengaduan secara tatap muka menyita waktu yang banyak.
4. Penanganan sengketa belum tersistem sehingga terkadang ada langkah-langkah penanganan yang terlewatkan seperti penjadwalan mediasi terhadap kasus tertentu atau tidak terinformasikan tentang perkembangan penanganan kasus yang sedang ditangani.

Kondisi pelayanan publik yang diharapkan

1. Dapat menghadiri setiap sidang sesuai dengan jadwal
2. Penanganan sengketa dapat dilaksanakan secara optimal
3. Frekuensi tatap muka dengan pemohon diturunkan atau bahkan tidak sama sekali agar dapat bekerja lebih efektif dan mengurangi resiko penularan virus covid 19 di masa pandemi saat ini.
4. Penanganan sengketa sudah tersistem sehingga sesuai dengan langkah-langkah penanganan sesuai Juknis.

Tabel 1.4. Gap kondisi sekarang dan kondisi yang diharapkan

No.	Tugas dan Fungsi	Kondisi saat ini (Eksisting)	Kesenjangan (Gap)	Kondisi yang diharapkan	Upaya yg akan dicapai untuk Kondisi yang diharapkan
1.	Pelaksanaan Penanganan Sengketa dan Perkara	Tidak semua jadwal sidang dapat dihadiri		Dapat menghadiri setiap sidang sesuai dengan jadwal	Menambah jumlah SDM
2.		Penanganan sengketa belum tersistem dan termonitoring sehingga terkadang ada langkah-langkah penanganan yang terlewatkan seperti penjadwalan mediasi terhadap kasus tertentu atau tidak terinformasikan tentang perkembangan penanganan kasus yang sedang ditangani		Penanganan sengketa dapat dilaksanakan secara tersistem dan termonitoring	Menginventarisasi sengketa yang sedang ditangani Melaksanakan pembagian tugas sesuai kompetensi Perlu bantuan teknologi
3.		Penanganan pengaduan secara tatap muka menyita waktu yang banyak.		Frekuensi tatap muka dengan pemohon diturunkan atau bahkan tidak sama sekali agar dapat bekerja lebih efektif dan mengurangi resiko penularan virus covid 19 di masa pandemi saat ini	Transformasi dari layanan tatap muka menjadi layanan online

Jika melihat gap antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan serta upaya yang akan dicapai untuk kondisi yang diharapkan, beberapa point mengarah pada upaya untuk memanfaatkan teknologi untuk memecahkan masalah yang dihadapi organisasi. Bertolak dari data ini aksi perubahan yang akan dilakukan adalah membangun suatu aplikasi berbasis web yang dapat memudahkan penanganan sengketa.

B. Tujuan Aksi Perubahan

1. Jangka Pendek

- a. Terpenuhinya tugas dalam menyusun Aksi Perubahan Pelayanan Publik pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2021
- b. Tersedianya aplikasi penanganan sengketa

2. Jangka menengah

- a. Penggunaan aplikasi membuat penanganan sengketa lebih optimal
- b. Kualitas mutu pelayanan sengketa meningkat

3. Jangka Panjang

- a. Terjadi transformasi pelayanan sengketa dari manual ke digital
- b. Aplikasi dapat di kembangkan secara berkesinambungan sehingga dimasa yang akan datang penanganan sengketa dapat diautomatisasi
- c. Aplikasi yang dibuat dapat di adopsi dan di replikasi oleh Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia dan terintegrasi dengan Pusdatin

C. Manfaat Aksi perubahan

1. Manfaat bagi organisasi (intern)

Meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan Kantor Pertanahan dengan memanfaatkan teknologi dengan kriteria:

- a. Mampu memberikan pelayanan prima dalam penanganan sengketa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- b. Mampu menyampaikan informasi yang jelas tentang langkah-langkah penanganan sengketa
- c. Mampu menyampaikan dengan jelas tentang perkembangan atau hasil penanganan sengketa

2. Manfaat bagi *Stakeholder (ekstern)*

- a. Mendapat kemudahan dalam menyampaikan pengaduan sengketa pertanahan
- b. Menghemat waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat yang akan menyampaikan pengaduan sengketa pertanahan karena tidak perlu berulang-ulang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang letaknya relatif jauh dari pusat kota
- c. Mendapatkan kepastian dalam penanganan sengketa

BAB II PROFIL PELAYANAN

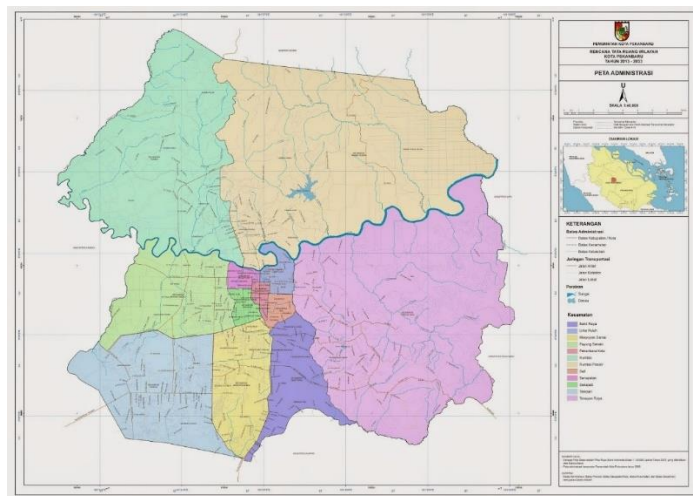
A. TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN

1. Tugas dan Fungsi Instansi

Sebelum masuk kepada tugas dan fungsi instansi disampaikan terlebih dahulu gambaran umum wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

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 $101^{\circ} 14'$ – $101^{\circ}34'$ BT dan $0^{\circ}25'$ – $0^{\circ}45'$ 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 15 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	Tampan, Labuh Baru Timur, Labuh Baru Barat, Air Hitam, Bandarraya, Tirtasiak
5	Pekanbaru Kota	Simpang Empat, Sumahilang, Tanah Datar, Kota Baru, Sukaramai, Kota Tinggi
6	Kecamatan Rumbai	Meranti Pandak, Lembah Damai, Limbungan Baru, Sri Meranti, Palas, Umban Sari
7	Kecamatan Rumbai Timur	Tebing Tinggi Okura, Sungaiukai, Sungaiambang, Lembahsari, Limbungan
8	Rumbai Barat	Rumbai Bukit, Muara Fajar Timur, Muara Fajar Barat, Rantaupanjang, Maharani, Agrowisata
9	Binawidya	Simpangbaru, Delima, Tobekgodang, Binawidya, Sungai Sibam
10	Tuah Madani	Sidomulyo Barat, Sialangmunggu, Tuahkarya, Tuahmadani, Airputih
11	Kecamatan Sail	Cinta Raja, Sukamaju, Sukamulya
12	Kecamatan Senapelan	Kampung Bandar, Kampung Baru, Kampung Dalam, Padang Bulan, Padang Terubuk, Sago
13	Kecamatan Sukajadi	Harjosari, Jadirejo, Kampung Melayu, Kampung Tengah, Kedung Sari, Pulau Karam, Sukajadi
14	Kulim	Kulim, Mentangor, Sialangrampai, Pebatuan, Pematangkapau
15	Kecamatan Tenayan Raya	Bencahlesung, Tangkerang Timur, Rejosari, Bambukuning, Melebung, Industri Tenayan, Sialangsakti, Tuagnegeri

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).

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 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 yaitu:

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei dan pemetaan;
- c. pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. pelaksanaan penataan dan pemberdayaan;
- e. pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan;
- g. pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik;
- h. pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan; dan
- i. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan, tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa adalah:

1. Melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu.
2. Penertiban penguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah.
3. Penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.
3. Area Bermasalah

Pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa area bermasalah berada pada tugas dan fungsi penanganan sengketa dan perkara.

B. Sumber Daya Instansi

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru berjumlah 160 orang. Data Sumber Daya Manusia tersebut dapat di lihat pada table berikut ini.

Gambar 2. 1 Data Sumber Daya Manusia



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

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan
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

Gambar. 2.3 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

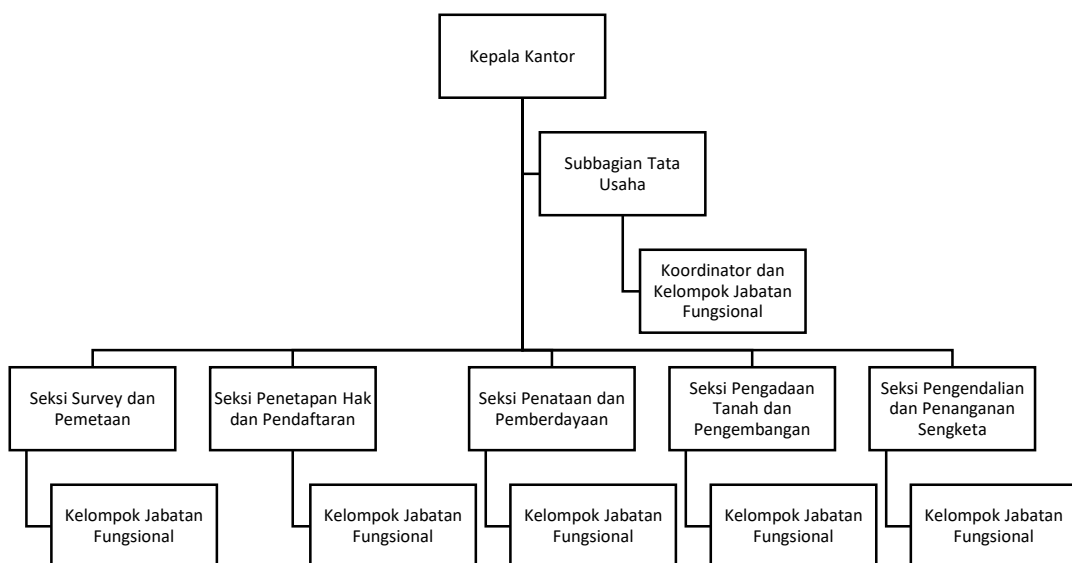


3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, Struktur Organisasi Kantor Pertanahan terdiri dari:

- a. Subbagian Tata Usaha terdiri atas koordinator dan kelompok jabatan fungsional:
- b. Seksi Survey dan Pemetaan terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Seksi Penataan dan Pemberdayaan terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.
- e. Seksi Pengadaan dan Pengembangan terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.
- f. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagan. 2.4 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan



BAB III ANALISIS MASALAH

A. IDENTIFIKASI MASALAH PADA AREA TUGAS DAN FUNGSI YANG BERMASALAH

Fungsi pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan dilaksanakan oleh Sumber Daya Manusia di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa yang di uraikan dalam tugas di seksi yang bersangkutan yaitu melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban penguasaan, kepemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah, dan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

Pada aksi Perubahan ini titik berat pada area yang bermasalah yaitu tugas penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

Alasan menitikberatkan pada tugas ini adalah hasil pengamatan dan penilaian atas kinerja penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan dinilai belum optimal.

Setelah dilakukan analisa terhadap area tugas dan fungsi yang bermasalah diperoleh beberapa isu strategis yang harus dicarikan solusinya yaitu:

1. Belum optimalnya penanganan perkara
2. Belum optimalnya penanganan sengketa
3. Tersitanya waktu dalam penanganan pengaduan secara tatap muka

B. PENETAPAN MASALAH UTAMA

1. Pemilihan isu prioritas menggunakan metode USG (Urgent, Seriousness, Growth)

Tabel 3.1 Metode USG

No	No Isu strategis	Nilai			Total	Rangking
		U	S	G		
1	No 1	5	4	5	14	2
2	No 2	5	5	5	15	1
3	No 3	5	4	4	13	3

Isu strategis paling utama yang harus segera ditindaklanjuti adalah permasalahan no. 2 yaitu belum optimalnya penanganan sengketa.

Isu ini terpilih dengan pertimbangan:

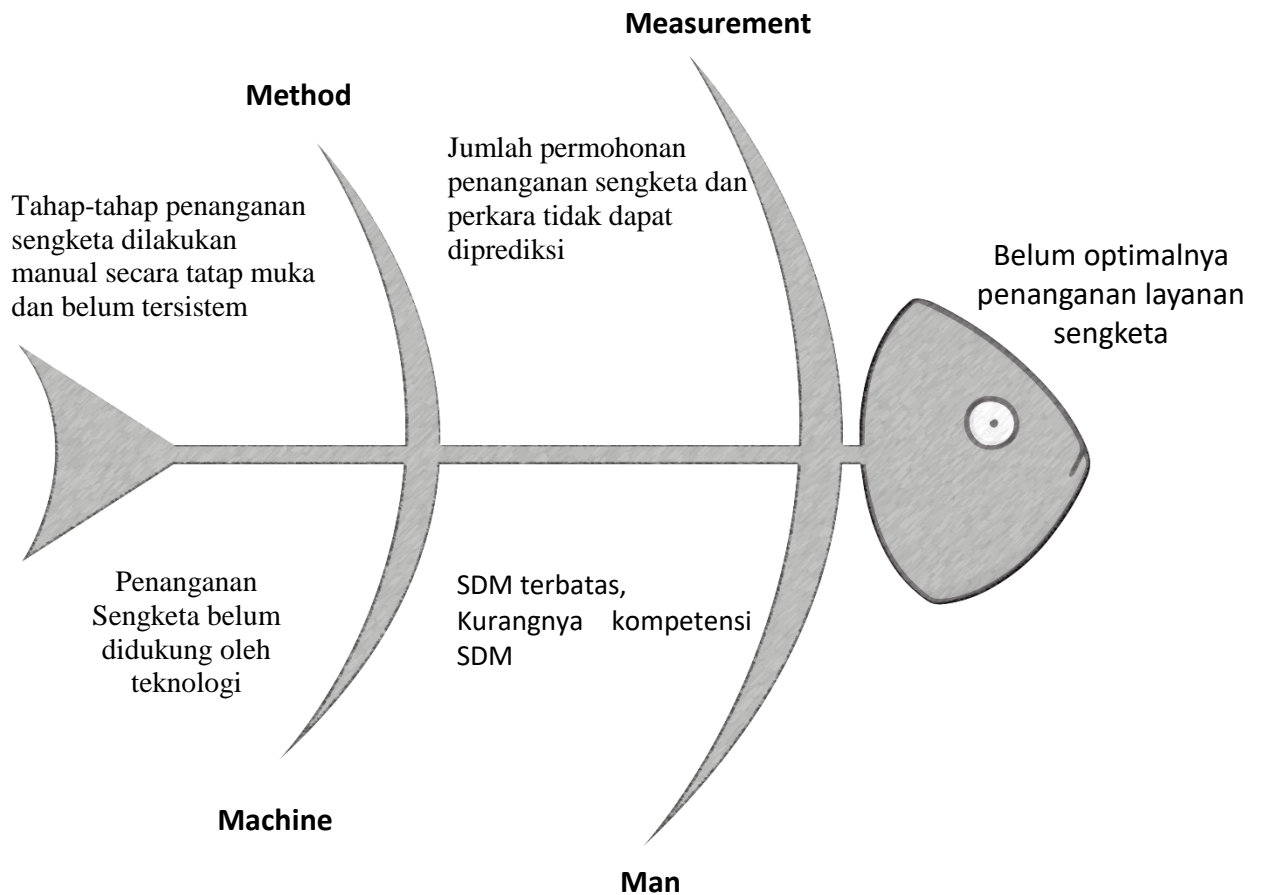
1. Karena penanganan sengketa itu adalah tugas rutin sehari-hari (Urgency);
2. Jika tidak ditangani dapat mengganggu pelayanan (Seriousness)
3. Jika dibiarkan berakibat negatif terhadap citra pelayanan Kantah Kota Pekanbaru yang sudah meraih WBK (Growth)

2. Menganalisis Akar Penyebab Masalah Dengan Metode Fishbone

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.

Bagan 3.1 Diagram Fishbone



Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa faktor penyebab masalah belum optimalnya penanganan layanan sengketa adalah sebagai berikut:

- A. Man: Penyebab permasalahan adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia dan kurangnya kompetensi SDM
- B. Methode: Tahap-tahap penanganan sengeketa masih dilakukan secara manual dengan tatap muka dan belum tersistem
- C. Machine: Penanganan sengketa belum di dukung teknologi
- D. Measurement: Jumlah permohonan sengketa yang tidak dapat diprediksi

3. Memilih Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah

Dari akar masalah yang telah dikemukakan diatas akan diuraikan alternatif pemecahan masalah dengan pendekatan alternatif pemecahan masalah yang paling efektif dalam mencapai sasaran kinerja yang telah ditetapkan, paling murah biayanya dan paling praktis pelaksanaannya.

1) SDM Terbatas dan kurangnya kompetensi SDM

- a. Dari segi jumlah keterbatasan SDM ini tidak banyak yang dapat dilakukan karena memang saat ini BPN membatasi jumlah penerimaan pegawai.
- b. Peningkatan kompetensi pegawai adalah hal yang lebih realistis
- c. Rearrange terhadap pembagian kerja sehingga dapat bekerja efektif

2) Belum menggunakan Aplikasi

- a. Pemakaian aplikasi di era digital ini sudah merupakan keharusan
- b. Bahwa Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah mempunyai Aplikasi Pengaduan Masyarakat (ALPUKAT) namun masih dipergunakan untuk seluruh pengaduan jadi masih bisa dimodifikasi menjadi lebih khusus menangani penanganan sengketa.
- c. Dalam modifikasi ini dapat dilakukan penambahan fitur-fitur khusus informasi dan penanganan sengketa
- d. Dengan pengembangan aplikasi ini otomatisasi informasi penanganan sengketa dapat berjalan.

3) Tahap-tahap penanganan sengketa dilakukan manual secara tatap muka

- a. Untuk publikasi tahap-tahap penanganan sengketa sesuai Juknis dapat dimodifikasi dari manual menjadi digital dengan memanfaatkan media sosial dan aplikasi, mengingat SDM yang terbatas.

- b. Peningkatan informasi melalui frekuensi publikasi yang lebih intens dan disederhanakan dengan demikian diharapkan masyarakat sudah menerima informasi terlebih dahulu tanpa harus datang tatap muka ke Kantor Pertanahan. Hanya untuk masalah-masalah yang rumit dikombinasi dengan tatap muka

4) Jumlah permohonan yang tidak dapat diprediksi

Untuk faktor penyebab ini tidak banyak yang bisa dilakukan karena Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru harus melayani semua permohonan masyarakat, yang dapat dilakukan adalah melakukan identifikasi dan klusterisasi permohonan untuk memudahkan dalam menetapkan target penyelesaian berdasarkan rata-rata jumlah permohonan yang diterima per bulan dan tingkat kerumitan berkas.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan aksi perubahan yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah belum optimalnya penanganan sengketa adalah mengarah pada upaya percepatan kinerja yang didukung teknologi yaitu transformasi dari manual menjadi digital dengan pertimbangan paling relevan dan dapat dilakukan dalam jangka pendek dan sesuai dengan visi Kementerian ATR/BPN pelayananan pertanahan yang maju dan modern menuju intitusi yang berstandar dunia dan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

5) Gagasan Aksi Perubahan

Dari serangkaian analisa masalah utama diatas, dipilihlah satu gagasan aksi perubahan yaitu membangun aplikasi penanganan sengketa berbasis web

C. ANALISIS KELAYAKAN INOVASI

Analisa kelayakan inovasi Adapun kelayakan inovasi ini akan dilihat dari beberapa unsur:

1. Kelayakan Adiministratif

Secara administratif, rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan merupakan bagian dari tugas salah satu seksi di Unit Kerja yaitu seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Untuk Inovasi ini akan dibuatkan Surat Keputusan Kepala Kantor tentang Pembuatan Aplikasi Penanganan Sengketa dan Surat Keputusan Kepala Kantor tentang Pembentukan Tim Pembuatan aplikasi Penanganan Sengketa.

2. Kelayakan Sumber Daya

Sumber Daya yang tersedia terdiri dari Sumber Daya Manusia terdiri dari Kepala Kantor selaku Mentor sekaligus penyelaras, Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku Project Leader yang akan bertanggung jawab keberhasilan aksi perubahan membuat Aplikasi Penanganan Sengketa serta Tim Efektif yang telah dibentuk dengan tugas masing-masing

Sumber Daya lainnya adalah ketersediaan anggaran dalam DIPA Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pembuatan aplikasi ini sampai nanti diimplemetasikan.

3. Kelayakan Teknis

Secara teknis pembuatan aplikasi ini di dukung oleh Tim yang beranggotakan SDM yang faham akan tugas nya masing-masing serta dibantu oleh seorang programmer.

4. Kelayakan Regulasi

Aksi perubahan ini merupakan rangkaian kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM). Disamping itu kebijakan pemerintah yang mendorong arah perkembangan pelayanan publik yang berbasis teknologi

BAB IV

STRATEGI MENGATASI MASALAH

A. TEROBOSAN INOVASI

1. Deskripsi Inovasi

Berdasarkan masalah utama yang dipilih yaitu belum optimalnya penanganan sengketa apabila tidak ditangani segera dapat menimbulkan berbagai masalah bagi organisasi:

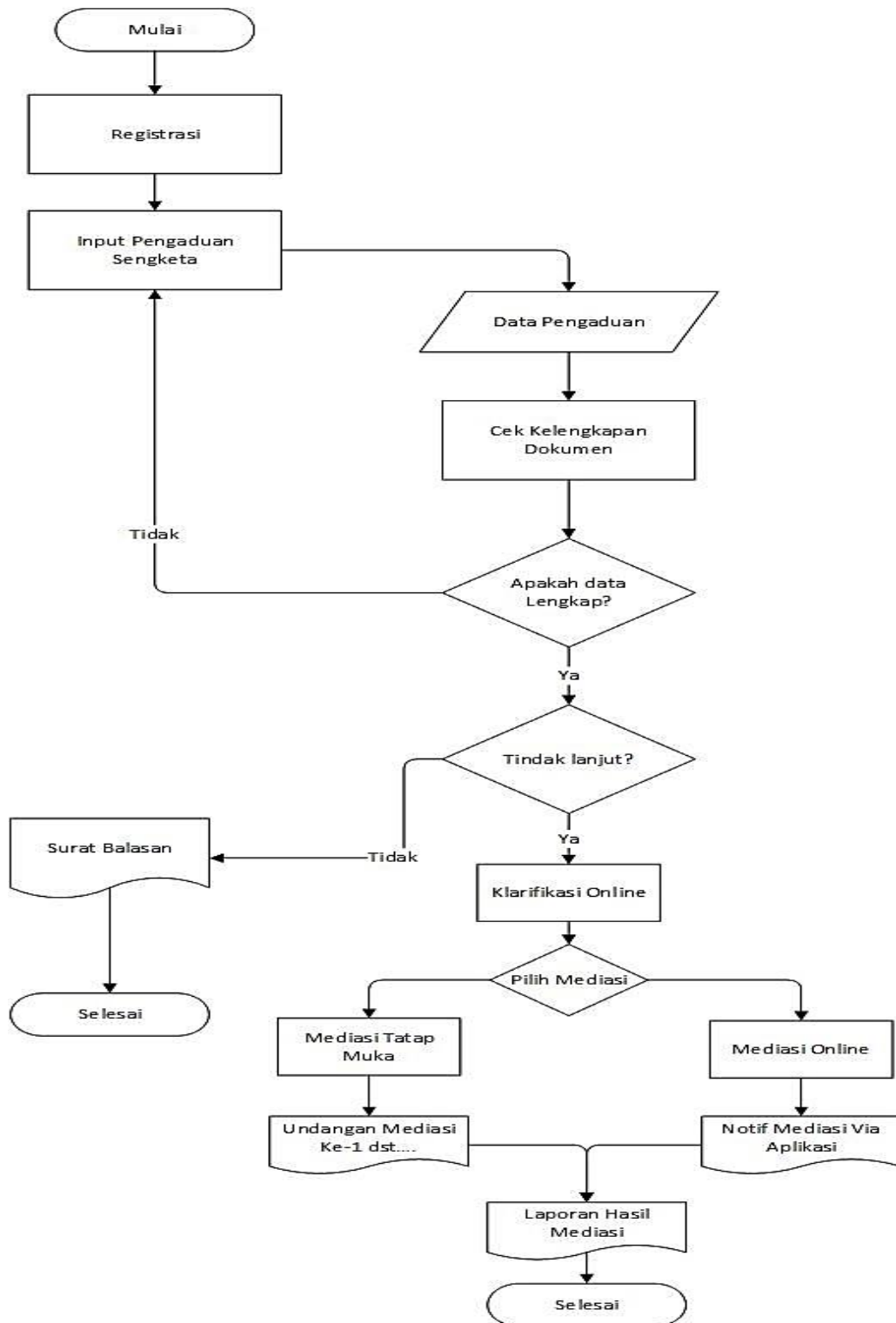
- a. Menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat pada Kantor Pertanahan
- b. Sikap masyarakat yang tidak puas dapat mengganggu kenyamanan pelayanan di loket
- c. Masyarakat berpotensi untuk melaporkan ke instansi lain (ORI)
- d. Mempengaruhi nilai ZI untuk menuju WBK/WBBM

Untuk mengantisipasinya adalah dengan mengatasi salah satu akar masalah yang paling relevan untuk dilakukan saat ini dan sejalan dengan arah kebijakan organisasi yaitu meningkatkan mutu layanan menggunakan teknologi.

Inovasi yang akan dilakukan adalah membangun aplikasi penanganan sengketa berbasis web. Aplikasi web yang akan dibangun berbasis Sistem Informasi sehingga proses pekerjaan yang dilakukan dapat tersistem, terpusat dan termonitoring dengan baik. Aplikasi ini akan mentransformasi beberapa bagian penanganan sengketa dari manual ke digital. Adapun desain aplikasi yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1. Desain Aplikasi

Flowchart Program Mediasi



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 aplikasi penanganan sengketa dapat dilihat pada gambar berikut:

Bagan 4.1 Model Canvas Inovasi

<p><u>MITRA KERJA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KEPALA KANTOR • KASUBBAG TU • PROGRAMER 	<p><u>KEGIATAN UTAMA</u></p> <p>PEMBUATAN APLIKASI PENANGANAN SENGKETA</p>	<p><u>NILAI YANG DITAWARKAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SDM SKP DAPAT BEKERJA EFEKTIF • PERCEPATAN PELAYANAN PENANGANAN SENGKETA • PUBLIKASI PELAYANAN 	<p><u>HUBUNGAN KLIEN</u></p> <p>INFORMASI PERKEMBANGAN PENANGANAN SENGKETA</p>	<p><u>TARGET KLIEN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PRINCIPAL • KUASA HUKUM
<p><u>SUMBER DAYA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SDM SEKSI SKP • PROGRAMER • ANGGARAN 			<p><u>PELAYANAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PEMBERIAN INFORMASI • PELAYANAN MELALUI APLIKASI • KOBINASI PELAYANAN TATAP MUKA HANYA UNTUK MASALAH YANG RUMIT 	
<p><u>UNSUR BIAYA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • BIAYA MEMBANGUN APLIKASI • BIAYA KONSUMSI RAPAT • BIAYA PENGGANDAAN DOKUMEN 		<p><u>IMBALAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT • IMAGE BRANDING KANTOR 		<p><u>RESIKO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MASYARAKAT BELUM FAMILIAR DENGAN TEKNOLOGI • MALAS SCAN DOKUMEN • MASYARAKAT TIDAK PUAS ATAS INFORMASI MELALUI APLIKASI DAN MENINGINKAN TATAP MUKA
<p><u>LEGALITAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PERPRES NO. 48 TAHUN 2020 • PERMEN ATR/BPN NO.17 TAHUN 2020 • PERMEN ATR/BPN NO. 21 TAHUN 2020 		<p><u>AKUNTABILITAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PROSES PENANGANAN SENGKETA TRANSPARAN • JADWAL PENANGANAN SENGKETA TERINFORMASIKAN DENGAN JELAS 		<p><u>SUSTAINABILITAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA

3. Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan terdiri dari target, waktu dan tahapan rencana kegiatan pembuatan aplikasi penanganan sengketa berbasis Web. Tahap pelaksanaan kegiatan tanggal 30 April 2021 s/d 28 Juni 2021. Tahapan kegiatan yang akan dilakukan diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan

Kegiatan Utama	Tahapan	Pelaksana	Waktu	Output Kegiatan
Persiapan	1. Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	<i>Project Leader</i>	23 -04-2021	Dokumen RAP yang telah disesuaikan
	2. Studi Literatur	Project Leader	26-04-2021 s/d 30-04-2021	Tata cara dan Alur Penanganan sengketa sesuai ketentuan yang berlaku.
	3. Rapat Persiapan dan Pembentukan Tim Efektif	<i>Project Leader, Anggota Tim</i>	03-05-2021	Undangan, Daftar Hadir, Notulen
	4. Penerbitan SK Tim Efektif	<i>Kasubbag TU</i>	03-05-2021 s/d 05-05-2021	SK Tim Efektif
Pelaksanaan	1. Rapat agenda tim efektif	<i>Project Leader, Anggota Tim</i>	06-05-2021	Undangan, Daftar Hadir dan Notulen
	2. Membuat Rancangan Aplikasi	<i>Anggota Tim</i>	06-05-2021 s/d 07-05-2021	Desain Aplikasi yang diinginkan
	3. Pembuatan Aplikasi	<i>Programer</i>	10-05-2021 s/d 10-06-2021	Aplikasi Sengketa

	4. Uji coba Aplikasi	<i>Project Leader dan Anggota Tim</i>	11-06-2021	Laporan uji coba
	5. Perbaikan/Penyempurnaan Aplikasi	<i>Programer</i>	14-06-2021 s/d 15-06-2021	Aplikasi siap digunakan
	6. Sosialisasi Aplikasi	<i>Subbag TU</i>	16-06-2021 s/d 25-06-2021	Evidence Sosialisasi
	Rapat Evaluasi	<i>Project Leader Dan Anggota Tim</i>	28-06-2021	Undangan, Daftar Hadir, Notulen dan Evidence pengendalian mutu
Pelaporan	1. Kompilasi Evidence	Anggota Tim	28-06-2021	Foto, Video
	2. Laporan hasil kegiatan kepada mentor	Project Leader, Mentor	29-06-2021	Saran, Perbaikan Serta dukungan keberlanjutan penggunaan aplikasi
	3. Penyusunan Laporan	Project Leader	29-06-2021 s/d 30-06-2021	Laporan AP

4. Estimasi Anggaran yang dibutuhkan

Tabel 4.2. Rincian Anggaran Biaya

RAB KANTOR PERTANAHAN					
RINCIAN ANGGARAN BIAYA					
SOSIALISASI PROGRAM STRATEGIS KEMENTERIAN ATR/BPN					
KEGIATAN TAHUN ANGGARAN 2021					
Kementerian Negara / Lembaga	:	Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional			
Unit Eselon II / Satker	:	Kantor Wilayah BPN Provinsi Riau/Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru			
Kegiatan	:	Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan			
Keluaran (Output)	:	5527.EAH (Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal)			
Rincian (Output)	:	5527.EAH.001 (Reformasi Birokrasi)			
Volume	:	1			
Satuan Ukur	:	Layanan			
Alokasi Dana	:	Rp12,758,000			
KODE	URAIAN SUB OUTPUT/KOMPONEN/SU	VOLUME	HARGA SATUAN	JUMLAH	SUMBER DANA

penanganan sengketa berbasis web. Hasil dari kegiatan pada jangka pendek adalah:

- 1) Tersedianya aplikasi penanganan sengketa yang siap dioperasikan
- 2) Dengan adanya aplikasi SDM di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dapat bekerja optimal karena penanganan sengketa di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah tersistem, terpusat dan termonitoring antara lain menjadi *database* untuk keperluan permintaan data dan pelaporan.

b. Outcome Jangka menengah, dalam kurun waktu satu tahun setelah aplikasi selesai yang dapat dilakukan adalah :

- 1) Pengembangan aplikasi sehingga lebih banyak lagi kinerja yang dapat dilakukan secara digital.
- 2) Pengintegrasian aplikasi dengan aplikasi lokal
- 3) Konsultasi dengan Pusdatin kemungkinan aplikasi yang telah dikembangkan dapat terintegrasi dengan aplikasi terpusat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

c. Impact Jangka panjang, setelah aplikasi dikembangkan dalam kurun waktu satu tahun maka untuk selanjutnya dapat dilakukan antara lain :

- 1) Melakukan pembaharuan terus menerus sesuai dengan kebutuhan organisasi
- 2) Menemukan inovasi baru untuk mendukung inovasi yang sudah ada
- 3) *Impact* jangka panjangnya adalah *Image Branding* Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sebagai Kantor Pelayanan Publik yang maju dan modern dan dapat di contoh kantor lain.

C. MANFAAT INOVASI

Tercipta suatu proses penanganan sengketa yang jelas dan efisien dengan memanfaatkan teknologi dengan kriteria:

1. Mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
2. Memberikan informasi yang jelas tentang langkah- langkah penanganan masalah
3. Memberikan informasi tentang perkembangan penanganan sengketa

D. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

1. Membangun Tim Efektif

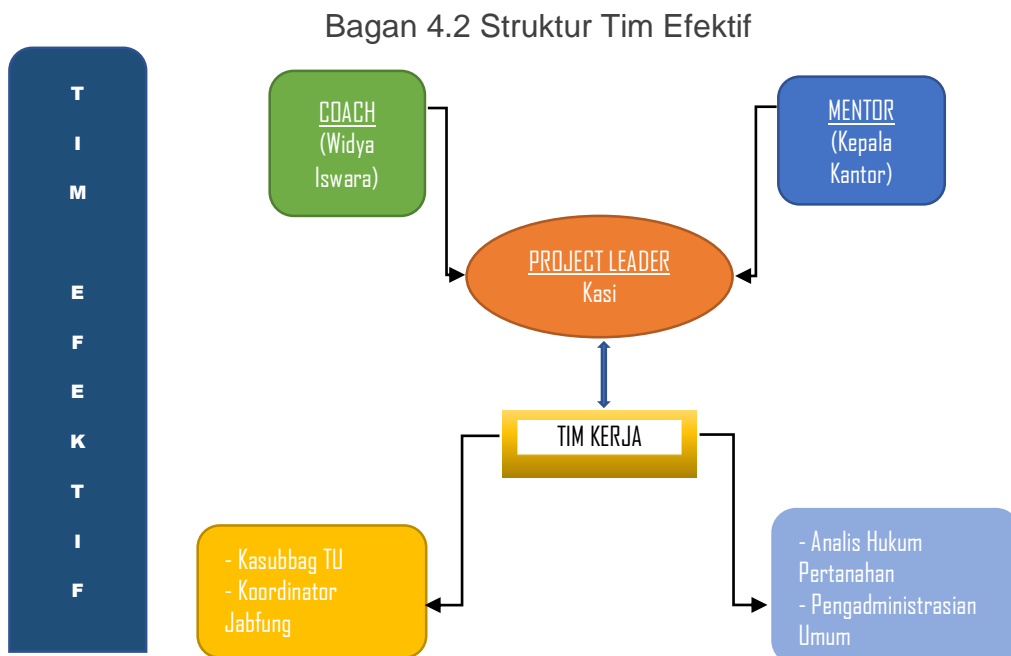
Dalam melaksanakan aksi perubahan ini akan di bentuk tim yang akan bekerja untuk mewujudkan rancangan aksi perubahan yang telah disusun. Adapaun Tim efektif tersebut sebagai berikut:

Tabel 4.3. Tim Efektif

Tim Efektif	Tugas
Mentor : Doni Syafrial, S.SiT., M.Si. Plt. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	sebagai pengambil kebijakan, pemberi petunjuk arahan, serta memberikan nasehat atau masukkan saran terkait aksi perubahan
<i>Project Leader:</i> Dewi Purnama Julianti ,S.SiT,SH,M. Kasi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	selaku penanggung jawab Aksi Perubahan dari mulai perencanaan, pelaksanaan sampai pengendalian mutu
<i>Coach:</i> Nandang Isnandar, S.SiT,MT	<i>Coach</i> , selaku pendamping serta sebagai fasilitator <i>project leader</i> yang bertugas memberikan masukkan,dukungan,bimbingan sehingga aksi perubahan bisa terlaksana.

<p>Tim Kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubbag TU 2. Koordinator Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara 3. Analis Hukum Pertanahan 5. Operator Komputer 6. Pengelola Sistem dan Jaringan 	<p>Tim Kerja berperan dalam membantu kesuksesan aksi perubahan:</p> <p>Kelengkapan administrasi dan sosialisasi terkait kegiatan aksi perubahan</p> <p>Mengkoordinir pelaksanaan aksi perubahan</p> <p>Memberi masukan dan membuat laporan</p> <p>Menginventarisasi dan Input data</p> <p>Memvalidasi data input dan uji coba aplikasi</p>
--	--

2. Struktur Tim Efektif



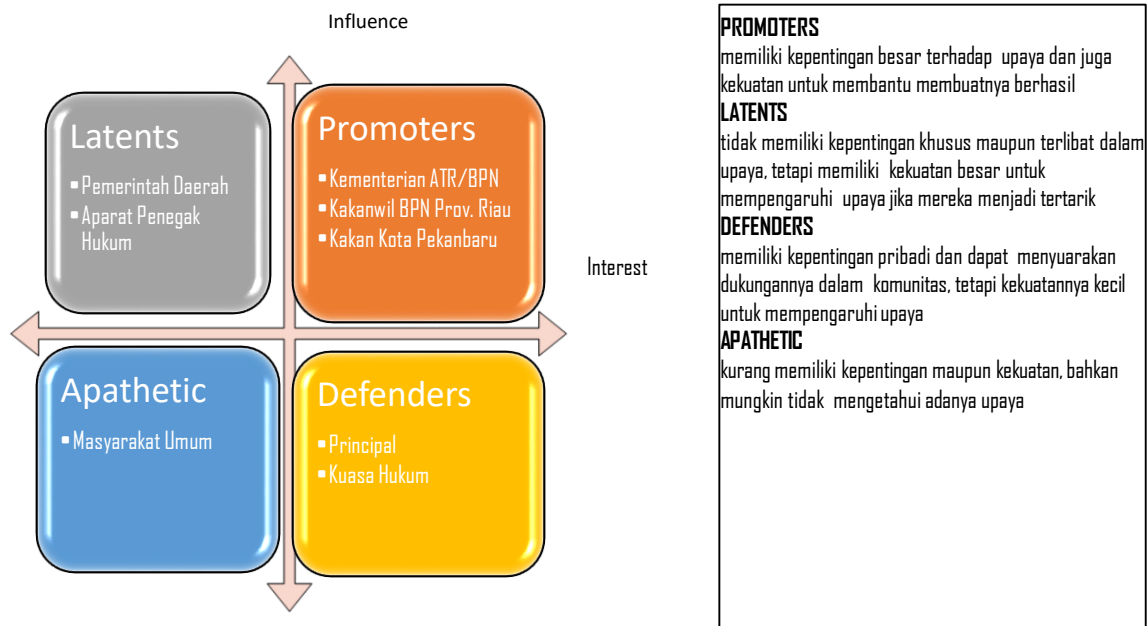
3. Stakeholder

Untuk mendukung keberhasilan inovasi perlu mengidentifikasi dan memetakan stakeholder berdasarkan tingkat pengaruh dan kepentingan stakeholder baik intern maupun ekstern sebagai berikut:

Tabel 4.4 Identifikasi Stakeholder

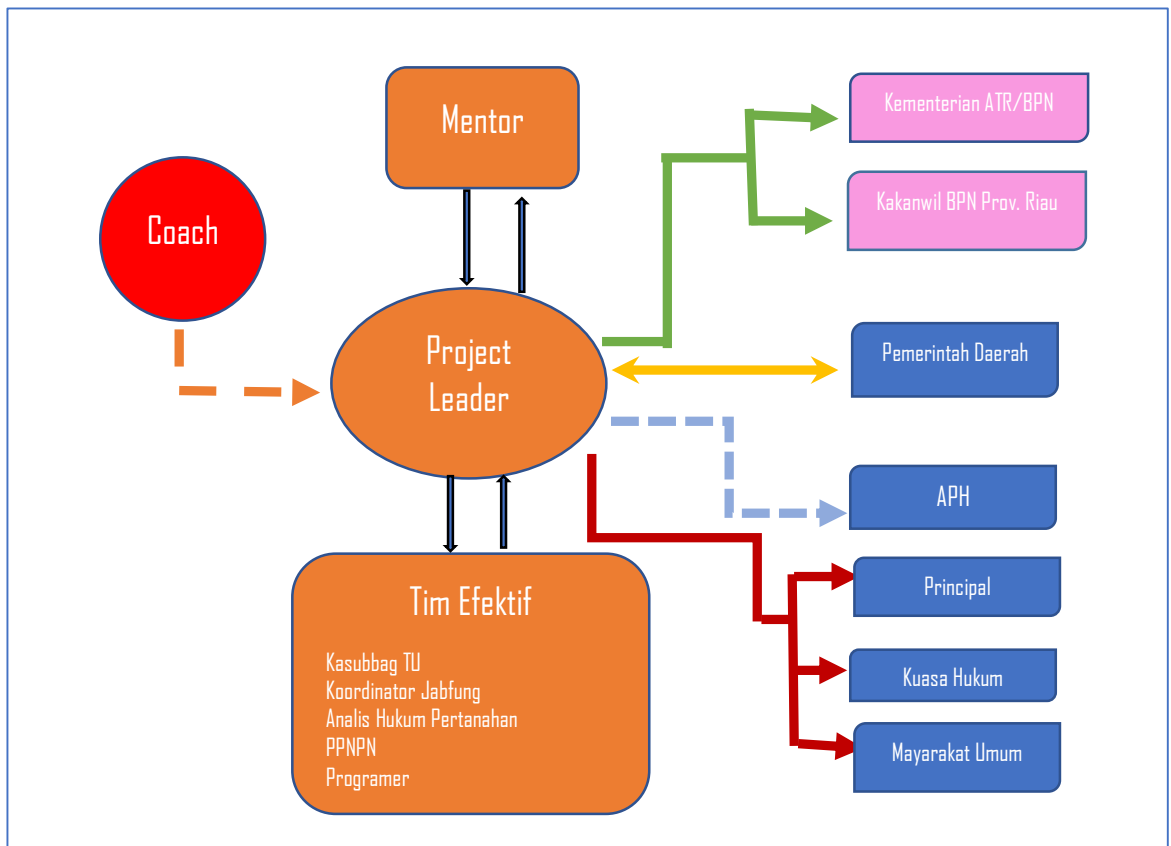
No.	Jabatan	Pengaruh	Kepentingan	Posisi Stakeholder	Potensi Dukungan	Strategi Komunikasi
1	Kementerian ATR/BPN	Tinggi	Tinggi	Promotor	Integrasi Data	Konsultasi secara tidak langsung
2	Kakanwil BPN Prov. Riau	Tinggi	Tinggi	Promotor	Arahan	Laporan tertulis
3	Kakan Kota Pekanbaru	Tinggi	Tinggi	Promotor	Pengarah dan Penanggung Jawab	Konsultasi intens secara langsung
4	Pemerintah Daerah	Tinggi	Rendah	Latent	Anggaran	Kolaborasi
5	Aparat Penegak Hukum	Tinggi	Rendah	Latent	-	Informasi
6	Principal	Rendah	Tinggi	Defender	Pengguna	Sosialisasi
7	Kuasa Hukum	Rendah	Tinggi	Defender	Pengguna	Sosialisasi
8	Masyarakat Umum	Rendah	Rendah	Apathetic	-	Sosialisasi

Bagan 4.3 Posisi Stakeholder dalam Kuadran



Disamping itu perlu dibuat *Netmap stakeholder* untuk memetakan jenis hubungan serta bentuk komunikasi yang diperlukan terhadap masing-masing *stakeholder* untuk mencapai tujuan dari aksi perubahan

Bagan 4.4 Netmap Stakeholder



Keterangan

- = Tim Efektif
- = Coach
- = stakeholder internal
- = stakeholder eksternal

Strategi Komunikasi

- = Instruksi / Koordinasi internal
- = Pembimbingan
- = Koordinasi dan laporan
- = Kolaborasi
- = Informasi
- = Sosialisasi

E. PENGENDALIAN MUTU PEKERJAAN

Pengendalian Mutu pekerjaan merupakan bagian dari fungsi utama manajemen yaitu pengawasan (*controlling*) melalui evaluasi dan ditindaklanjuti dengan tindakan korektif jika ada yang belum sesuai atau menyimpang dari standar yang telah ditentukan.

Mengidentifikasi kemungkinan resiko pada tiap tahapan perlu dilakukan agar dapat mengantisipasi resiko dengan tindakan korektif.

Pengendalian Mutu pekerjaan merupakan hal yang mutlak dilakukan agar tujuan yang ingin dicapai dalam aksi perubahan dapat terwujud secara efisien, efektif, tepat waktu dan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Berikut tabel Analisa Resiko aksi perubahan pembuatan aplikasi penanganan sengketa.

Tabel 4.5 Analisa Resiko

Kegiatan Utama	Tahapan	Kemungkinan Resiko	Solusi
Persiapan	1. Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	Aksi perubahan tidak mendapat dukungan	Berusaha meyakinkan mentor bahwa inovasi ini relevan dengan peningkatan mutu pelayanan dan sangat mungkin dilaksanakan
	2. Studi Literature	Anggota tim tidak mengetahui data apa saja yang akan diinput	Menguraikan jenis data yang diperlukan pada saat rapat persiapan
	3. Pembentukan tim	<ul style="list-style-type: none"> - Anggota tim yang ditunjuk tidak serius melaksanakan tugas karena bukan tugas pokok - Anggota Tim tidak fokus karena mempunyai tugas lain yang dituntut juga 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan kepada anggota tim keterkaitan kontribusi tim terhadap kemajuan organisasi 2. Menetapkan jadwal yang dapat dipedomani sehingga dapat membagi waktu

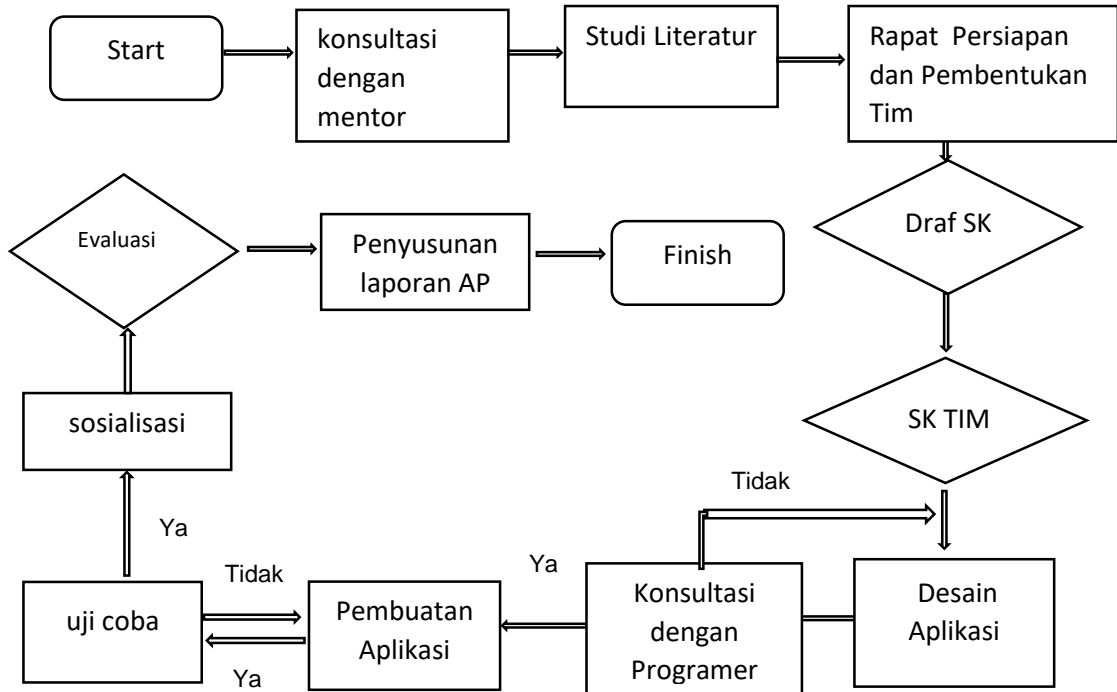
		mencapai target (PTSL)	
Pelaksanaan	1. Desain Model Aplikasi 2. Pembuatan Aplikasi 3. Uji coba Aplikasi 4. Sosialisasi Aplikasi	1. <i>Desain aplikasi yang diinginkan tidak dapat diwujudkan</i> 2. <i>Pembuatan aplikasi tidak selesai tepat waktu</i>	1. Melakukan konsultasi dengan programmer tentang apa yang diinginkan dengan adanya aplikasi yang akan dibuat 2. Membuat target waktu dengan programmer 3. Adanya laporan berkala tentang kemajuan pembuatan aplikasi
Pelaporan	1. Pengumpulan evidence 2. Penyusunan laporan aksi perubahan	Terdapat kegiatan yang tidak ada dokumentasinya Laporan tidak dapat diselesaikan tepat waktu	Ditunjuk petugas khusus untuk pendokumentasian Pembuatan laporan secara bertahap sejalan dengan pelaksanaan setiap tahapan

F. SOP Pelayanan Publik

Dalam rangka mengukur keberhasilan aplikasi yang dirancang, dan untuk mengukur keberhasilan dalam setiap tahapan kegiatan berikut model kendali mutu dalam pelaksanaan aksi perubahan pembuatan aplikasi penanganan sengketa berbasis web.

Berikut adalah alur kendali (flowchart) pelaksanaan kegiatan pembuatan aplikasi

Bagan 4.5 Flowchart pembuatan aplikasi



BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

1. Membangun Integritas

Gagasan Aksi Perubahan ini merupakan pemenuhan tugas pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2021 yang bertujuan untuk mencetak pejabat pengawas yang berintegritas dan berorientasi pelayanan.

Integritas adalah bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya. Pelayan Publik harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat baik jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bahwa aksi perubahan ini merupakan pengejawantahan sikap integritas *Project Leader* dalam melaksanakan tugas selaku pejabat pengawas untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas dan adil yaitu dapat dinikmati masyarakat sesuai standar yang telah ditentukan dan setiap orang dapat mengakses pelayanan publik sesuai kebutuhannya.

Dimasa pandemi ini merupakan tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menunjukkan integritasnya sesuai dengan kapasitas kewenangan yang diberikan. Bertolak dari analisa organisasi penanganan sengketa merupakan area yang bermasalah sebab terdapat gap antara kondisi yang ada saat ini dengan kondisi yang diharapkan yaitu belum optimalnya penanganan sengketa di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Aksi perubahan yang dilakukan adalah membuat suatu aplikasi penanganan sengketa. Ide dari Aksi Perubahan ini adalah bagaimana dimasa pandemi ini kebutuhan masyarakat akan penyelesaian kasus tanahnya dapat terpenuhi namun protokol kesehatan tetap dapat dijalankan tapi minim tatap muka.

Pembangunan infrastruktur digital merupakan salah satu komponen dalam indeks Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) menuju *e-government* maka penanganan sengketa secara online dinilai sebagai aksi perubahan yang relevan saat ini dalam menangani pengaduan masyarakat.

Dalam aksi perubahan *project leader* berusaha membangun integritas di dalam Tim Efektif yang telah dibentuk Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Proses membangun integritas ditanamkan mulai dari awal kegiatan yaitu dalam rapat persiapan dimana *project leader* mengemukakan alasan aksi perubahan dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga walaupun kondisi pandemi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan dapat dilaksanakan namun kesehatan petugas tetap terjaga. Jika aplikasi ini berjalan kedepannya akan memudahkan pekerjaan petugas dalam menangani pengaduan

Disamping itu juga *project leader* juga telah memilih anggota tim efektif yang dianggap mampu dan cakap dalam mengawal pelaksanaan Aksi Perubahan dan melengkapinya dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Gambar 5.1 Rapat Persiapan Tim



2. Pengelolaan Budaya Pelayanan


Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan pengelolaan budaya pelayanan yang menuju kepada budaya pelayanan prima. Pelayanan Prima tersebut adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia layanan.

Salah satu tugas Kantor Pertanahan adalah mengelola pengaduan masyarakat. Dalam pengelolaan pengaduan ini perlu memanfaatkan Teknologi Informasi untuk memfasilitasi akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pengaduan. Dengan adanya Teknologi Informasi ini masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah, cepat dan biaya rendah (Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik).

Gambar 5.2 Halaman Registrasi Aplikasi Sengketa Online

🏠 .bpnkotapekanbaru.com 19 ⋮



Aplikasi Sengketa Online

Nama

nama anda

Email

email@example.com

Handphone

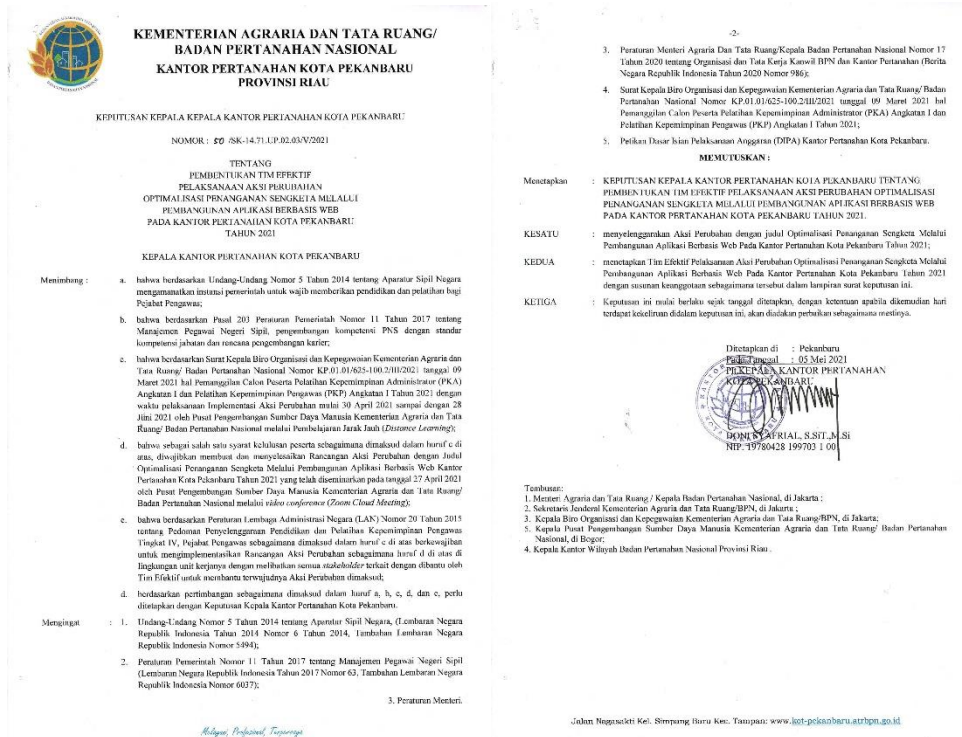
085212341234

Password

3. Pengelolaan Tim

Pada tahapan implementasi Aksi Perubahan diawali dengan pembentukan tim efektif yang diberi tanggung jawab mengawal berjalannya kegiatan aksi perubahan sesuai dengan yang telah di rencanakan sesuai kapasitas masing-masing anggota yang saling melengkapi. Legalitas Tim Efektif berupa Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Nomor 50/SK-14.71.UP.02.03/V/2021 tanggal 05 Mei 2021 tentang Pembentukan Tim Efektif Pelaksanaan Aksi Perubahan Optimalisasi Penanganan Sengketa Melalui Pembangunan Aplikasi Berbasis Web pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2021. Surat Keputusan tersebut menetapkan nama-nama anggota serta tugas dan tanggung jawabnya. Setiap anggota diberikan Salinan Surat Keputusan yang menjadi dasar Tim Efektif dalam pelaksanaan Aksi Perubahan.

Gambar 5.3 SK TIM



Proses pembentukan tim sudah dimulai sejak tahap persiapan dimana *project leader* menanamkan sikap integritas yang harus dimiliki pelayan publik kemudian menjelaskan maksud dan tujuan dari aksi perubahan yang akan dilakukan serta peran masing-masing anggota tim dalam proses implementasi aksi perubahan sesuai dengan struktur tim yang sudah ditetapkan dalam surat keputusan. Untuk memperoleh hasil sesuai rencana *project leader* juga memberikan tahapan yang harus dipenuhi anggota tim dan memberi kesempatan yang sama kepada anggota tim untuk memberi masukan dan saran atau pertanyaan-pertanyaan yang mungkin masih belum dimengerti terkait Aksi Perubahan.

B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian Tahapan Inovasi

Aksi Perubahan Optimalisasi Penanganan Sengketa Melalui Pembuatan Aplikasi Berbasis Web dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan yaitu Persiapan, Pelaksanaan dan Pelaporan. Setiap tahapan telah dibuat timeline sesuai dengan rentang waktu Aksi Perubahan kurang lebih 9 (Sembilan) minggu yaitu dari tanggal 23 April 2021 sampai dengan 30 Juni 2021 dimana terdapat penyesuaian timeline dari dokumen Rancangan Aksi Perubahan oleh Project Leader.

Adapun capaian Tahapan Inovasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1 Tahapan Inovasi

No.	Nama Evidence dalam Tiap Tahapan	Selesai tgl/bln/thn	Ada dan Terlampir	Tidak Ada	Kesesuaian dengan RAP
Persiapan					
1.	Dokumen Rancangan Aksi Perubahan	23/04/2021	✓		sesuai
2.	Data penanganan sengketa yang akan diinput dalam aplikasi	30/04/2021	✓		sesuai
3.	Undangan Rapat Persiapan dan pembentukan tim efektif Daftar Hadir Notulensi	03/05/2021	✓		sesuai
4.	SK Tim Kerja	05/05/2021	✓		sesuai
Pelaksanaan					
	Undangan Rapat Agenda tim efektif Daftar Hadir Notulensi	06/05/2021	✓		sesuai
5.	Desain Aplikasi	07/05/2021	✓		sesuai
6.	Aplikasi Sengketa	09/06/2021	✓		sesuai
7.	Laporan Hasil Uji Coba	11/06/2021	✓		sesuai
	Aplikasi siap digunakan	15/06/2021	✓		sesuai
8.	Surat sosialisasi	16/06/2021	✓		sesuai
9.	Banner	16/06/2021	✓		sesuai

10.	Sosialisasi sosial media	25/06/2021	✓		sesuai
11.	Undangan Rapat Evaluasi Daftar Hadir Notulensi	28/06/2021	✓		sesuai
	Pengumpulan evidence	28/06/2021	✓		sesuai
	Pelaporan				
12.	Lapor Hasil AP ke Mentor	29/06/2021	✓		sesuai
13.	Laporan Aksi Perubahan	30/06/2021	✓		sesuai

2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Pebaikan sistem pelayanan setelah pemanfaatan aplikasi penanganan sengketa dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 5.2 Indikator Capaian Sistem Pelayanan

No.	Indikator Perbaikan Kualitas Pelayanan	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
1.	Kesederhanaan	Rumit karena dilakukan manual	Lebih mudah dan sederhana dengan konsep aplikasi
2.	Kejelasan	Langkah penanganan tidak terinformasikan dengan jelas	Langkah penanganan jelas sesuai langkah yang ada di aplikasi
3.	Kepastian dan Tepat Waktu	Jadwal penanganan tidak pasti	Jadwal penanganan jelas dan ada notifikasi peringatan
4.	Resiko di masa pandemi Covid 19	Resiko tinggi karena harus datang ke Kantor dan bertatap muka langsung	Resiko rendah karena minim tatap muka
5.	Pelaporan Pengaduan	Butuh alokasi waktu dan biaya karena harus datang sendiri ke Kantah Kota Pekanbaru yang letaknya relatif jauh dari pusat kota	Dapat mengakses aplikasi dimana saja dan kapan saja

3. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi Perubahan ini bertujuan tersedianya suatu sistem informasi dalam penanganan sengketa berupa aplikasi penanganan sengketa berbasis web. Dengan adanya aplikasi ini membawa perubahan yang signifikan dalam peningkatan kinerja pelayanan di unit kerja khususnya pelayanan pengaduan yaitu:

- a. Manfaat bagi Project Leader:
 - Selama proses pelaksanaan aksi perubahan *project leader* dapat mengaktualisasikan kepemimpinan melayani dengan menerapkan prinsip-prinsip yang telah diajarkan selama Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan 1 Tahun 2021.
 - Mampu mengendalikan pekerjaan di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sehingga kualitas pelayanan penanganan sengketa meningkat.
- b. Manfaat bagi Anggota Tim:
 - Memperkaya pengalaman bekerja dalam tim
 - Mendapatkan ruang untuk menyalurkan ide dan gagasan dalam mencapai tujuan bersama.
 - Meningkatkan efisiensi kerja khususnya anggota tim yang langsung berhubungan dengan penggunaan aplikasi di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.
- c. Manfaat bagi penerima layanan:
 - Kemudahan akses membuat laporan pengaduan kapan saja dimana saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
 - Kemudahan memperoleh informasi terkait penanganan sengketa karena mendapat notifikasi langsung melalui email terhadap semua tahapan berikut evidencinya.
 - Penanganan sengketa lebih transparan, tersistem dan terjadwal

Selain semua manfaat yang telah dikemukakan diatas, manfaat yang utama di situasi pandemi saat ini adalah terlindunginya petugas maupun pengguna layanan dari paparan virus covid 19 sehingga pelayanan publik tetap dapat terlaksana bahkan lebih efektif dan efisien dibanding sebelum adanya pandemi.

C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Legalitas Penerapan Inovasi

- Untuk menjamin keberlangsungan penerapan inovasi ini *project leader* telah mendapatkan dukungan penuh dari mentor sesuai dengan surat dukungan sebagai berikut:

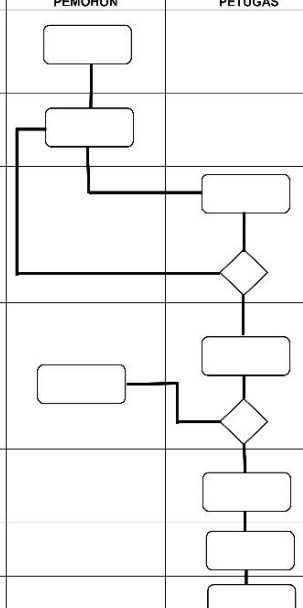
Gambar 5.4 Foto Surat Dukungan



- Dalam penerapannya telah dibuat SOP yang ditandatangani mentor.


Gambar 5.5 SOP Penanganan Sengketa

 <p>KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL</p> <p>KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU</p>	NOMOR SOP : 1853/SOP-14.71.UP.02.04/VII/2021 TGL. PEMBUATAN : Juni 2021 TGL. REVISI : - TGL. EFEKTIF : Juli 2011	Pt. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru  Doni Syafrial, S.SiT., M.Si. NIP. 19780428 199703 1 001
	DISAHKAN OLEH	
	NAMA SOP : Penanganan Sengketa Online	
	DASAR HUKUM	
1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020	KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Memiliki Kemampuan untuk Menduga/Menyimpulkan Tujuan Pemohon; 2. Memiliki Kemampuan untuk Menerima dan Melayani yang mengani mediasi; 3. Memiliki Kemampuan untuk Berkomunikasi dengan Baik; 4. Mampu Berkoordinasi dengan Pihak Terkait.	
KETERKAITAN: 1. SOP Keamanan Kantor dan Lingkungan; 2. SOP Antrian Layanan Pertanahan.	PERALATAN/PERLENGKAPAN ATK dan Daftar Pemohon.	
PERINGATAN Penanganan pemohon dalam penanganan sengketa tanah yang baik merupakan cerminan keramahan dan citra Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.	PENCATATAN DAN PENDATAAN Buku Pemohon.	

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
		PEMOHON	PETUGAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pemohon registrasi pada laman bpn.kotapekanbaru.com			Data Identitas Pemohon	10 Menit	Data pemohon	
2.	Daftarkan Sengketa Tanah			Data Sengketa Tanah	10 Menit	Data sengketa tanah	
3.	Verifikasi Sengketa Tanah			Hasil Verifikasi	30 Menit	Data Verifikasi	
4.	Klarifikasi			Data Klarifikasi	3 Hari Kerja	Data Klarifikasi	
5.	Penanganan Sengketa			Data Sengketa		Data Penanganan Sengketa	
6.	Mediasi			Data Jadwal Mediasi		Data Mediasi	
7.	Penyelesaian Sengketa			Data Penyelesaian Sengketa K1, K2 dan K3		Data Penyelesaian Sengketa	

- Inovasi aplikasi penanganan sengketa akan dijadikan salah satu inovasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam rangka Reformasi Birokrasi menuju Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) dan akan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor.

Gambar 5.6 SK Inovasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru



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

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU
NOMOR: 70/2021/KEP/04/01/01/2021

TENTANG
INOVASI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU TAHUN ANGGARAN 2021
KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU

Menimbang : a. Bahwa untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan untuk percepatan pelayanan, dibidang pertanahan kepada masyarakat, dipandang perlu untuk melakukan inovasi pelayanan pertanahan Tahun 2021 pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;

b. Bahwa untuk pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut, perlu di raihkan dengan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043);

2. Undang – undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

3. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelompokan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang 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 Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 885);

9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 989);

10. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun Anggaran 2021 Nomor SP DIPA-050.01.2-30072/2021 tanggal 23 November 2020.

- 2 -

MEMUTUSKAN :


Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU TENTANG INOVASI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU TAHUN ANGGARAN 2021.**

KESATU : Bahwa Inovasi Pelayanan Pertanahan yang akan dilaksanakan Tahun 2021 adalah Sistem Pencatatan Pencatatan Sengketa Online berbasis Web.

KEDUA : Bahwa berbagai pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pertanahan di angkan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dan Kantor Koordinator Jalanan Pergerakan untuk menyiapkan rencana aksi terhadap inovasi yang akan dilaksanakan.

KETIGA : Keputusan ini harus berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah/diperbaiki sesesungguhnya masalahnya, apabila ditemukan baru terdapat ketidakkelengkapan dalam peraturannya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 3 Juli 2021



KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA PEKANBARU

MOH. SYAPRIAL, S.Si., Ph.D.
NIP. 19730428 199703 1001

Tembusan:

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

Jalan Nagasari Kel. Simpang Baru Kec. Tampan: www.kot-pekanbaru.atrbpn.go.id

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

a. Kegiatan Jangka Menengah

- sosialisasi keberadaan aplikasi ke semua *stake holder* terutama di media sosial resmi kantor pertanahan agar terinformasikan ke setiap lapisan masyarakat dan semakin banyak pengguna layanan yang beralih menggunakan aplikasi ini.
- Mengintegrasikan ke dalam dokumen perencanaan Satuan Kerja agar mendapat alokasi anggaran dalam DIPA Tahun Anggaran 2022 di mata anggaran Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa atau mata anggaran Reformasi Birokrasi agar dapat dilakukan penyempurnaan dan *updating* agar aplikasi ini terus berkembang dan tidak ketinggalan zaman

b. Kegiatan Jangka Panjang

- Aplikasi dapat di replikasi oleh seluruh Kantor Pertanahan di lingkungan Kantor wilayah BPN Provinsi Riau.
- Eskalasi ke tingkat Nasional dengan cara diintegrasikan ke dalam aplikasi penanganan pengaduan terpusat yaitu “aplikasi justicia”.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan adanya aplikasi penanganan sengketa secara online ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap penanganan pengaduan di masa pandemi secara efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

B. REKOMENDASI

- Perlu pengembangan aplikasi dengan penambahan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam penanganan sengketa
- Perlu dikembangkan menjadi sebuah aplikasi yang dapat di download di *smartphone*
- Perlu disampaikan ke Kementerian ATR/BPN untuk kedepannya apakah memungkinkan diintegrasikan dengan aplikasi penanganan sengketa terpusat yaitu aplikasi “*justicia*”.

Demikianlah laporan Aksi Perubahan ini disusun untuk memenuhi penugasan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator dalam merencanakan Aksi Perubahan sekaligus sebagai upaya untuk melakukan inovasi atau terobosan guna meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru khususnya Seksi Pengendalian dan Penangana Sengketa.

Penyusun menyadari bahwa laporan Aksi Perubahan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusun akan sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan laporan maupun pengembangan aplikasi sehingga penyusun berharap sedikit ide dan gagasan ini nantinya dapat diimplementasikan dalam pelayanan serta bermanfaat bagi penyusun sendiri, unit kerja, maupun pengguna layanan.