

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

**“PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT (APel PeMas)
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI”**



Oleh:

NAMA : **SUHARTONO., S.Kom**
NIP : **19850728 200804 1 004**
NO. ABSEN : **34**
JABATAN : **KEPALA SUBBAGIAN TATA USAHA**
UNIT KERJA : **KANTOR PERTANAHAN KAB. MUARO JAMBI**

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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

**“PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT (APel PeMas)
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI”**

Disahkan di Juli bulan, Tahun 2021

Coach,

Project Leader,

NUNUNG NURHIDAYAH, S.PD., M.A.P

NIP. 19790914 200212 2 003


SUHARTONO, S.Kom

NIP 19850728 200804 1 004

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh :

NAMA : SUHARTONO., S.Kom
NIP : 19850728 200804 1 004
JABATAN : KEPALA SUBBAGIAN TATA USAHA
PELATIHAN : PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
ANGKATAN : I
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KAB. MUARO JAMBI

Judul Laporan Aksi Perubahan:

**“PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT (APel PeMas)
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI”**

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

Coach,

Project Leader,

NUNUNG NURHIDAYAH, S.PD., M.A.P

NIP. 19790914 200212 2 003


SUHARTONO, S.Kom

NIP 19850728 200804 1 004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Aksi Perubahan dengan judul **“Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Dengan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi”** dapat kami selesaikan tepat pada waktunya. Laporan Aksi Perubahan ini berisi rangkaian kegiatan aksi perubahan yang dilaksanakan pada unit kerja Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi.

Dalam melakukan penyusunan laporan aksi perubahan ini, penulis didukung dan dibantu oleh beberapa pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya laporan aksi perubahan ini baik secara moril maupun materiil sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar:

1. Bapak Suharna, S.H selaku mentor yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk berbuat yang terbaik;
2. Ibu Nunung Nurhidayah, S.Pd., M.AP. selaku coach dalam aksi perubahan ini yang selalu memberikan bimbingan dengan jelas dan memotivasi;
3. Seluruh Widyaiswara yang telah memberikan pengetahuan dan informasi yang bermanfaat selama masa Pelatihan;
4. Para Pejabat Pengawas Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi yang telah membantu terlaksananya Aksi Perubahan;
5. Para Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas 2021 Angkatan I sebagai tempat berdiskusi yang efektif;
6. Keluarga yang terus memberikan dukungan agar penulis bisa menyelesaikan Aksi Perubahan ini;

Penulis menyadari bahwa dalam laporan aksi perubahan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Sengeti, Juli 2021

Project Leader,

SUHARTONO, S.Kom

NIP 19850728 200804 1 004

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN.....	3
C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN.....	4
BAB II PROFIL PELAYANAN.....	6
A. TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN.....	6
1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi ...	6
2. Tugas dan Fungsi Subbagian Tata Usaha.....	7
3. Area Bermasalah.....	8
B. SUMBER DAYA INSTANSI.....	8
BAB III ANALISIS MASALAH.....	10
A. IDENTIFIKASI PERMASALAHAN	10
B. PENETAPAN MASALAH UTAMA	11
C. ANALISIS MASALAH UTAMA	14
D. ANALISIS KELAYAKAN INOVASI	15
BAB IV STRATEGI MENGATASI MASALAH	18
A. TEROBOSAN INOVATIF	18
B. HASIL INOVASI	23
C. MANFAAT INOVASI	24
D. PEMANFAATAN SUMBER DAYA	24
1. Tim Kerja.....	24
2. Identifikasi <i>Stakeholder</i>	29
E. PENGENDALIAN MUTU PEKERJAAN.....	31
1. Komitmen Dan Kolaborasi Bersama.....	31

2. Pentahapan (Milestone) Aksi Perubahan.....	32
3. Identifikasi Potensi Masalah	34
4. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan	35
5. Pembiayaan Aksi Perubahan.....	37
F. SOP PELAYANAN PUBLIK	38
BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN	40
A. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	40
1. Membangun Integritas.....	41
2. Pengelolaan Budaya Pelayanan.....	42
3. Pengelolaan Tim.....	44
B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	46
1. Capaian Tahapan Inovasi.....	46
2. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan	57
3. Manfaat Aksi Perubahan	58
C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	59
1. Legalitas Penerapan Inovasi	59
2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi	59
3. Strategi Dalam Menghadapi Tantangan Implementasi Inovasi	60
BAB VI PENUTUP	61
A. KESIMPULAN.....	61
B. REKOMENDASI	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN - LAMPIRAN	a

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1 : Sumber Daya Manusia</i>	<i>9</i>
<i>Tabel 2 : Kondisi Ideal yang diharapkan</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 3 : Diagnosa Permasalahan dengan metode ASTR.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabel 4 : Diagnosa Permasalahan dengan metode USG</i>	<i>13</i>
<i>Tabel 5 : Kanvas Inovasi.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabel 6 : Identifikasi Stackholder</i>	<i>30</i>
<i>Tabel 7 : Time Schedule Jangka Pendek.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 8 : Time Schedule Jangka Menengah</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 9 : Identifikasi Potensi Masalah</i>	<i>34</i>
<i>Tabel 10 : Manajemen Pengendalian Mutu.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabel 11 : Rincian Anggaran Biaya</i>	<i>37</i>
<i>Tabel 12 : Standar Operasional Prosedur</i>	<i>39</i>
<i>Tabel 13 : Tahapan Kegiatan</i>	<i>56</i>

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 : Peta Administrasi Kabupaten Muaro Jambi</i>	<i>2</i>
<i>Gambar 2 : Struktur Organisasi Kantor Pertanahan</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 3 : Diagram Fishbone</i>	<i>14</i>
<i>Gambar 4 : Permasalahan/ Isu Prioritas.....</i>	<i>18</i>
<i>Gambar 5 : Tahapan dalam membangun Tim Efektif.....</i>	<i>25</i>
<i>Gambar 6 : Bagan Struktur Tim Efektif</i>	<i>26</i>
<i>Gambar 7 : Stakeholder – Analisis Kuadran.....</i>	<i>31</i>
<i>Gambar 8 : Foto Arahan dan dukungan Kepala Kantor</i>	<i>40</i>
<i>Gambar 9 : Pakta Integritas.....</i>	<i>41</i>
<i>Gambar 10 : Maklumat Pelayanan</i>	<i>43</i>
<i>Gambar 11 : SK Tim Efektif.....</i>	<i>45</i>
<i>Gambar 12 : Rapat Internal.....</i>	<i>48</i>
<i>Gambar 13 : Barcode URL Aplikasi Pengaduan.....</i>	<i>49</i>
<i>Gambar 14 : Halaman 1 Aplikasi Pengaduan</i>	<i>50</i>
<i>Gambar 15 : Halaman 2 Aplikasi Pengaduan</i>	<i>51</i>
<i>Gambar 16 : Halaman 3 Aplikasi Pengaduan</i>	<i>53</i>
<i>Gambar 17 : Sosialisasi Aplikasi Pengaduan dengan Stackholder Eksternal</i>	<i>55</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Undangan Rapat Pembentukan Tim Aksi Perubahan.....	b
Lampiran 2 : Surat Pernyataan Dukungan.....	f
Lampiran 3 : SK Kakan tentang Pembentukan Tim Aksi Perubahan.....	i
Lampiran 4 : Undangan Rapat Tim Aksi Perubahan.....	m
Lampiran 5 : Pakta Integritas.....	q
Lampiran 6 : Maklumat Pelayanan.....	s
Lampiran 7 : Undangan Rapat <i>Stackholder</i>	u
Lampiran 8 : Dokumentasi.....	z
Lampiran 9 : Laporan Rekapitulasi Pengaduan.....	bb
Lampiran 10 : Screenshoot e-mail balasan pengaduan.....	cc
Lampiran 11 : Panduan Pengisian Aplikasi.....	dd
Lampiran 12 : Video Panduan Aplikasi dan Testimoni.....	gg

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang Lingkup Pelayanan Publik Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkungnya antara lain :

a. Pelayanan Barang Publik

Pengadaan dan penyaluran Barang Publik oleh penyelenggara publik dan pihak lain yang menyediakan barang publik yang menjadi misi negara.

b. Pelayanan Jasa Publik

Penyediaan Jasa Publik oleh penyelenggara publik dan pihak lain yang menyediakan jasa publik yang menjadi misi negara.

c. Pelayanan Administrasi

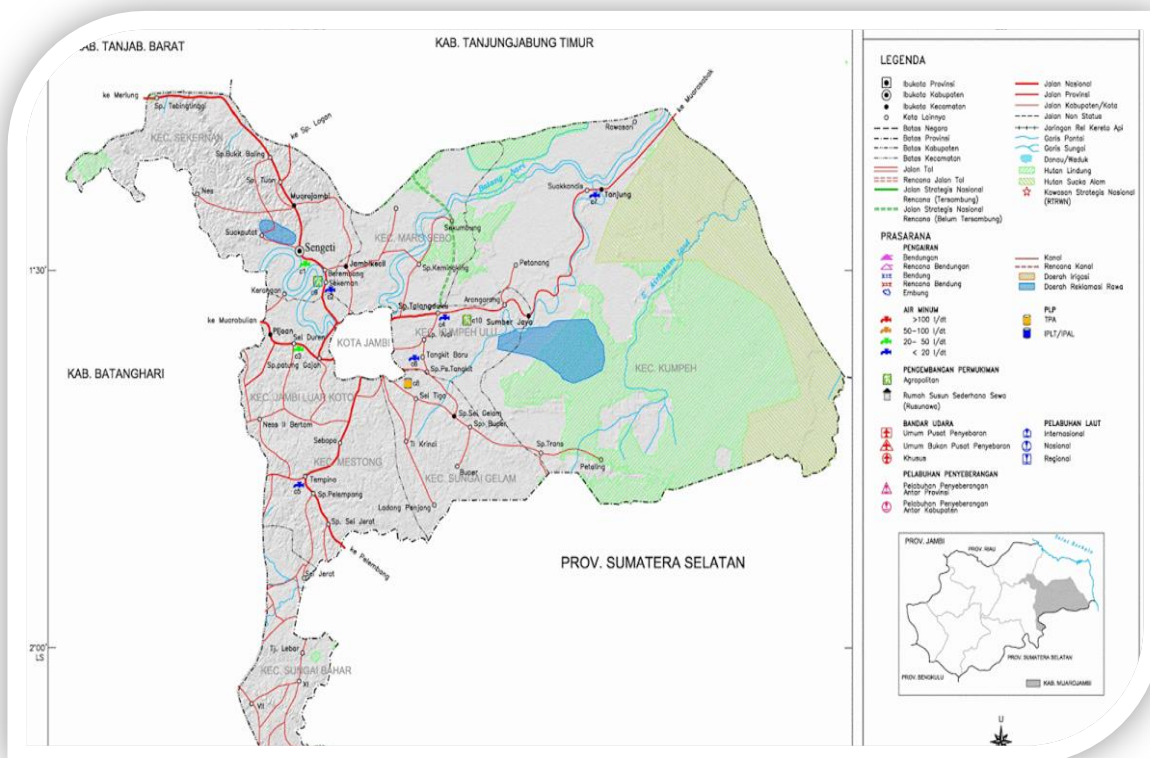
Penyediaan berbagai bentuk Dokumen Resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat oleh instansi pemerintah atau non pemerintah.

Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi adalah salah satu Instansi Vertikal yang memberikan Pelayanan Administrasi di bidang pertanahan di Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi.

Kabupaten Muaro Jambi yang menjadi area kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jambi yang berasal dari pemekaran Kabupaten Batanghari yang secara geografis terletak antara 1°15' - 2° 20' LS dan antara 103° 10' - 104° 20' BT. Kabupaten Muaro Jambi merupakan satu-satunya kabupaten yang

berbatasan langsung dan mengitari Kota Jambi sebagai Ibu Kota Provinsi Jambi.

Luas Wilayah Kabupaten Muaro Jambi adalah 526.400 Ha (5.264 Km²) atau sebesar 9,82 persen dari luas Provinsi Jambi. Kecamatan dengan wilayah terluas adalah Kecamatan Kumpeh yaitu kurang lebih 1.658,93 km² (31,51%), sedangkan kecamatan dengan wilayah terkecil adalah Kecamatan Sungai Bahar yaitu 160,50 km² (3,05%). Jumlah desa/kelurahan di Kabupaten Muaro Jambi tahun 2017 sebanyak 155. Berdasarkan topografinya, tidak ada desa yang terletak di pesisir, lembah DAS maupun lereng, semua desa berada di daratan.



Gambar 1 : Peta Administrasi Kabupaten Muaro Jambi

Wilayah Kabupaten Muaro Jambi menempati posisi cukup strategis membuat layanan pertanahan merupakan salah satu faktor untuk mendukung investasi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan melihat posisi Kabupaten Muaro Jambi yang strategis menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan layanan pertanahan.

Untuk memberikan layanan pertanahan yang baik dan efektif kantor pertanahan harus mampu memfasilitasi kebutuhan-kebutuhan seperti penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan.

B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN

Tujuan Aksi Perubahan bagi penulis setelah menjalani pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Pejabat Pengawas adalah :

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

Tujuan Laporan Aksi Perubahan yang selanjutnya dipaparkan dalam Laporan Aksi Perubahan ini dikategorikan berdasarkan 3 (tiga) periode waktu yaitu tujuan jangka pendek (3 bulan), tujuan jangka menengah (6 bulan) dan tujuan jangka panjang (1 tahun).

Agar tujuan Aksi Perubahan ini dapat berjalan berkesinambungan dan menjadi inisiatif bagi kegiatan perubahan selanjutnya, tujuan Aksi Perubahan ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Tujuan Jangka Pendek (*Output*) :
Pembangunan aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.
- 2) Tujuan Jangka Menengah (*Outcome*):
Proses penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai prosedur dan dengan baik.
- 3) Tujuan Jangka Panjang (*Impact*):
Peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Muarojambi.

C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

1. Manfaat bagi Team Leader :

- a. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih aktualisasi kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan untuk memberikan pelaporan yang berkualitas dan akuntabel.
- b. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan adaptasi dan transformasi dalam pelaksanaan tugas dengan membuat inovasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat bagi Unit Kerja Instansi :

- a. Dalam melaksanakan aksi perubahan diharapkan perubahan cara kerja organisasi dengan mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Adanya inovasi dalam layanan dapat memacu peningkatan kinerja yang dapat meningkatkan kualitas pelaporan akuntabel.

3. Manfaat bagi Lembaga Pelatihan :

- a. Memberikan informasi mengenai kondisi unit kerja peserta pelatihan (Pejabat Pengawas) yang memerlukan perbaikan

melalui aksi perubahan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan.

- b. Memberikan masukan dalam pengembangan pelaksanaan pelatihan dengan materi yang mendukung kebutuhan organisasi Kementerian ATR/BPN.
- c. Memberikan masukan dalam penyusunan perencanaan dan kebijakan pelatihan selanjutnya, khususnya dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

Aksi Perubahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak baik bagi Masyarakat, Pelaku Usaha yang melakukan permohonan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

1. Internal

- a) Bagi Organisasi dapat mempermudah dalam melayani pengaduan masyarakat.
- b) Bagi pimpinan organisasi mempercepat dalam memperoleh informasi data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan/kebijakan pada pelayanan pertanahan.
- c) Meningkatkan Kinerja Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan dalam penanganan pengaduan Masyarakat.
- d) Sebagai media pengendalian / control terhadap layanan pertanahan

2. Eksternal

Bagi Pemerintah Daerah atau SKPD, PPAT, Perbankan dan Masyarakat dengan terbentuknya sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dapat memberikan layanan pengaduan masyarakat, sehingga tidak terjadi gejolak terhadap layanan pertanahan di Kantor Pertanahan.

BAB II PROFIL PELAYANAN

A. TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN

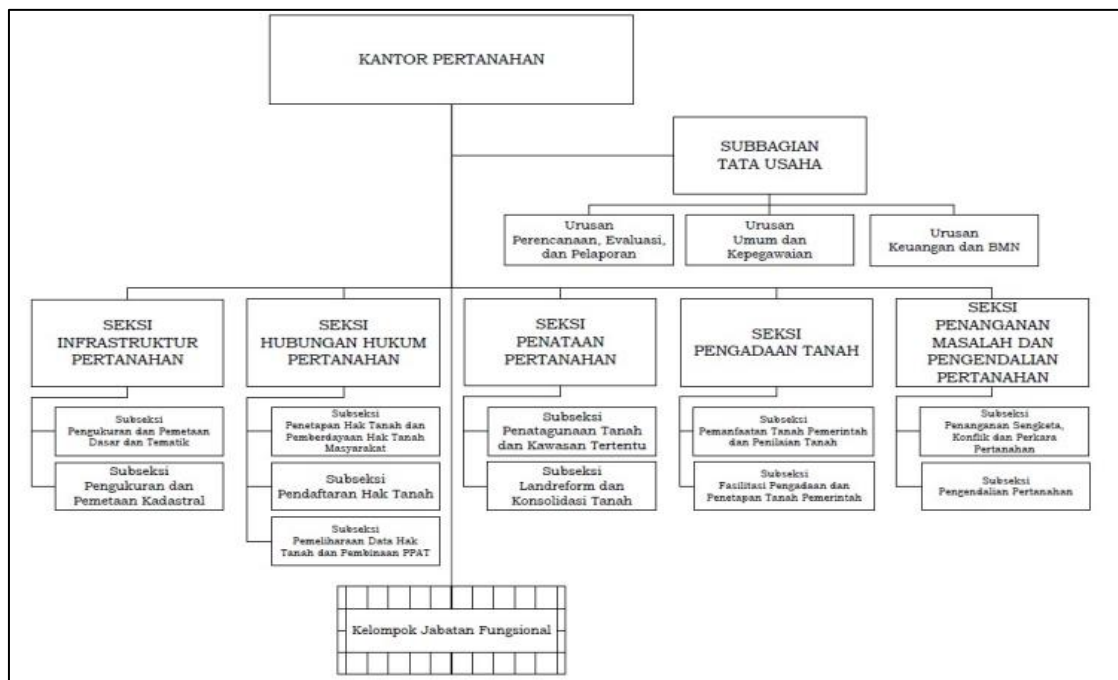
1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi

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 adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugasnya, 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;
- f. pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan
- g. sengketa dan perkara pertanahan; dan
- h. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Adapun struktur organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi sebagai berikut :



Gambar 2 : Struktur Organisasi Kantor Pertanahan

2. Tugas dan Fungsi Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan.

Dapat di uraikan bahwa Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi :

- Penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
- Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
- Pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- Pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;

- Pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
- Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat.
- Mengoordinasikan pelaksanaan penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan

3. Area Bermasalah

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Sub Bagian Tata Usaha, tentunya tidak terlepas dari kemungkinan adanya kendala atau masalah yang berpotensi menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Potensi kendala atau masalah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi antara lain terjadi pada area tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat
2. Informasi Pertanahan yang tidak maksimal
3. Eviden / Bukti pencairan dari Seksi yang kurang lengkap

B. SUMBER DAYA INSTANSI

Tugas dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan (stakeholder) lainnya.

Sumber daya dalam pelaksanaan pekerjaan, meliputi :

1. Sumber Daya Manusia (Pegawai) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi berjumlah 113 (seratus tiga belas) orang terdiri dari 33 (tiga puluh tiga) PNS, 60 (enam puluh) PPNPN dan 20 (dua puluh) ASK, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1 : Sumber Daya Manusia

No	Uraian	Struktur Organisasi							Jumlah
		Kepala	TU	SP	PHP	PP	PT	PMPP	
1	PNS								
	Eselon III	1							1
	Eselon IV		1	1	1	1	1	1	6
	Eselon V		3	2	3	2	2	1	13
	JFU		2	6	1	3	0	1	13
2	PPNPN		23	9	20	3	3	2	60
3	ASK			20					20
JUMLAH		1	29	38	25	9	6	5	113

2. Peralatan yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan pelayanan, seperti :
 - alat ukur,
 - komputer,
 - laptop,
 - printer,
 - scanner,
 - kendaraan dinas,
 - dan sarana pendukung lainnya.
3. Loker pelayanan yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana, ruang tunggu, ruang Konsultasi, dan ruang informasi pelayanan.

BAB III ANALISIS MASALAH

A. IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

Berdasarkan hasil analisis dari penulis, dalam pelaksanaan pelayanan publik di sektor pertanahan, ditemukan beberapa isu-isu / masalah yang berkembang didalam tugas dan fungsi Sub Bagian Tata Usaha diantaranya :

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat
2. Informasi Pertanahan yang tidak maksimal
3. Eviden / Bukti pencairan dari Seksi yang kurang lengkap

Idealnya dalam pelaksanaan pelayanan publik diatas adalah:

Tabel 2 : Kondisi Ideal yang diharapkan

No	Tugas dan fungsi bagian tata usaha	Identifikasi Masalah (kondisi saat ini)	Kondisi yang diharapkan
1	Penanganan Pengaduan Masyarakat	Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat	Penanganan Pengaduan Masyarakat yang cepat
2	Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi	Media sarana informasi yang terbatas	Informasi Pertanahan yang maksimal menyentuh masyarakat
3	Pelaksanaan urusan keuangan	Kurang nya koordinasi dan pemahaman petugas yang ditunjuk	Lengkap nya Eviden / Bukti pencairan dari Seksi

Adapun Penyebab permasalahan dari isu-isu tersebut yaitu :

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat :
 - a. Petugas yang kurang memahami alur prosedur Pengaduan Masyarakat;
 - b. Petugas yang kurang memahami secara detail mekanisme pertanahan;
 - c. Petugas yang kurang memanfaatkan media sarana pengaduan masyarakat;

- d. Kurangnya koordinasi dengan seksi terkait untuk penanganan pengaduan
 - e. Sarana Pengaduan yang kurang memadai.
2. Informasi / Komunikasi yang tidak maksimal :
- a. Masyarakat yang kurang memahami prosedur alur pengurusan sertipikat akibat Informasi yang tidak sampai menyeluruh kepada masyarakat karena Kurang nya media informasi kepada masyarakat;
 - b. Tidak dibentuknya tim pelayanan informasi / kehumasan
 - c. Petugas yang ditugaskan kurang memahami scara detail mekanisme pertanahan
3. Eviden / Bukti pencairan dari Seksi yang kurang lengkap
- a. Kurang nya pemahaman keuangan oleh Petugas yang ditunjuk untuk menangani masalah keuangan di bagian seksi
 - b. Kurangnya koordinasi dengan bagian tata usaha terutama dibagian keuangan

B. PENETAPAN MASALAH UTAMA

Dalam mengidentifikasi dan menganalisa isu digunakan kriteria Aktual Spesifik Tranformasi Relevan (ASTR), yaitu sebagai berikut :

1. Aktual (A)

Isu Masalah atau pokok persoalan yang benar terjadi atau akan terjadi (yang bisa dipertanggungjawabkan) dan sedang menjadi pembicaraan orang banyak.

2. Spesifik (S)

Isu Masalah atau pokok persoalan spesifik, tidak melebar kemana-mana

3. Transformasi (T),

Isu Masalah atau pokok persoalan yang dapat di transformasikan dari manual ke Digital / Aplikasi.

4. Relevan (R)

Isu Masalah atau pokok persoalan relevan dengan tugas dan fungsi serta penyelesaiannya dapat meningkatkan pelayanan publik.

Pemilihan Isu menggunakan model Aktual Spesifik Transformasi Relevan (ASTR) sebagai berikut :

Tabel 3 : Diagnosa Permasalahan dengan metode ASTR

No	Kriteria	Bobot	Isu Strategis			Ket
			1	2	3	
1	Aktual	30	25	25	20	
2	Spesifik	20	20	15	15	
3	Transformasi	20	20	20	15	
4	Relevan	30	25	25	25	
JUMLAH		100	90	85	75	

Keterangan Isu Strategis :

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat
2. Informasi Pertanahan yang tidak maksimal
3. Eviden / Bukti pencairan dari Seksi yang kurang lengkap

Dari tabel Diagnosa dengan Metode ASTR tersebut dapat dilihat bahwa permasalahan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari pada permasalahan lain.

Kemudian, isu strategis tersebut dapat dilakukan analisis lanjutan yaitu analisis kualitas isu untuk menentukan isu atau permasalahan prioritas yang berpotensi untuk dikembangkan sebagai area perubahan dengan menggunakan teori Kepner dan Tragoe (1981) yang menyatakan pentingnya suatu masalah dibandingkan dengan masalah lainnya.

Identifikasi dilakukan dengan memperhatikan 3 (tiga) aspek, yaitu :

1. *Urgency* (U)

Seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi.

2. *Seriousness* (S)

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan.

3. *Growth* (G)

Seberapa besar kemungkinan isu tersebut tumbuh yang mengakibatkan isu tersebut lebih besar atau mengakibatkan kontaminasi terhadap isu yang lain.

Adapun penilaiannya menggunakan Skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 5, dengan keterangan Nilai 5 untuk : Sangat Besar; Nilai 4 untuk : Besar; Nilai 3 untuk : Sedang; Nilai 2 untuk : Kecil; Nilai 1 untuk : Sangat Kecil.

Berikut ini 3 (tiga) besar isu strategis pada Sub Bagian Tata Usaha Kabupaten Muaro Jambi yang dianalisis kualitas isu untuk menentukan isu prioritas dengan dengan metode *Urgency* (U), *Seriousness* (S) dan *Growth* (G) :

Tabel 4 : Diagnosa Permasalahan dengan metode USG

No	Kriteria	Isu Strategis *			Keterangan
		1	2	3	
1	Urgency	5	4	4	
2	Seriousness	4	3	5	
3	Growth	5	4	3	
JUMLAH		14	11	12	

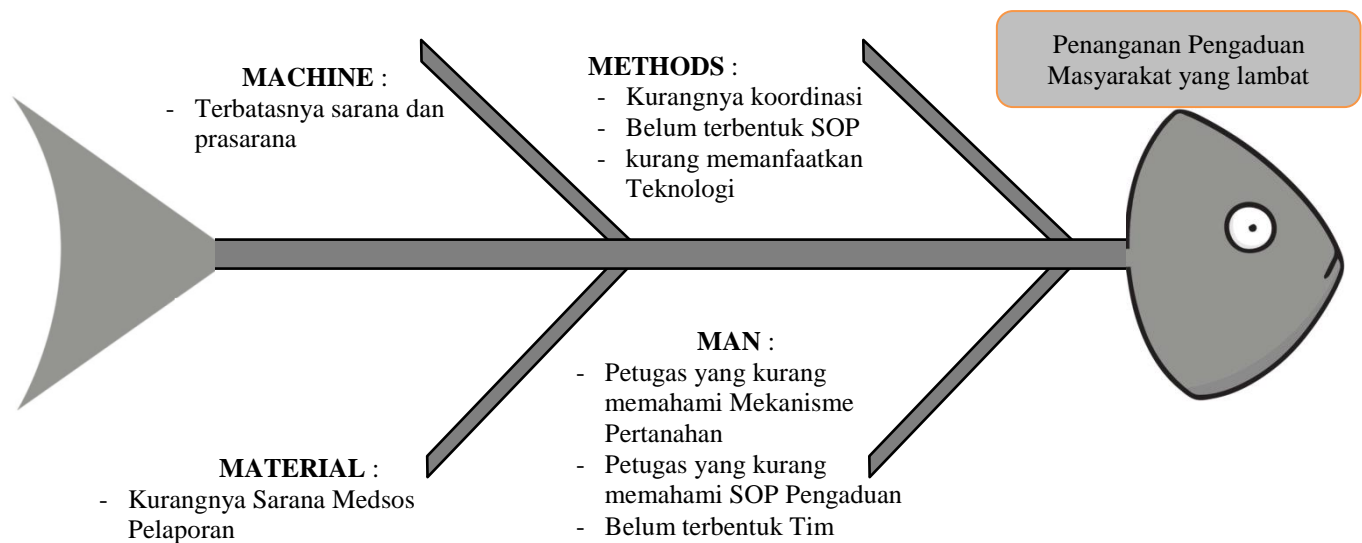
Keterangan Isu Strategis :

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat
2. Informasi Pertanahan yang tidak maksimal
3. Eviden / Bukti pencairan dari Seksi yang kurang lengkap

Dari tabel Diagnosa Permasalahan dengan Metode USG tersebut dapat dilihat bahwa permasalahan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari pada permasalahan lain.

C. ANALISIS MASALAH UTAMA

Telah didapatkan masalah utama yaitu Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat, untuk dapat menemukan solusi yang tepat maka perlu dilakukan analisis lanjutan yang dilakukan untuk mendiagnosa unit kerja dengan menggunakan metode **fishbone**. Komponen yang dipakai sebagai pisau analisisnya adalah menggunakan 4 unsur manajemen yaitu Machines (peralatan mesin), Methods (metode), Materials (bahan baku), Man (sumber daya manusia),.



Gambar 3 : Diagram Fishbone

Dari Diagram *Fishbone* tersebut untuk mencari penyebab masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

1. **MACHINED**, Dari Mesin atau Teknologi, faktor penyebab terjadinya masalah tersebut adalah belum tersedianya peralatan yang modern dan berkualitas (masih tradisional).

2. **METHODE**, Dari Metode atau proses ada beberapa faktor penyebab terjadinya masalah tersebut, yaitu :
 - a. Kurangnya koordinasi antar seksi
 - b. Minimnya pemanfaatan teknologi dalam melakukan pekerjaan;
 - c. Belum terbentuk Standar Prosedur Operasional

3. **MATERIAL**, Dari Sarana penunjang kegiatan, ada beberapa faktor penyebab terjadinya masalah tersebut, yaitu :
 - a. Kurang nya sarana medsos Pelaporan;
 - b. Media Pelaporan tidak familiar digunakan oleh masyarakat

4. **MAN**, Dari sisi sumber daya manusia, terdapat beberapa faktor penyebab antara lain:
 - a. Belum terbentuk Tim terpadu
 - b. Petugas yang kurang memahami Mekanisme Pertanahan;
 - c. Petugas yang kurang memahami SOP Pengaduan;

D. ANALISIS KELAYAKAN INOVASI

Solusi alternatif merupakan upaya yang akan dilakukan terhadap isu strategis atau permasalahan prioritas yang telah ditetapkan untuk ditangani. Solusi alternatif dapat dilakukan dengan menerapkan cara berpikir kreatif dan adaptif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dapat menjadikannya sebagai suatu bentuk inovasi dalam pelayanan publik.

Bentuk inovasi yang akan dibuat harus dapat menjawab tantangan isu atau permasalahan prioritas organisasi. Dalam hal ini, inovasi dibuat dalam bentuk pembuatan database spasial dan non spasial yang memuat karakteristik RDTR yang bisa memangkas waktu pengolahan data menjadi lebih cepat, Inovasi yang dibuat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kelayakan administratif,

Bentuk inovasi dibuat untuk menjawab isu atau permasalahan dalam unit kerja sesuai tugas dan fungsi Sub Bagian Tata Usaha sebagaimana didalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Serta Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

2. Kelayakan sumber daya,

Bentuk inovasi dapat dibuat dan diterapkan dengan dukungan sumber daya yang tersedia pada Sub Bagian Tata Usaha, seperti sumber daya manusia, sumber daya sarana peralatan Komputer.

3. Kelayakan teknis,

Bentuk inovasi secara teknis dapat dibuat dan dapat diterapkan secara mudah dengan dukungan teknologi informasi berbasis web serta koordinasi dengan stakeholder terkait.

4. Kelayakan regulasi,

Bentuk inovasi yang dibuat tidak melanggar ketentuan peraturan perundangan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam dalam

- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Kementerian ATR/BPN;

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional;
- Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2020 Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan.

BAB IV STRATEGI MENGATASI MASALAH

A. TEROBOSAN INOVATIF

Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan Inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui isu strategis atau permasalahan prioritas organisasi adalah menentukan solusi yang harus dilakukan untuk penanganannya. Penentuan solusi perlu memperhatikan penyebab-penyebab utama timbulnya isu atau permasalahan agar mampu mengatasi permasalahan secara efektif dan efisien. Secara visual, isu strategis atau permasalahan, penyebab dan akibatnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4 : Permasalahan/Isu Prioritas

Dari Gambar tersebut, dapat dijelaskan bahwa permasalahan “Penanganan Pengaduan Masyarakat yang Lambat” disebabkan oleh Media sarana pengaduan yang belum memadai, sehingga diperlukan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dapat digunakan Masyarakat.

Beberapa akibat yang dapat terjadi apabila permasalahan tersebut jika terus dibiarkan dan tidak ditangani, antara lain :

1. Munculnya persepsi negatif publik terhadap nilai-nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang Melayani, Profesional, Terpercaya (sesuai Keputusan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 115/SK-OT.02/V/2020) yang tidak sejalan dengan kenyataannya.
2. Tunggakan terhadap pekerjaan pelayanan pertanahan akan semakin meningkat

Kemudian untuk melaksanakan inovasi dalam rangka perbaikan dan pemecahan masalah Penanganan Pengaduan Masyarakat yang lambat, diperlukan sebuah model kanvas yang dapat menggambarkan dasar pemikiran tentang bagaimana organisasi dapat menciptakan nilai-nilai organisasi dan memungkinkan implementasinya berupa visual chart.

Kanvas Model ini terdiri dari sembilan komponen yaitu:

- 1) Target Klien;
 - Masyarakat Umum
 - Kementerian
 - Lembaga Pemerintah Non Kementerian
 - Pemerintah Daerah
 - Swasta
 - Interest Individual
- 2) Hubungan klien;
 - Janji Layanan (Kepastian Waktu, Kepastian SOP)
 - Fasilitas ruang tunggu nyaman
 - Layanan Konsultasi ramah

- 3) Pelayanan;
 - Akses Pengaduan Online
 - Pelayanan langsung (Konsultasi Langsung)
 - Pelayanan online (Konsultasi Online)
- 4) Nilai yang ditawarkan;
 - Transparan dan Akuntabel
 1. Memberikan kepastian prosedur
 2. Nilai Kepuasan Masyarakat meningkat
 3. Meningkatkan kapasitas petugas
 4. Menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan pengaduan masyarakat
 - Responsif
 1. Cepat, mudah dan murah Terbuka
 2. Secara berkala menyelenggarakan survey Kepuasan Masyarakat
- 5) Kegiatan Utama;
 - Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online
 - Menyampaikan informasi mengenai kekurangan dan kesalahan atas alas hak yang dilampirkan kepada pemohon
 - Melakukan pembinaan internal kepada seluruh petugas layanan
 - Mengkoordinir dan memonitor distribusi berkas
- 6) Sumber daya;
 - Komitmen Kepala Kantor, dan Kepala Seksi
 - Dukungan Staf pelaksana
 - Tenaga Peneliti/Ahli
 - Petugas Loker
 - Pejabat diurusan Hubungan Masyarakat
 - Teknologi Informasi
- 7) Mitra Kerja;
 - Ombudsman,
 - Pemda
 - Kepolisian,
 - Kejaksaan
 - Lembaga Hukum Swasta
 - Notaris/PPAT,
 - Kepala Desa
 - Tokoh Masyarakat
- 8) Unsur Biaya;
 - Honorarium,
 - Belanja Bahan
 - Belanja Modal,
 - Belanja Barang Non Operasional Lainnya

- 9) Imbalan;
 - Nihil Imbalan Jasa Pelayanan
 - Kepuasan Publik dan Masyarakat meningkat
- 10) Resiko;
 - Retensi dari oknum pelaku mafia tanah
 - Jaringan Internet
- 11) Legalitas;
 - Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Kementerian ATR/BPN;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional;
 - Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2020 Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan.
- 12) Akuntabilitas;
 - Tranparansi dalam Pelayanan
 - Berkurangnya pengaduan masyarakat
 - Terpenuhi SOP
- 13) Sustainability
 - Masyarakat akan mudah untuk mengakses layanan pengaduan
 - Pelayanan Prima (Melayani Dengan Tulus)

Tabel 5 : Kanvas Inovasi

TARGET KLIEN (1)	HUBUNGAN KLIEN (2)	PELAYANAN (3)	SUSTAINABILITAS (13)	SUMBER DAYA (6)
<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat Umum - Kementerian - Lembaga Pemerintah Non Kementerian - Pemerintah Daerah - Swasta - Interest Individual 	<ul style="list-style-type: none"> - Janji Layanan (Kepastian Waktu, Kepastian SOP) - Fasilitas ruang tunggu nyaman - Layanan Konsultasi ramah 	<ul style="list-style-type: none"> - Akses Pengaduan Online - Pelayanan langsung (Konsultasi Langsung) - Pelayanan online (Konsultasi Online) 	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat akan mudah untuk mengakses layanan pengaduan - Pelayanan Prima (Melayani Dengan Tulus) 	<ul style="list-style-type: none"> - Komitmen Kepala Kantor, dan Kepala Seksi - Dukungan Staf pelaksana - Tenaga Peneliti/Ahli - Petugas Loket - Pejabat diurus Hubungan Masyarakat - Teknologi Informasi
MITRA KERJA (7)	UNSUR BIAYA (8)	IMBALAN (9)	LEGALITAS (11)	AKUNTABILITAS (12)
<ul style="list-style-type: none"> - Ombudsman, - Pemda - Kepolisian, - Kejaksaan - Lembaga Hukum Swasta - Notaris/PPAT, - Kepala Desa - Tokoh Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Honorarium, - Belanja Bahan - Belanja Modal, - Belanja Barang Non Operasional Lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> - Nihil Imbalan Jasa Pelayanan - Kepuasan Publik dan Masyarakat meningkat 	<ul style="list-style-type: none"> - UU No. 5 Tahun 1960 - UU No 25 Tahun 2009 - Perpress No 76 /2013 - Perpress No 47 /2020 - Perpress No 48 /2020 - Permen ATR/BPN No 17/2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Tranparansi dalam Pelayanan - Berkurangnya pengaduan masyarakat - Terpenuhi SOP
NILAI YANG DITAWARKAN (4)		KEGIATAN UTAMA (5)		RESIKO (10)
<ul style="list-style-type: none"> - Transparan dan Akuntabel <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kepastian prosedur 2. Nilai Kepuasan Masyarakat meningkat 3. Meningkatkan kapasitas petugas 4. Menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan pengaduan masyarakat - Responsif <ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat, mudah murah dan Terbuka 2. Secara berkala menyelenggarakan survey Kepuasan Masyarakat 		<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan informasi mengenai kekurangan dan kesalahan atas alas hak yang dilampirkan kepada pemohon - Melakukan pembinaan internal kepada seluruh petugas layanan - Mengkoordinir dan monitordistribusi berkas 		<ul style="list-style-type: none"> - Retensi dari oknum pelaku mafia tanah - Jaringan Internet

Berdasarkan hal-hal di atas, maka solusi dari permasalahan sebagai suatu inovasi yang akan dilakukan dalam rencana aksi perubahan ini adalah dengan membuat alat bantu berupa aplikasi sebagai media pelayanan untuk pengaduan masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan secara langsung dan online.

Aplikasi ini diberi nama “APel PeMas”, akronim dari Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat, dimana penulis berharap dengan adanya aplikasi ini Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dapat memberikan media sarana bagi masyarakat untuk mengadukan layanan pertanahan dan sebagai media kontrol terhadap kinerja layanan pertanahan.

Adapun aplikasi “APel PeMas” ini merupakan aplikasi pendukung atau aplikasi tambahan selain dari aplikasi pengaduan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah pusat yaitu Lapor.go.id. Aplikasi “APel PeMas” ini juga dapat memperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan.

B. HASIL INOVASI

Hasil inovasi Aksi Perubahan ini akan dibagi menjadi 2 (dua) tahapan yaitu Jangka Pendek (Output) dan Jangka Menengah (Outcome) sebagaimana pada tabel di bawah ini

1) Tujuan Jangka Pendek (Output) :

Tujuan Aksi Perubahan dalam jangka pendek adalah untuk menghasilkan output (keluaran) berupa **terbangunnya aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.**

2) Tujuan Jangka Menengah (Outcome):

Tujuan Aksi Perubahan dalam jangka menengah adalah untuk menghasilkan outcome (manfaat), yaitu **melalui penerapan aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) sehingga proses**

penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai prosedur dan dengan baik.

C. MANFAAT INOVASI

Manfaat Inovasi jangka panjang terkait dengan Tujuan Jangka Panjang /Dampak (*Impact*) dari inovasi adalah :

1. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Muarojambi.
2. Team Leader dapat mengaktualisasikan kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam inisiatif peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Muarojambi
3. Bagi Kantor Pertanahan dapat mempermudah dalam melayani pengaduan masyarakat
4. Bagi Pemerintah Daerah atau SKPD, PPAT, Perbankan dan Masyarakat dengan terbentuknya sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dapat memberikan layanan pengaduan masyarakat, sehingga tidak terjadi gejolak terhadap layanan pertanahan di Kantor Pertanahan

D. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

1. Tim Kerja

Tim yang efektif tidak terbangun secara tiba-tiba, namun melalui suatu tahapan. Setiap tahapan ini sangat memiliki arti yang penting bagi tim. Dalam perjalanannya, proses membangun tim ini dapat terjadi dalam waktu yang singkat, namun dapat juga terjadi dalam waktu yang lama. Proses ini tergantung pada situasi dan kondisi yang mempengaruhi pembentukan tim tersebut. Setiap tahapan tentu memiliki ciri dan karakteristik sendiri dan ini menuntut penanganan yang tentu berbeda.

a. Tahapan Pembentukan



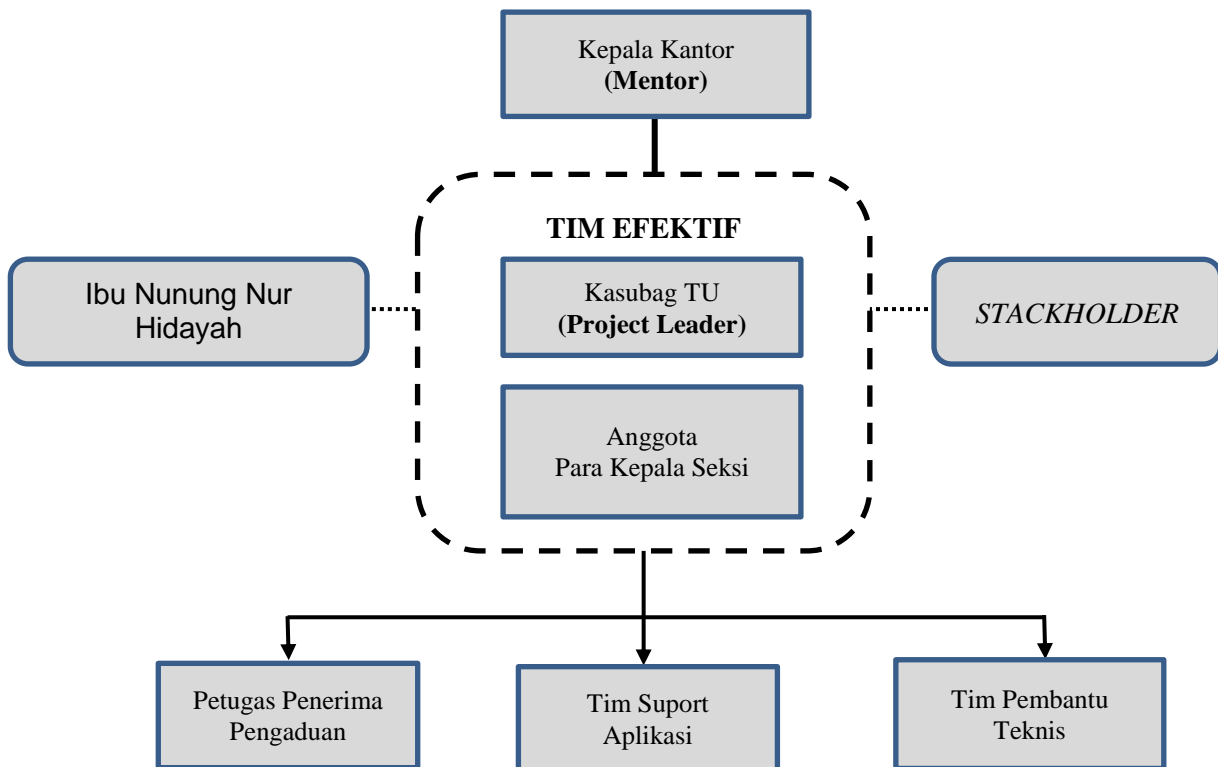
Gambar 5 : Tahapan dalam membangun Tim Efektif

Tahapan pembentukan tim menurut Bruce Tuckman ada 5, yaitu

1. *Forming* : Dalam tahapan ini, fokus untuk adalah merekrut, memfasilitasi antar para pihak yang masuk menjadi anggota tim, serta menentukan dan merencanakan berapa banyak anggota tim.
2. *Storming* : Pada tahapan ini fokus untuk mengelola konflik yang mungkin terjadi pada anggota maupun dengan pihak eksternal
3. *Norming* : Dalam tahapan ini fokus tim sudah tertuju pada pencapaian tujuan tim, dan menjalankan peran dan tugas-tugas masing-masing anggota. Dalam tahap ini, tujuan tim sudah dipahami oleh semua anggota tim berikut dengan tahapan pekerjaan dari peran-peran masing-masing anggota tim. Selain itu mengarahkan pekerjaan yang bersifat kolaborasi
4. *Performing* : Pada tahap ini, focus ditujukan untuk memberikan motivasi, dukungan (facilitation of work) untuk semua anggota tim untuk melakukan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Selain itu, pemimpin tim harus bisa menjaga keharmonisan tim dalam melaksanakan tugasnya
5. *Adjourning* : Pada tahap ini fokus ditujukan untuk melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja serta memberikan apresiasi terhadap seluruh tim atas apa yang telah dicapai dan atas segala usaha yang telah dilakukan bersama.

b. Struktur Tim

Berikut ini perencanaan pembentukan struktur tim efektif untuk inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor pertanahan sebagai berikut :



Gambar 6 : *Bagan Struktur Tim Efektif*

Peranan individu-individu dalam Tim Aksi Perubahan sebagaimana diatas adalah :

a. **Mentor**

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi selaku Pembimbing dan Pengarah Aksi Perubahan.

- b. **Project Leader**
Kepala Sub Bagian Tata Usaha selaku Pemimpin Aksi Perubahan.
- c. **Coach :**
Widyaiswara, selaku pendamping dan fasilitator pada Proyek Leader agar Aksi Perubahan dapat terlaksana dengan baik dan sukses.
- d. **Anggota Tim Efektif :**
Para Kepala Seksi Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.
- e. **Petugas Penerima Pengaduan / Admin**
1 (satu) orang PPNPN / PNS yang bertugas sebagai petugas penerima Pengaduan Online / Offline.
- f. **Tim Pembantu Teknis**
Pegawai PPNPN / PNS Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dibagian Fisik dan Yuridis
- g. **Stakeholder**
Pihak diluar Instansi BPN,
- h. **Tim Support Aplikasi**
Tim yang membantu membangun dan memelihara Aplikasi Pengaduan.

Tim yang dibentuk untuk inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor pertanahan dipilih berdasarkan kompetensi dan kemampuannya serta jabatan struktural/fungsional yang melekat.

Uraian kompetensi dan kemampuan serta uraian tugas sebagai berikut :

1. **Ketua** : Kepala Kantor
 - Penanggung Jawab Layanan Pengaduan
 - Mengkoordinir dan mengendalikan seluruh kegiatan;
 - Mengarahkan Tim secara internal;
 - Mengambil kebijakan dan keputusan;
2. **Project Leader** : Kasubbag Tata Usaha
 - Pengendali pelayanan di Pengaduan Masyarakat;
 - Memeriksa berkas / pengaduan masyarakat;
 - Merencanakan jadwal rapat penanganan pengaduan masyarakat;
 - Mendisposisikan Laporan Pengaduan;
3. **Anggota Tim Efektif** : Para Kepala Seksi
 - Ikut serta dalam rapat penanganan masyarakat;
 - Memberikan masukan langkah-langkah penyelesaian laporan pengaduan masyarakat;
 - menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat;
4. **Petugas Penerima Pengaduan** :
 - Memeriksa berkas pengaduan baik langsung atau online;
 - Mengkomunikasikan hasil tindak lanjut kepada pelapor;
 - Membuat laporan secara berkala terhadap laporan pengaduan;
5. **Tim Support Aplikasi** :
 - Membuat dan mengelola aplikasi;
 - Memelihara, dan merawat kinerja aplikasi;
6. **Tim Pembantu Teknis** :
 - Membantu Melaksanakan pemeriksaan tanah di lapangan apabila diperlukan;
 - Membantu memeriksa kelengkapan berkas yuridis;
 - Memberikan masukan secara keteknisan terhadap laporan;

2. Identifikasi Stakeholder

Pemetaan peran *stakeholder* dan membangun hubungan kerja melalui komunikasi yang efektif dengan para *stakeholder* sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan, Pemetaan *stakeholder* yang terdiri dari:

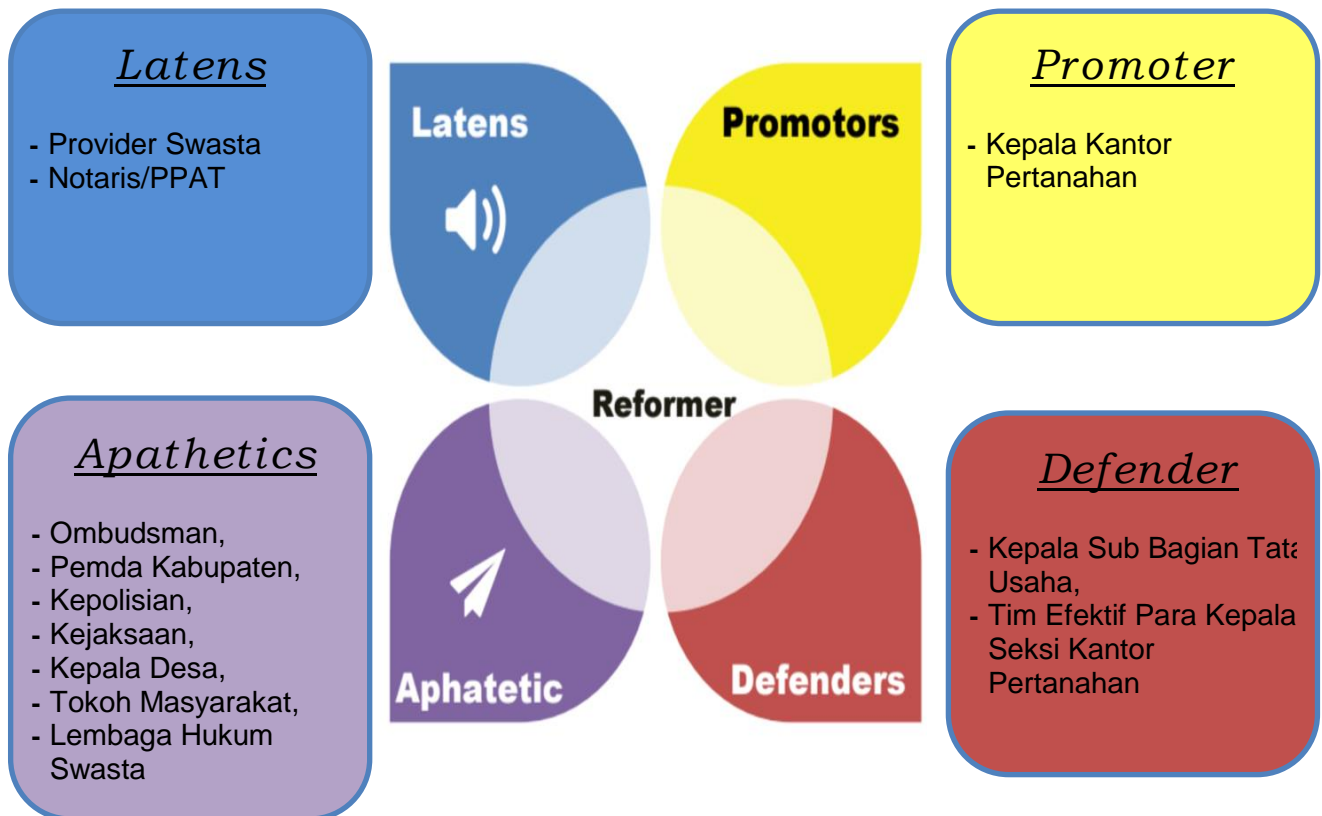
1. **Promoter** yang memiliki kepentingan dan kekuatan besar untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian tujuan, dalam hal ini adalah **Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi**.
2. **Defender** yang memiliki kepentingan kecil dan kekuatan besar dalam pelayanan yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Kantor Pertanahan, Surveyor Kadasteral.
3. **Latens** yang tidak memiliki kepentingan khusus tetapi berpengaruh terhadap pelayanan, dalam hal ini *provider* swasta sebagai penyedia layanan komunikasi dan Notaris/PPAT.
4. **Apathetics** yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan yaitu Ombudsman, Pemerintah Daerah Kabupaten, Kepolisian, Kejaksaan, Kepala Desa, Tokoh Masyarakat, Lembaga Hukum Swasta.

Dari uraian kepentingan dan pengaruh para Stakeholder tersebut dapat diidentifikasi Pihak-pihak yang berpengaruh (positif/negatif) dan berkepentingan (kuat /lemah) serta hubungan kerja, baik secara kelompok maupun perorangan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini diuraikan sebagai berikut :

Tabel 6 : Identifikasi Stackholder

No	Nama Stackholder	Peranan	Pengaruh	Hubungan Kerja
Stackholder Internal				
1	Kepala Kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung Jawab Layanan Pengaduan - Mengkoordinir dan mengendalikan seluruh kegiatan; - Mengarahkan Tim secara internal; - Mengambil kebijakan dan keputusan; 	Positif	Mentor (Atasan langsung Project Leader Aksi Perubahan
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Pemimpin Aksi Perubahan	Positif	Project Leader Aksi Perubahan
3	Para Kepala Seksi	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Anggota Tim Aksi Perubahan
4	Tim Pengolah Data	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
5	Tim Pembantu Teknis	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
6	Tim Support Aplikasi	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
7	Petugas Penerima Pengaduan	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
Stackholder Eksternal				
8	Provider Swasta	Mendukung terlaksananya aksi perubahan	Positif	Koordinasi
9	Notaris/PPAT	Mendukung terlaksananya aksi perubahan	Positif	Koordinasi
10	<ul style="list-style-type: none"> - Ombudsman, - Pemda Kabupaten, - Kepolisian, - Kejaksaan, - Kepala Desa, - Tokoh Masyarakat, - Lembaga Hukum Swasta - Masyarakat 	Mendukung terlaksananya aksi perubahan	Positif	Koordinasi

Berdasarkan identifikasi kepentingan dan kekuatan, stakeholder dibagi ke dalam 4 (empat) kuadran, maka analisis stakeholders dalam rangka aksi perubahan ini dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 7 : Stakeholder – Analisis Kuadran

E. PENGENDALIAN MUTU PEKERJAAN

1. Komitmen Dan Kolaborasi Bersama

Setiap anggota yang ditunjuk dan diangkat kedalam tim efektif berkomitmen untuk menjalankan dan mendukung Aksi Perubahan Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor pertanahan dengan di tetapkan kedalam Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi serta surat pernyataan dukungan untuk Aksi Perubahan Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

Tim efektif yang dibentuk selain berkolaborasi dengan jajaran internal, juga akan berkoordinasi dengan stakeholder / mitra kerja eksternal.

2. Pentahapan (Milestone) Aksi Perubahan

Tahapan aksi perubahan ini dibagi menjadi 2 (dua) tahap yaitu tahap utama (milestone jangka pendek), dan tahap lanjutan yaitu milestone jangka menengah dan jangka panjang. Milestone jangka pendek dilaksanakan selama kurang lebih 60 (enam puluh) hari kalender pada tahapan laboratorium kepemimpinan yang dimulai tanggal 30 April s.d 28 Juni 2021.

a. Tahap Jangka Pendek (60 Hari)

Tujuan pentahapan jangka pendek adalah untuk menghasilkan output (keluaran), yaitu terbangunnya Desain dan Prototype aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat “APel PenMas” dalam rangka tersedianya sarana layanan pengaduan yang efektif dan efisien. Untuk pentahapan diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7 : Time Schedule Jangka Pendek

No	Kegiatan	Mulai	Hari	30 April s.d 4 Juli Minggu Ke -								Output
				1	2	3	4	5	6	7	8	
I	PERSIAPAN											
1	Melapor Ke Mentor	30 April	1									Nota dinas Pembentukan tim efektif,
2	Pembentukan Tim Aksi Perubahan	4 Mei	1									BA Rapat Pembentukan
3	Pembuatan SK Tim Aksi Perubahan	5 Mei	2									SK Tim
4	Rapat Tim Efektif (Pembagian Tugas dan Perencanaan)	7 Mei	1									BA Rapat
II	PELAKSANAAN											
1	Koordinasi Stakeholder Internal	10 Mei	1									Surat Tugas, Notulen rapat
2	Identifikasi Input dan Output Aplikasi “APel PenMas”	11 Mei	4									Desain Sistem Aplikasi

No	Kegiatan	Mulai	Hari	30 April s.d 4 Juli Minggu Ke -								Output	
				1	2	3	4	5	6	7	8		9
3	Pembuatan Aplikasi "APel PenMas"	17 Mei	15										Aplikasi
4	Pengumpulan Sampel data Yang dijadikan uji coba aplikasi	1 Juni	2										Dokumen Sampel
5	Entry sampel Data sekaligus verifikasi dan validasi aplikasi	4 Juni	2										Laporan Entry
6	Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada Stakeholder terkait	7 Juni	2										Notulen Rapat Sosialisasi
7	Entry Data Pengaduan oleh stakeholder Dan tindak lanjut	9 Juni	7										Laporan Pengaduan,. Tidak lanjut
III	EVALUASI DAN MONITORING												
1	Rapat Internal Hasil Verifikasi dan Validasi Aplikasi	17 Juni	2										BA Rapat Verifikasi
2	Monitoring Penyelesaian Akhir	21 Juni	2										Laporan
3	Penyusunan Laporan dan Dokumentasi	23 Juni	3										Laporan

b. Tahap Jangka Menengah

Tujuan pentahapan lanjutan aksi perubahan jangka menengah adalah menghasilkan outcome (manfaat), yaitu melalui penerapan Aplikasi Pengaduan Masyarakat (APel PenMas) sehingga diharapkan menjembatani pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan, dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan

Tabel 8 : Time Schedule Jangka Menengah

No	Kegiatan	Waktu	Durasi (Minggu)
I	PERSIAPAN		
	a. Rapat Internal mengenai kelanjutan Aksi Perubahan b. Evaluasi Aplikasi "APel PenMas" c. Reviu Rencana Kerja dan penunjukan Petugas d. Koordinasi Stakeholder terkait untuk penggunaan Aplikasi "APel PenMas"	Minggu ke-2 Juli 2021 s/d Minggu ke-1 Agustus 2021	4
II	PELAKSANAAN		
	a. Entry Pengaduan melalui Aplikasi "APel Penmas" oleh Stakeholder Terkait b. Penyusunan Laporan Output Aplikasi	Minggu ke-2 Agustus s/d Minggu ke-3 Desember 2021	16
III	EVALUASI DAN MONITORING		
	a. Rapat Evaluasi Penerapan Aplikasi "APel PenMas" b. Penyempurnaan Aplikasi "APel PenMas" sesuai hasil Evaluasi	Minggu ke-4 Desember 2021 s/d Minggu ke-3 Januari 2022	4

c. Tahap Jangka Pajang

Tujuan milestone jangka panjang yaitu tercapainya peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan indeks Kepuasan Masyarakat. Selain itu diharapkan sebagai media kontrol bagi kegiatan pelayanan pertanahan.

3. Identifikasi Potensi Masalah

Pelaksanaan aksi perubahan tidak terlepas dari potensi masalah yang dapat menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu adanya identifikasi potensi masalah, sehingga risiko-risiko yang akan terjadi dapat diantisipasi dan dicari solusi untuk menghadapinya. Dalam aksi perubahan ini potensi masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel 9 : Identifikasi Potensi Masalah

No	Hambatan	Solusi
1.	Kurang koordinasi diantara <i>stakeholder</i>	Melakukan koordinasi diantara <i>stakeholder</i> dengan bantuan mentor.
2.	Anggota tim kurang bersemangat dalam pelaksanaan aksi perubahan	Memotivasi anggota tim dengan <i>sharing discussion</i> untuk menyemangati anggota tim
3.	Pelaksanaan aksi perubahan berbenturan dengan padatnya jadwal pekerjaan rutin	Mengatur ulang jadwal disesuaikan dengan target aksi perubahan dan pekerjaan rutin
4.	Kesulitan penggunaan aplikasi oleh Stakeholder terkait	Sosialisasi dalam penggunaan aplikasi "APel PeMas" kepada Stakeholder terkait
5.	Adanya keraguan akan pelaksanaan aksi perubahan	Komunikasi secara intensif dengan menjelaskan manfaat yang akan diterima.

4. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Pengendalian mutu pekerjaan adalah kegiatan untuk pemenuhan persyaratan mutu suatu produk barang atau jasa. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu dalam ISO 9001:2015 yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu kegiatan Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan melalui pembuatan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat diuraikan kedalam tabel Manajemen Pengendalian Mutu berikut.

Tabel 10 : Manajemen Pengendalian Mutu

NO	KRITERIA	DISKRIPSI	HUBUNGAN DENGAN KEGIATAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
1.	<i>Costumer Focus</i>	Fokus pada pengguna jasa dan berusaha melampaui harapan pengguna jasa	Sesuai tujuan jangka pendek yang diharapkan, bahwa output kegiatan sesuai dengan kebutuhan Sub Bagian Tata Usaha	Tujuan jangka pendek : Terbangunnya Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
2.	<i>Leadership</i>	Pemimpin dari semua tingkatan menyatukan tujuan dan menciptakan kondisi semua orang terlibat dalam mencapai sasaran organisasi	Kepemimpinan yang menjadi tauladan, berpikir kreatif dan inovatif dalam memotivasi tim efektif untuk melaksanakan aksi perubahan.	Pemimpin meyakinkan Tim Efektif bahwa aksi perubahan dimaksud merupakan bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi Sub Bagian Tata Usaha
3.	<i>Engagement of People</i>	Kompeten, mampu diberdayakan, dan keterlibatan orang-orang di semua tingkatan	Komitmen yang tinggi dari Tim Pelaksana Aksi Perubahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.	Tim Pelaksana Aksi Perubahan melakukan tugas secara aktif dan berintegritas guna tercapainya tujuan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
4.	<i>Process Approach</i>	Aktivitas-aktivitas organisasi dapat dimengerti dan dikelola sebagai proses yang saling berkait, berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh	Tahapan-tahapan kegiatan yang telah disusun dapat dilaksanakan dan menghasilkan output/hasil akhir yang telah ditetapkan.	Tahapan pelaksanaan kegiatan dapat dilaksanakan dimulai dari tahap koordinasi, proses, sampai laporan akhir
5.	<i>Improvement</i>	Selalu fokus terhadap perbaikan secara berkelanjutan	Output kegiatan dapat dilakukan perbaikan guna menjawab terobosan/inovasi jangka menengah dan panjang.	<ul style="list-style-type: none"> • Output dapat digunakan untuk membantu pemetaan bidang tanah. • Output dapat digunakan untuk mewujudkan kepastian hukum hak atas tanah
6	<i>Evidence-Based</i>	Pengambilan keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang akurat	Output kegiatan dapat digunakan oleh lembaga dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.	Output kegiatan dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan.
7.	<i>Management</i>	Organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak- pihak yang berkepentingan termasuk para pemasoknya	Koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh stakeholders dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab aksi perubahan	Partisipasi seluruh <i>stakeholders</i> untuk melaksanakan aksi perubahan yang dapat membawa dampak peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya.

5. Pembiayaan Aksi Perubahan

Rencana Anggaran Biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Aksi Perubahan adalah sejumlah Rp. 12.500.000,- yang direncanakan dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dengan merevisi anggaran sesuai jumlah rencana anggaran biaya yang dibutuhkan.

Apabila tidak dapat dilakukan revisi anggaran DIPA maka pembiayaan sebagiannya akan menggunakan dana bantuan dari pihak ke-3 dan Stakeholder terkait.

Adapun perincian anggaran/biaya yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

Tabel 11 : Rincian Anggaran Biaya

No	KEGIATAN	HARGA SATUAN	VOLUME /OUTPUT		JUMLAH BIAYA
1	2	3	4	5	6
A	Persiapan				350.000
	- ATK	100.000	1	Pkt	100.000
	- Bahan Penunjang Komputer	250.000	1	Pkt	250.000
B	Pelaksanaan				4.650.000
	- Spanduk, Banner sosialisasi	1.000.000	1	Pkt	1.000.000
	- Uang Transport Dalam Kota [5 orang x 2 kali]	150.000	10	OT	1.500.000
	- ATK	100.000	1	Pkt	100.000
	- Bahan Penunjang Komputer	250.000	1	Pkt	250.000
	- Layanan Data	150.000	12	Pkt	1.800.000
C	Evaluasi dan Pelaporan				600.000
	- ATK	100.000	1	Pkt	100.000
	- Bahan Penunjang Komputer	250.000	1	Pkt	250.000
	- Pengiriman Laporan	250.000	1	Pkt	250.000
TOTAL BIAYA					5.600.000

F. SOP PELAYANAN PUBLIK

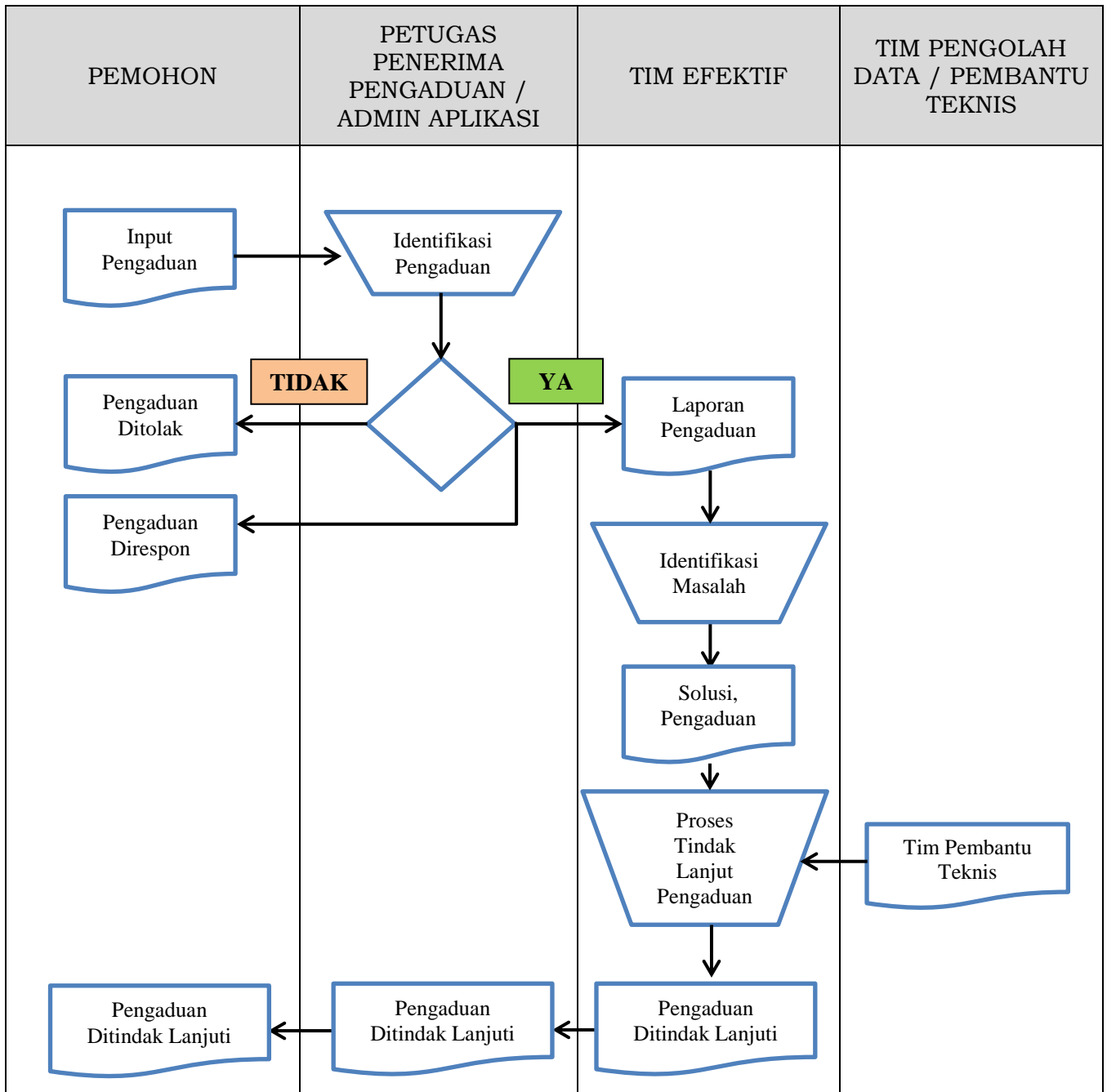
Inovasi dalam Laporan Aksi Perubahan adalah dengan membuat alat bantu berupa aplikasi sebagai media pelayanan untuk pengaduan masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan secara langsung dan online. Aplikasi ini diberi nama “APel PeMas”, akronim dari Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Sebelum melakukan pemantauan atas pekerjaan, maka terlebih dahulu disusun prosedur terkait inovasi yang akan dilakukan. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Pemohon melakukan pengiputan pada Aplikasi Pengaduan Masyarakat
2. Identifikasi Pengaduan oleh Admin Aplikasi Pengaduan Masyarakat. Respon cepat dan tanggapan awal terhadap pengaduan masyarakat.
3. Laporan Pengaduan Masyarakat disampaikan ke Tim Efektif;
4. Tim Efektif menganalisa pengaduan, dan mencari solusi dengan dibantu oleh Tim Pengolah data dan Tim Pembantu Teknis.
5. Hasil Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat oleh Tim Efektif dikirimkan kembali ke Admin Aplikasi untuk diteruskan kepada pemohon.

Berikut adalah penggambaran SOP Pelayanan Publik pada kegiatan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat:

Tabel 12 : Standar Operasional Prosedur



BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

Pada Kegiatan Aksi Perubahan ini peran pemimpin menjadi sangat penting terutama dalam hal mengarahkan dan mengkoordinir kegiatan demi tercapainya tujuan yang akan dicapai, dalam hal ini adalah Pengelolaan Pengaduan. Pemimpin turut andil dan keberadaan pemimpin berpengaruh besar dalam membawa keberhasilan Aksi Perubahan ini.

Pelaksanaan Aksi perubahan ini dimulai dengan memohon arahan dan persetujuan Kepala Kantor Pertanahan selaku mentor terkait aksi perubahan yang dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi. Mentor sebagai pimpinan tertinggi di Kantor, memiliki pengaruh dan peranan yang sangat besar dalam mendukung terlaksananya aksi perubahan ini.



Gambar 8 : Foto Arahan dan dukungan Kepala Kantor

1. Membangun Integritas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Integritas adalah adalah mutu, sifat, dan keadaan yang menggambarkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan dan kejujuran. Integritas merupakan salah satu kunci kesuksesan setiap individu karena individu yang berintegritas merupakan pribadi yang konsisten dalam menjalankan nilai-nilai dan norma yang berlaku. Salah satu syarat utama seseorang dikatakan memiliki integritas tinggi adalah komitmen

Dalam mengimplementasikan aksi perubahan memerlukan komitmen bersama seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi. Komitmen bersama ini dapat diwujudkan dengan membangun integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan, terutama bagi Tim Aksi Perubahan, yang diwujudkan dalam sebuah Pakta Integritas. Pakta Integritas menjamin setiap anggotanya menjalankan peran sebagaimana semestinya. Hal tersebut diwujudkan ke dalam sebuah Pakta Integritas yang ditandatangani oleh seluruh anggota Tim.

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**
Komplek Perkantoran Bukit Crikotkanang/Sengett (0741) 590060
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

PAKTA INTEGRITAS

Pada hari ini **Jum'at**, Tanggal **Tujuh Bulan Mei Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu**, kami yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Aksi Perubahan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi Nomor : 80/SK-15.05-UP.02/V/2021 Tanggal 05 Mei 2021, dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Akan melaksanakan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APei PeMas**) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;
2. Tidak akan melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme atau yang patut diduga sebagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APei PeMas**);
3. Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APei PeMas**);
4. Selalu menjaga citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui pelaksanaan tata kerja yang jujur, transparan, akuntabel, dan berkomitmen layanan dan masyarakat pada umumnya;
5. Apabila melanggar ketentuan yang dinyatakan dalam Pakta Integritas ini, kami bersedia dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Speserti, 07 Mei 2021

1. **SUHARTONO, S. Kom**
NIP. 19850728 200804 1 004
2. **EKO WINDARKO, S.ST., M.H**
NIP. 19810316 200212 1 001
3. **RARIF SETIAWAN, S.ST., M.H**
NIP. 19810814 200112 1 003
4. **ARI WAHYUDI, S.ST**
NIP. 19810415 200112 1 002

5. **ASHAR, S.P.**
NIP. 19680820 199603 1 001
6. **KURNIYAWATI, S.H., M.H.**
NIP. 19721024 199603 2 002
7. **PRAYOKO, S.Tr**
NIP. 19861202 201101 1 004
8. **GUSMELIAR, S. Kom. M.M**
NIP. 19820820 200903 2 006
9. **S. JATI WIDYATMOJO, S.H**
NIP. 19891024 201402 1 002
10. **LARASATI**
NO KONTRAK09/KK.PPNN-
15.05/1/2021
11. **ANALDI FAZRIN**
NO KONTRAK38/KK.PPNN-
15.05/1/2021

Gambar 9 : Pakta Integritas

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Menurut Risal Badudu dalam buku *Service Excellence : Pelayanan Pelanggan yang Prima* oleh Perusahaan di Indonesia, terdapat beberapa tahapan dalam pembentukan budaya pelayanan prima. Pertama adalah tindakan, yang kemudian menjadi kebiasaan, lalu berangsur-angsur menjadi kebudayaan. Budaya pelayanan prima dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

Tahapan dalam membentuk budaya pelayanan prima :

- a. *Policy and Process*, yang merupakan penjabaran dan pernyataan visi, misi dan nilai serta kebijakan suatu organisasi.

Tim leader memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai aksi perubahan yang akan dilaksanakan kepada seluruh anggota. Selain itu penetapan Standar Operasional Prosedur juga dijelaskan kepada seluruh anggota.

- b. *Key Performance Indicator and Standard*, yang merupakan sebuah tolak ukur dari kinerja pelayanan.

Tim leader menjelaskan Ini merupakan langkah dan prosedur organisasi untuk melakukan pengukuran terhadap proses pelayanan prima sebagai acuan untuk mencapai target.

- c. *Service Measurement*, yang merupakan pengukuran pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi apakah standar pelayanan sudah mencapai hasil yang diharapkan.

Pelaksanaan Aksi perubahan akan di evaluasi secara internal, serta meminta masukan dari pengguna layanan dengan berupa kuisisioner untuk menjadi dasar pengambilan keputusan perbaikan dalam bentuk kebijakan.

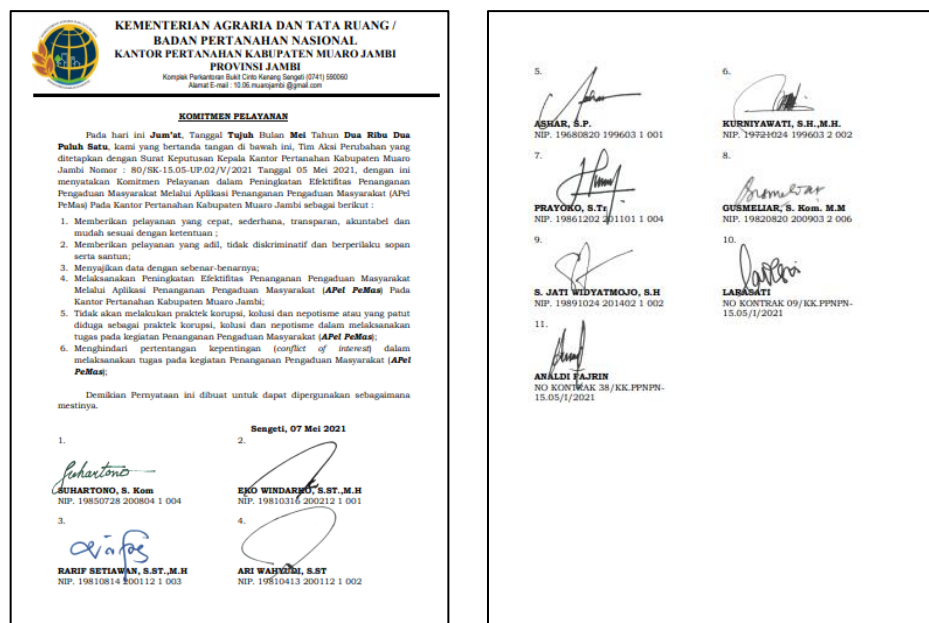
- d. *Report* yang dapat menjadi ukuran untuk menentukan kebutuhan *training*, *coaching*, *reward* dan *punishment* bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Proses ini sangat penting sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

Empat tahapan proses pembentukan budaya pelayanan prima tersebut di atas dilakukan secara berkesinambungan untuk mewujudkan suatu budaya pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pengaduan masyarakat, maka salah satu hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan fungsi pemantauan (monitoring) dan pengendalian pekerjaan.

Berkaitan dengan aksi perubahan ini, maka diharapkan :

- Alat bantu berupa aplikasi yang dibuat dapat memudahkan pelaksanaan pemantauan dan pengendalian kegiatan pelayanan Pengaduan Masyarakat.
- Setiap pegawai akan memiliki kesadaran untuk melaksanakan tugas sesuai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- Implementasi aplikasi diharapkan dapat membawa perubahan pola kerja pelaksana pelayanan dan menjadi suatu budaya kerja yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 10 : Maklumat Pelayanan

3. Pengelolaan Tim

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan dibutuhkan sebuah Tim Efektif yang memiliki komitmen tinggi untuk bekerja bersama dengan penuh rasa tanggung jawab guna mewujudkan tujuan bersama. Tahapan pembentukan Tim Efektif berdasarkan *Bruce Tuckman* adalah:

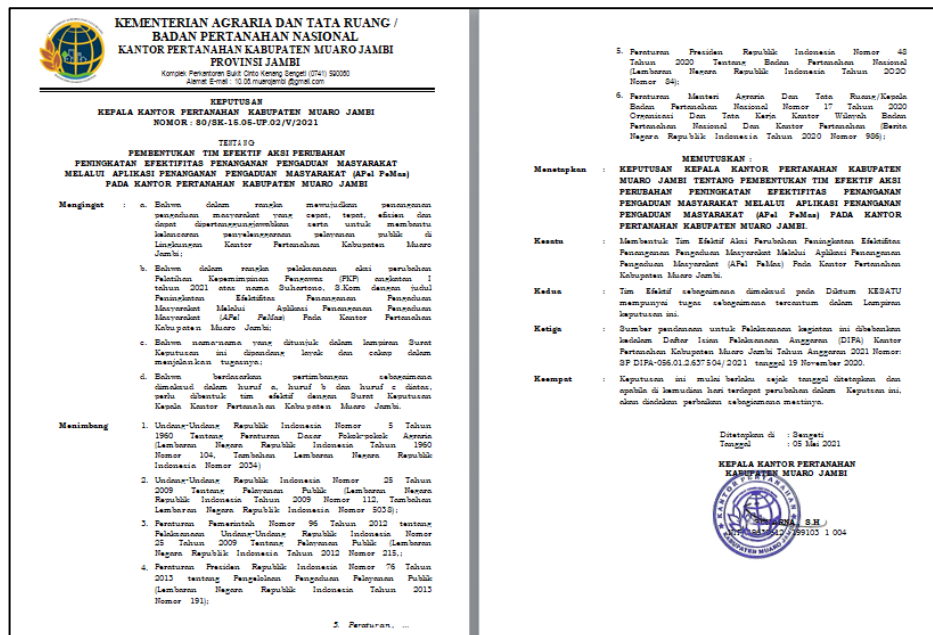
- a. *Forming*, pemahaman tentang tujuan dan struktur tim;
- b. *Storming*, memperkuat perjanjian tahapan sebelumnya dan penyesuaian;
- c. *Norming*, setiap anggota melakukan tugas dan fungsinya;
- d. *Performing*, pemantau dan pemeliharaan sistem serta norma (peran aktif dari anggota tim);
- e. *Adjourning*, pemberian apresiasi terhadap capaian anggota tim untuk kemajuan bersama.

Selain itu, paling tidak ada tiga prinsip-prinsip dasar kepemimpinan yang diperlukan dalam pengelolaan tim yaitu:

- (1) Pemimpin tim mampu membangun visi yang jelas dan menggugah bagi timnya;
- (2) Pemimpin tim memiliki kemampuan mengelola perubahan selama proses tim bekerja bersama mencapai visi/tujuan tim;
- (3) Pemimpin tim mampu menumbuhkan potensi-potensi anggota tim-nya. (LAN, 2019).

Pemilihan anggota dalam tim efektif untuk perubahan ini didasarkan pada kompetensi dari masing-masing individu disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan aksi perubahan dapat diselesaikan secara efektif dan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Tim Efektif ini dituangkan dalam Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi Nomor: 80/SK-15.05-UP.02/V/2021 tanggal 19 Oktober 2020 tentang Pembentukan Tim Aksi Perubahan Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan

Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.



Gambar 11 : SK Tim Efektif

Peranan individu-individu dalam Tim Aksi Perubahan sebagaimana di atas adalah :

- a. Mentor
Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi selaku Pembimbing dan Pengarah Aksi Perubahan.
- b. Project Leader
Kepala Sub Bagian Tata Usaha selaku Pemimpin Aksi Perubahan.
- c. Anggota Tim Efektif :
Para Kepala Seksi Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.
- d. Petugas Penerima Pengaduan / Admin
1 (satu) orang PPNPN / PNS yang bertugas sebagai petugas penerima Pengaduan Online / Offline.
- e. Tim Pembantu Teknis
Pegawai PPNPN / PNS Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro

Jambi dibagian Fisik dan Yuridis

f. Tim Support Aplikasi

Tim yang membantu membangun dan memelihara Aplikasi Pengaduan.

Sebagai langkah awal, setelah diterbitkannya Surat Keputusan terkait Tim Aksi Perubahan ini, maka diadakan rapat koordinasi tim. Beberapa hal yang menjadi pokok bahasan antara lain :

- a. *Project Leader* menjelaskan maksud dan tujuan aksi perubahan kepada seluruh anggota serta para stakeholder terkait.
- b. *Project Leader* menjelaskan manfaat kegiatan bagi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.
- c. Pembagian tugas dalam aksi perubahan.
- d. Pelaksanaan koordinasi kemajuan pelaksanaan kegiatan.

B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian Tahapan Inovasi

Pada Kegiatan Aksi Perubahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi ini dilaksanakan dalam 3 (tiga) tahapan kegiatan yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi dan monitoring.

a. Tahapan Persiapan

Pada tahap persiapan dilakukan hal-hal yang diperlukan sebelum melaksanakan inti kegiatan sebagaimana telah diuraikan pada Sub Bab sebelumnya, yang terdiri dari :

1. Melapor ke Mentor sebagai Atasan Langsung

Kegiatan ini untuk melaporkan aksi perubahan, permohonan Permohonan persetujuan aksi perubahan serta meminta arahan dalam implementasi aksi perubahan yang akan dilaksanakan.

2. Pembentukan Tim Aksi Perubahan

Untuk membentuk tim aksi perubahan diperlukan rapat

pembentukan tim yang dipimpin oleh kepala kantor sebagai mentor. Hasil dari rapat ini adalah daftar nama-nama yang tergabung ke dalam tim aksi perubahan. Didalam rapat pembentukan tim aksi perubahan ini, project leader juga menjelaskan tujuan aksi perubahan dan manfaat terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

3. Pembuatan SK Tim Aksi Perubahan

Dari daftar nama tim hasil dari rapat pembentukan tim ini disahkan dalam bentuk Surat Keputusan oleh Kepala Kantor.

4. Rapat Tim Efektif

Dari Surat Keputusan Tim Aksi Perubahan yang sudah ditetapkan oleh Kepala Kantor, diadakan rapat tim efektif untuk menyusun rencana kerja, membagi tugas antar anggota, serta berkoordinasi terkait aksi perubahan.

b. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan ini adalah inti dari seluruh rangkaian kegiatan aksi perubahan dimana untuk menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi sebagai Media sarana pengaduan yang memadai kepada pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dengan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dapat digunakan Masyarakat.

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah :

1. Koordinasi Stakeholder Internal

Kegiatan ini berupa rapat yang mengundang para *stackholder* untuk mendapatkan saran dan masukan serta dukungan terkait dengan aksi perubahan dalam pembangunan aplikasi penanganan pengaduan masyarakat.

Saran dan masukan para *Stackholder* ini sebagai gambaran dari pihak diluar Internal BPN sebagai pengguna layanan pertanahan.



Gambar 12 : *Rapat Internal*

2. Identifikasi Input dan Output Aplikasi

Kegiatan ini untuk Mengidentifikasi input dan output serta tools yang akan disusun dalam pembangunan aplikasi. Saran, masukan dari Tim Efektif dan para *Stackholder* sangat membantu Project Leader dalam pembangunan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini.

3. Pembuatan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat “APel PenMas”

Kegiatan Pembuatan aplikasi dilakukan selama 15 Hari, dengan dibantu oleh anggota tim support aplikasi yang membantu membangun aplikasi.

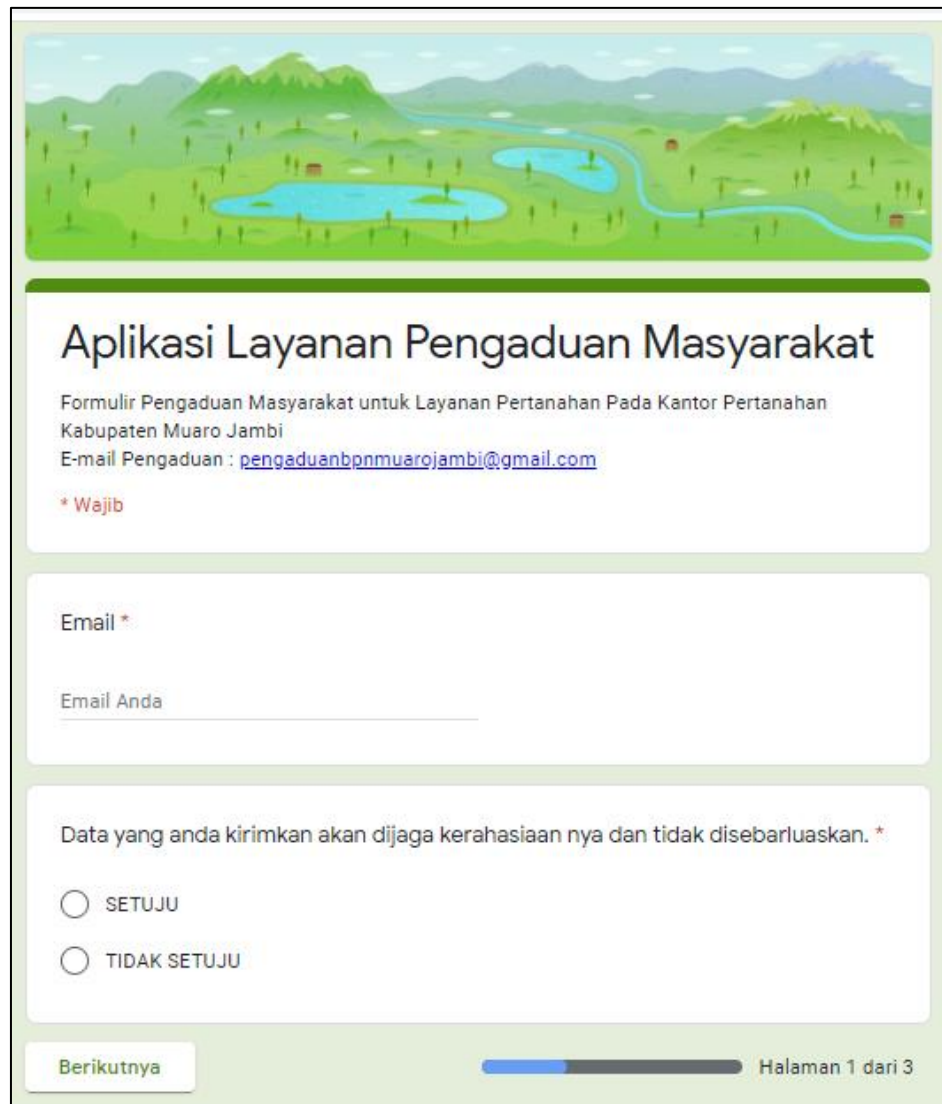
Aplikasi ini berbasis google form yang dapat dibuka oleh pengguna layanan melalui web browser (*Chrome, Mozilla, FireFox* atau lainnya) dengan alamat url sebagai berikut :

<http://bit.ly/PengaduanBPNMuaroJambi> atau dengan scan barcode :



Gambar 13 : Barcode URL Aplikasi Pengaduan

Adapun bentuk tampilan aplikasi ini dengan berbasis google form sebagai berikut :



Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat

Formulir Pengaduan Masyarakat untuk Layanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi
E-mail Pengaduan : pengaduanbpmuarojambi@gmail.com

* Wajib

Email *

Email Anda

Data yang anda kirimkan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan. *

SETUJU

TIDAK SETUJU


Berikutnya

Halaman 1 dari 3

Gambar 14 : Halaman 1 Aplikasi Pengaduan

Pada halaman ini pengguna layanan pengaduan mengisi form isian data e-mail pribadi dan konfirmasi untuk menjaga kerahasiaan data.

Data e-mail ini bertujuan untuk dapat mengirimkan kembali respon terhadap pengaduan selain dari nomor handphone. Apabila pengguna tidak menyetujui maka tidak bisa lanjut kehalaman berikutnya.



Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat

* Wajib

INFORMASI BERKAS PERMOHONAN

Formulir Isian Informasi Berkas

Nomor Berkas Permohonan *

Jawaban Anda _____

Tahun Berkas Permohonan *

2019
 2020
 2021
 Yang lain: _____

Nama Pemohon (Nama didalam berkas layanan) *

Jawaban Anda _____

Jenis Layanan *

Pilih ▼

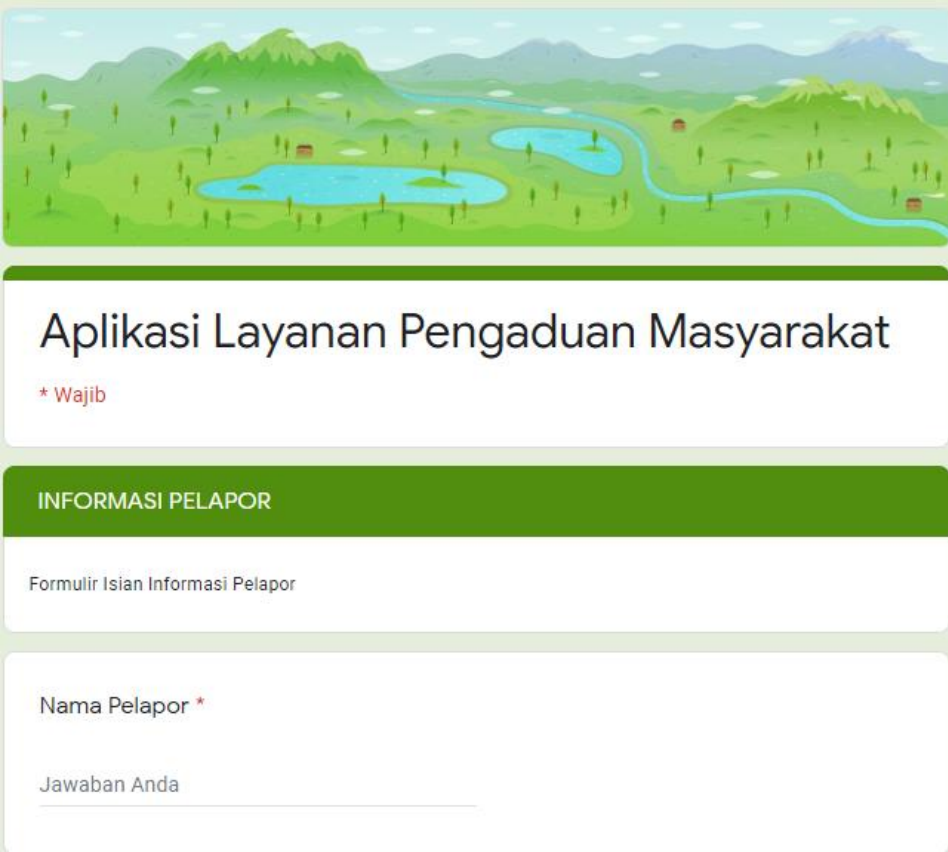
Kembali
Berikutnya

Halaman 2 dari 3

Gambar 15 : Halaman 2 Aplikasi Pengaduan

Pada halaman ini pengguna layanan pengaduan ini terdapat isian data :

- Nomor Berkas Permohonan
Diisi berdasarkan nomor berkas layanan pertanahan.
- Tahun Berkas Permohonan
Diisi berdasarkan tahun berkas layanan pertanahan.
- Nama Pemohon (Nama didalam berkas layanan)
Diisi berdasarkan nama pemohon di dalam berkas layanan pertanahan.
- Jenis Layanan
Diisi jenis layanan pertanahan yang diadakan.



Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat

* Wajib

INFORMASI PELAPOR

Formulir Isian Informasi Pelapor

Nama Pelapor *

Jawaban Anda

Alamat Pelapor *

Jawaban Anda

Nomor Telepon Yang bisa dihubungi *

Jawaban Anda

Uraian Pengaduan *

Jawaban Anda

Kirim salinan jawaban saya.

Kembali Kirim

Halaman 3 dari 3

Gambar 16 : Halaman 3 Aplikasi Pengaduan

Pada halaman ini pengguna layanan pengaduan ini terdapat isian data :

- Nama Pelapor
Diisi nama pelapor.
- Alamat Pelapor
Diisi alamat pelapor.
- Nomor Telepon Yang bisa dihubungi
Diisi nomor telepon / HP pelapor.
- Uraian Pengaduan
Diisi uraian pengaduan.

Setelah pelapor mengisi isian data pengaduan terdapat opsi pilihan untuk mengirimkan salinan pengaduan ke email pelapor dengan mengklik opsi “*Kirim salinan jawaban saya*”.

4. Pengumpulan Sampel data Yang dijadikan uji coba aplikasi
Setelah proses pembuatan aplikasi berdasarkan desain yang disepakati bersama tim dinyatakan selesai, maka selanjutnya dilakukan uji coba untuk menjalankan aplikasinya.
Hal ini dilakukan untuk melihat kesesuaian menu aplikasi dengan desain yang telah disusun dan fungsi-fungsinya.

5. Entry sampel data sekaligus verifikasi dan validasi aplikasi
Uji coba aplikasi dilakukan dengan menjalankan aplikasi sesuai tahapan dan prosedur penggunaan aplikasi. Pada tahapan ini, beberapa dokumen yang telah dikumpulkan kemudian coba di-entry ke dalam program aplikasi untuk melihat proses berkas mulai tahap penerimaan berkas oleh admin hingga tahap akhir (penyelesaian) sesuai jenis layanannya.
Dari uji coba aplikasi ini dapat diinventarisir kendala ataupun kekurangan yang masih terdapat dalam aplikasi tersebut untuk menjadi bahan perbaikan.

6. Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada Stakeholder terkait
Setelah dilakukan uji coba aplikasi dengan melakukan entry dan verifikasi serta validasi aplikasi dan diketahui bahwa aplikasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan pembangunan aplikasi, maka selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada Stakeholder terkait untuk menggunakan aplikasi Pengaduan yang telah dibangun tersebut



Gambar 17 : Sosialisasi Aplikasi Pengaduan dengan Stackholder Eksternal

7. Entry Data Pengaduan oleh stackholder Dan tindak lanjut
Setelah dilakukan sosialisasi aplikasi kepada para stackholder, maka selanjutnya tim efektif menunggu stackholder dan pengguna layanan untuk menggunakan aplikasi pengaduan.
Terdapat beberapa pengaduan dari pengguna layanan pertanahan yang direspon.

c. Tahapan Evaluasi Dan Monitoring

Evaluasi dilaksanakan melalui rapat internal untuk membahas hasil verifikasi dan validasi aplikasi dimaksud. Apabila masih ditemukan kendala atau kekurangan dalam penerapan aplikasi maka hal tersebut harus disampaikan kembali kepada penyusun aplikasi untuk kemudian diperbaiki dan disempurnakan lagi. Dengan demikian, aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung layanan pertanian.

Adapun tahapan selanjutnya adalah penyusunan laporan akhir berdasarkan data, eviden dan dokumen yang digunakan atau dihasilkan mulai tahap persiapan hingga tahap evaluasi. Penyusunan laporan dilakukan dengan bantuan dari anggota tim pelaksana.

Tahapan kegiatan beserta daftar output dari masing-masing tahapan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 13 : Tahapan Kegiatan

No	Kegiatan	Mulai	Hari	Output
I	PERSIAPAN			
1	Melapor Ke Mentor	30 April	1	Foto,
2	Pembentukan Tim Aksi Perubahan	4 Mei	1	BA Rapat Pembentukan
3	Pembuatan SK Tim Aksi Perubahan	5 Mei	2	SK Tim
4	Rapat Tim Efektif (Pembagian Tugas dan Perencanaan)	7 Mei	1	BA Rapat
II	PELAKSANAAN			
1	Koordinasi Stakeholder Internal	10 Mei	1	Surat Tugas
2	Identifikasi Input dan Output Aplikasi "APel PenMas"	11 Mei	4	Desain Sistem Aplikasi
3	Pembuatan Aplikasi "APel PenMas"	17 Mei	15	Aplikasi
4	Pengumpulan Sampel data Yang dijadikan uji coba aplikasi	1 Juni	2	Dokumen Sampel
5	Entry sampel Data sekaligus verifikasi dan validasi aplikasi	4 Juni	2	Laporan Entry

No	Kegiatan	Mulai	Hari	Output
II	PELAKSANAAN			
6	Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada Stakeholder terkait	7 Juni	2	Foto-foto
7	Entry Data Pengaduan oleh stackholder Dan tindak lanjut	9 Juni	7	Laporan Pengaduan
III	EVALUASI DAN MONITORING			
1	Rapat Internal Hasil Verifikasi dan Validasi Aplikasi	17 Juni	2	BA Rapat Verifikasi
2	Monitoring Penyelesaian Akhir	21 Juni	2	Laporan
3	Penyusunan Laporan dan Dokumentasi	23 Juni	3	Laporan

2. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Pelaksanaan aksi perubahan ini pada intinya adalah untuk menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi untuk menyediakan sarana dan prasarana dalam pengaduan bagi masyarakat untuk layanan pertanahan dan menyediakan informasi laporan pengaduan terhadap layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

Beberapa capaian perbaikan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan, yaitu :

- a. Tersedianya sarana dalam pengaduan layanan pertanahan;
- b. Memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan pertanahan untuk menyampaikan pengaduan;
- c. Tersedianya laporan pengaduan masyarakat terhadap layanan pertanahan;

3. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat yang didapat dengan melaksanakan Aksi Perubahan dalam pembangunan aplikasi pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- a. Manfaat bagi Peningkatan Kinerja Organisasi (Unit Kerja)
 - Produk inovasi telah menghasilkan perubahan sistem layanan yang semula pengaduan manual menjadi layanan pengaduan berbasis elektronik;
 - Produk inovasi dapat memberikan dukungan dalam melaksanakan tugas sebagai Pejabat Pengawas, khususnya dalam optimalisasi pelayanan pengaduan;
 - Produk inovasi dapat memberikan motivasi bagi petugas pelaksana, khususnya bagi anggota tim untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan;
 - Produk inovasi mempermudah pelaksanaan pekerjaan layanan pengaduan.

- b. Manfaat bagi Penerima Layanan
 - Produk inovasi dapat memberikan dampak positif bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan;
 - Produk inovasi Memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan pertanahan untuk menyampaikan pengaduan

C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Aksi perubahan yang dilaksanakan diharapkan dapat menjadi sebuah kegiatan yang rutin dan menjadi program/kegiatan berkelanjutan.

Untuk penerapan produk Aksi Perubahan maka aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi perlu diterbitkan payung hukum oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi melalui Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Untuk keberlanjutan inovasi dan penerapan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi, maka dalam aksi perubahan akan dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- Mengusulkan kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi untuk menerbitkan surat keputusan terkait penerapan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat untuk masyarakat pengguna layanan pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;
- Melakukan revisi POK tahun anggaran 2021 untuk mendukung pelaksanaan penerapan aplikasi layanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi terkait updating/penyempurnaan aplikasi.
- Merencanakan POK tahun anggaran 2022 untuk pelaksanaan penerapan aplikasi layanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi terkait pelaksanaan updating/penyempurnaan aplikasi.
- Apabila terkendala anggaran didalam DIPA, keberlanjutan inovasi ini disiasati dengan menempel kepada kegiatan yang sudah ada didalam DIPA.

3. Strategi Dalam Menghadapi Tantangan Implementasi Inovasi

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan tentunya tidak lepas dari kendala yang dihadapi di lapangan terutama Aksi Perubahan ini dilaksanakan pada saat sedang terjadinya pandemi Covid-19 serta beban kerja yang berbeda diantara tim efektif. Beberapa kendala dan strategi yang dilaksanakan dalam rangka mengatasi kendala antara lain sebagai berikut:

1. Kendala koordinasi.

Pada saat pelaksanaan aksi perubahan, unit kerja masih diberlakukan sistem shift WFH dan WFO. Untuk menyikapi hal tersebut dibuat grup whatsapp dengan tim efektif yang gunanya untuk berkoordinasi. Selain itu, rapat-rapat juga dilakukan secara online via aplikasi zoom atau Group Whastapp.

2. Kendala masyarakat

Masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan masih belum familiar menggunakan layanan secara digital / online serta lbih cenderung melakukan pengaduan secara personal.

Diperlukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat pengguna layanan pertanahan untuk memanfaatkan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat. Seperti memberikan brosur penggunaan aplikasi pengaduan kepada pemohon, membuat *e-book* penggunaan aplikasi pengaduan yang dapat diunduh, maupun membuat desain grafis penggunaan aplikasi pengaduan.

3. Kendala Teknis di unit kerja

Sumber daya listrik dan internet di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi yang tidak stabil sehingga menghambat dalam pengelolaan aplikasi layanan pengaduan masyarakat.

Diperlukan sebuah Laptop / Smartphone dengan paket data yang dipegang oleh admin layanan pengaduan untuk monitoring adanya pengaduan masyarakat baik dirumah ataupun dikantor yang diusulkan kedalam revisi DIPA 2021 atau pengajuan belanja modal 2022.

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Inovasi dalam aksi perubahan yang dilakukan oleh peserta pendidikan dan pelatihan kepemimpinan pengawas diharapkan memberikan kontribusi yang positif dan terobosan yang senantiasa meningkatkan kinerja pelayanan baik itu pelayanan terhadap internal unit kerja maupun eksternal unit kerja.

Implementasi rancangan aksi perubahan yang dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 60 (enam puluh) hari telah berhasil mewujudkan inovasi berupa terbangunnya **Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat (APel PenMas)** di Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi dengan menerapkan nilai-nilai integritas kepemimpinan, pengelolaan dan perbaikan sistem pelayanan internal organisasi, dan pengelolaan tim kerja.

Inovasi itu penting dan dituntut untuk selalu berkembang lagi, akan tetapi tidak cukup dengan itu saja hal yang perlu dilakukan perubahan besar adalah menanamkan budaya melayani walaupun mungkin pelayanan yang diberikan tidak dirasakan efeknya secara langsung baik oleh penerima layanan maupun si pemberi layanan. Sangat dibutuhkan adanya komitmen bersama, respon yang baik, dari semua pegawai pada unit kerja baik ASN, PPNPN, maupun ASK yang disertai dengan perubahan *mind set*.

B. REKOMENDASI

Adapun beberapa rekomendasi terkait dengan proses aksi perubahan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka penggunaan produk inovasi secara berkelanjutan, diperlukan dukungan anggaran yang terkait dengan maintenance dan peningkatan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di

Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;


2. Perlunya komitmen semua stakeholder internal untuk menentukan langkah-langkah kongkret untuk percepatan penyelesaian pekerjaan secara efektif dan efisien mencapai zero tunggakan;
3. Produk inovasi masih memerlukan evaluasi dan penyempurnaan kembali dalam penerapannya sehingga memberikan peluang untuk pengembangan lebih lanjut.
4. Perlu nya Membuat E-book dan brosur panduan penggunaan Aplikasi Pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);
- Budi, Setia. 2019. *Modul Diagnosa Organisasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Budi, Setia, dan Damayani Tyastianti. 2019. *Modul Manajemen Mutu Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Ismayanti, dan Annisa Nurul Aini Firdaus. 2019. *Modul Pelayanan Publik Digital Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Marpaung, P.M. 2019. *Modul Membangun Tim Efektif Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Suprapti, Wahyu. 2019. *Modul Berpikir Kreatif dalam Pelayanan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Penyusun Tim Widyaswara, Arwin B_Darajat MJ_Nurhidayah, N. (2020) *Panduan Penyusunan Kertas Kerja Aksi Perubahan Kinerja Kualitas Pelayanan Publik*, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
- Nurhidayah, NH, *Merancang Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik* (Bahan Tayang Presentasi). Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, 2020;

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1 : Undangan Rapat Pembentukan Tim Aksi Perubahan

	<p>KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI PROVINSI JAMBI</p> <p>Komplek Perkantoran Bukit Cirio Kenang Sengul (0741) 590060 Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com</p>
<p>NOTA DINAS Nomor : 23/ND-15.05.UP.02/V/2021</p>	
Dari	: Kepala Kantor
Tanggal	: 03 Mei 2021
Perihal	: Rapat Pembentukan Tim Aksi Perubahan
Mengundang	: - Kepala Sub Bagian Tata Usaha - Kepala Seksi Survei dan Pemetaan - Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran - Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan - Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan - Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
<p>Dalam rangka Implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan Tahun Anggaran 2021 yang dilaksanakan oleh Sdr. Suhartono, S.Kom. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dengan judul "Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APeI PeMas) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi", diminta kehadiran Saudara/i untuk menghadiri rapat pada ;</p> <p>Hari/Tanggal : Selasa, 04 Mei 2021 Pukul : 10.00 WIB Tempat : Ruang Rapat Kantor Acara : Rapat Pembentukan Tim Aksi Perubahan</p> <p>Apabila diperlukan, saudara/i dapat membawa staf di jajaran saudara. Demikian untuk dilaksanakan,</p>	
<p>KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI</p>  <p>SUHARNA, S.H NIP. 18630612-190103 1 004</p>	

DAFTAR HADIR
RAPAT PEMBENTUKAN TIM AKSI PERUBAHAN
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI

Hari/Tanggal : Selasa, 04 Mei 2021

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Suharna	Kalim	
2	Suhartono	Katubang TU	
3	Eko Windarto	Kasi SP	
4	Rarif Setiawan	Kasi PHP	
5	Ari Wahyudi	Kasi PR	
6	Ashar	Kasi PTP	
7	Kurniyakumbi	Kasi PPS	
8	Prayoto	Penata Kadastral Pertama	
9	Gusmeliax	Penata Pertanahan Pertama	
10	S. Jati. Widyatmojo	Amata Artanahan Pertama	
11			
12	ANALOI FAZZIN	PPN/PNS	
13	Larasati		
14			
15			



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kanang Segeti (0741) 590060
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

**NOTULEN RAPAT
PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN**

Hari/Tanggal : Selasa, 04 Mei 2021
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Kantor

A. PESERTA RAPAT

Peserta Rapat sebanyak 12 (Dua Belas) orang, yaitu

1. SUHARNA., S.H
2. SUHARTONO, S. Kom
3. EKO WINDARKO, S.ST.,M.H.
4. RARIF SETLAWAN, S.ST.,M.H.
5. ARI WAHYUDI, S.ST.
6. ASHAR, S.P.
7. KURNIYAWATI, S.H.,M.H.
8. PRAYOKO, S.Tr
9. GUSMELIAR, S. Kom. M.M.
10. S. JATI WIDYATMOJO, S.H.
11. LARASATI
12. ANALDI FAJRIN

B. SUSUNAN ACARA RAPAT

Susunan Acara Rapat adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan rapat dipimpin oleh Kepala Kantor Bapak Suharna
2. Presentasi dan penjelasan Implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan oleh Suhartono, S.Kom
3. Penjelasan tugas dan kewajiban tim efektif aksi perubahan
4. Usulan nama-nama tim efektif oleh Suhartono, S.Kom
5. Saran dan masukan dari peserta rapat
 - Rarif Setiawan, menyarankan Jumlah Tim Pembantu Teknis bidang Yuridis sebanyak 1 orang;
 - Eko Windarko, menyarankan Jumlah Tim Pembantu Teknis bidang Fisik sebanyak 1 orang;
 - Kurniyawati, menyarankan memasukan 1 orang staf dari bagian sengketa;
 - Ari Wahyudi, menyarankan tim efektif dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Kantor;
 - Ashar, menyarankan tim efektif menandatangani surat dukungan aksi perubahan;
6. Penutup oleh Kepala Kantor Bapak Suharna

Melayani, Profesional, Terpercaya

C. HASIL PEMBAHASAN RAPAT

Hasil Pembahasan Rapat adalah sebagai berikut :

1. Draft / Konsep Nama - nama Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat
2. Draft / Konsep Surat Keputusan Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat
3. Draft / Konsep surat dukungan aksi perubahan

NOTULIS



LARASATI

Lampiran 2 : Surat Pernyataan Dukungan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Sengas (0741) 590060
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Dalam rangka Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang bertandatangan di bawah ini :

NO.	NAMA/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Suharna, S.H. NIP. 19630612 199103 1 004	Kepala Kantor	
2.	Eko Windarko, S.ST.,M.H. NIP. 19810316 200212 1 001	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	
3.	Rarif Setiawan, S.ST.,M.H. NIP. 19810814 200112 1 003	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	
4.	Ari Wahyudi, S.ST. NIP. 19810413 200112 1 002	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	
5.	Ashar, S.P. NIP. 19680820 199603 1 001	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	
6.	Kurniyawati, S.H.,M.H. NIP. 19721024 199603 2 002	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	

Menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan dengan judul *"Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi"*, yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : **SUHARTONO, S.Kom.**
NIP : 19850728 200804 1 004
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk mendukung kegiatan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

Sengeti, 05 Mei 2021
Mengetahui,
KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN MUARO JAMBI

SUHARNA, S.H.
NIP. 19630612 199103 1 004

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Dalam rangka Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD IQBAL, S.STP., ME**
NIP : 19870819 200602 1 002
Jabatan : Kepala Bagian Pertanahan dan Batas Wilayah
Unit Kerja : Sekretaris Daerah Kabupaten Muaro Jambi

Menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan dengan judul *"Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi"*, yang akan dilaksanakan oleh :


Nama : **SUHARTONO, S.Kom.**
NIP : 19850728 200804 1 004
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk mendukung kegiatan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

Sengeti, 10 Mei 2021
Yang memberi Dukungan,


MUHAMMAD IQBAL, S.STP., ME.
NIP. 19870819 200602 1 002

Lampiran 3 : SK Kakan tentang Pembentukan Tim Aksi Perubahan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Segeti (0741) 500603
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

**KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
NOMOR : 80/SK-15.05-UP.02/V/2021**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (APel PeMas)
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI**

Mengingat :

- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;
- b. Bahwa dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) angkatan I tahun 2021 atas nama Suhartono, S.Kom dengan judul Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;
- c. Bahwa nama-nama yang ditunjuk dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang layak dan cakap dalam menjalankan tugasnya;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c diatas, perlu dibentuk tim efektif dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.

Menimbang

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2034)
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,;)
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan, ...

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
6. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (APel PeMas) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI.**
- Kesatu** : Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.
- Kedua** : Tim Efektif sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- Ketiga** : Sumber pendanaan untuk Pelaksanaan kegiatan ini dibebankan kedalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi Tahun Anggaran 2021 Nomor: SP DIPA-056.01.2.637504/2021 tanggal 19 November 2020.
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat perubahan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sengeti
Tanggal : 05 Mei 2021

**KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN MUARO JAMBI**



LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
 NOMOR : 80/SK-15.05-UP.02/V/2021
 TANGGAL : 05 Mei 2021
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (APel PeMas) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI.



**SUSUNAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
 PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 MELALUI APLIKASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (APel PeMas)
 PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI**

STRUKTUR TIM	NO	NAMA / NIP / JABATAN	TUGAS DALAM TIM
MENTOR	1	SUHARNA., S.H 19630612 199103 1 004 Kepala Kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung Jawab Layanan Pengaduan; - Mengkoordinir dan mengendalikan seluruh kegiatan; - Mengarahkan Tim secara internal; - Mengambil kebijakan dan keputusan;
PROJECT LEADER	2	SUHARTONO, S. Kom 19850728 200804 1 004 Kepala Sub Bagian Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> - Pengendali pelayanan di Pengaduan Masyarakat; - Memeriksa berkas / pengaduan masyarakat; - Merencanakan jadwal rapat penanganan pengaduan masyarakat; - Mendisposisikan Laporan Pengaduan;
TIM EFEKTIF	3	EKO WINDARKO, S.ST.,M.H. 19810316 200212 1 001 Kepala Seksi Survei Dan Pemetaan	<ul style="list-style-type: none"> - Dkut serta dalam rapat penanganan masyarakat; - Memberikan masukan langkah-langkah penyelesaian laporan pengaduan masyarakat; - menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat;
	4	RARIF SETIAWAN, S.ST.,M.H. 19810814 200112 1 003 Kasi Penetapan Hak Dan Pendaftaran	
	5	ARI WAHYUDI, S.ST. 19810413 200112 1 002 Kasi Penataan Dan Pemberdayaan	

STRUKTUR TIM	NO	NAMA / NIP / JABATAN	TUGAS DALAM TIM
	6	ASHAR, S.P. 19680820 199603 1 001 Kasi Pengadaan Tanah Dan Pengembangan	<ul style="list-style-type: none"> - Ikut serta dalam rapat penanganan masyarakat; - Memberikan masukan langkah-langkah penyelesaian laporan pengaduan masyarakat; - menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat;
	7	KURNIYAWATI, S.H.,M.H. 19721024 199603 2 002 Kasi Pengendalian Dan Penanganan Sengketa	
PETUGAS PENERIMA PENGADUAN / ADMIN	8	LARASATI NO KONTRAK 09/KK.PPNPN-15.05/1/2021 PPNPN	<ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa berkas pengaduan baik langsung atau online; - Mengkomunikasikan hasil tindak lanjut kepada pelapor; - Membuat laporan secara berkala terhadap laporan pengaduan;
TIM PEMBANTU TEKNIS	9	PRAYOKO, S.Ty 19861202 201101 1 004 PENATA KADASTRAL PERTAMA	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Melaksanakan pemeriksaan tanah di lapangan apabila diperlukan;
	10	GUSMELIAR, S. Kom. M.M. 19820820 200903 2 006 PENATA PERTANAHAN PERTAMA	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu memeriksa kelengkapan berkas; - Memberikan masukan secara keteknisan terhadap laporan;
	11	S. JATI WIDYATMOJO, S.H. 19891024 201402 1 002 PENATA PERTANAHAN PERTAMA	
TIM SUPPORT APLIKASI	12	ANALDI FAJRIN NO KONTRAK 38/KK.PPNPN-15.05/1/2021 PPNPN	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat dan mengelola aplikasi; - Memelihara, dan merawat kinerja aplikasi;



Lampiran 4 : Undangan Rapat Tim Aksi Perubahan

	<p>KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI PROVINSI JAMBI</p> <p>Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Sengell (0741) 590000 Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com</p>
NOTA DINAS Nomor : 24/ND-15.05.UP.02/V/2021	
Dari	: Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Tanggal	: 06 Mei 2021
Perihal	: Rapat Tim Aksi Perubahan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi
Mengundang	: <ul style="list-style-type: none">- Kepala Seksi Survei dan Pemetaan- Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran- Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan- Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan- Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
<p>Dalam rangka tindak lanjut pelaksanaan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan Tahun Anggaran 2021 yang dilaksanakan oleh Sdr. Suhartono, S.Kom. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dimohon kehadiran Saudara/i untuk menghadiri rapat pada ;</p> <p>Hari/Tanggal : Jumat, 07 Mei 2021 Pukul : 10.00 WIB Tempat : Ruang Rapat Kantor Acara : Rapat Tim Aksi Perubahan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>Apabila diperlukan, saudara/i dapat membawa staf di jajaran saudara.</p> <p>Demikian untuk menjadi maklum. Atas Perhatiannya diucapkan terimakasih.</p> <p style="text-align: right;">A.N. KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI Kepala Sub Bagian Tata Usaha</p> <p style="text-align: center;"> SUHARTONO., S.Kom NIP . 19850728 200804 1 004</p> <p>Tembusan : - Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi (sebagai laporan)</p> <p style="text-align: center;"><i>Religius, Profesional, Terpuji</i></p>	

**DAFTAR HADIR
RAPAT TIM AKSI PERUBAHAN
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI**

Hari/Tanggal : Jumat, 07 Mei 2021

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Suhartono.	Katubag TU.	
2	Eko Windayko	Kasi SP	
3	Rurif Setiawan	Kasi PMP	
4	Ari Wahyudi	Kasi PP	
5	Ashar	Kasi PTP	
6	Kurniawati	Kasi PPS	
7	Ponyoko	Penata Kadestral Permana	
8	Gusmeliar	Penata Pertanahan Permana	
9	S. Jati. Widyanoto	Penata Pertanahan Permana	
10	Larasati		
11	ANALDI FAZRIN	PPNSPN	
12			
13			
14			
15			



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinta Kerang Sengat (0741) 590000
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

NOTULEN RAPAT

**TIM AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

Hari/Tanggal : Jumat, 07 Mei 2021
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Kantor

A. PESERTA RAPAT

Peserta Rapat sebanyak 11 (Sebelas) orang, yaitu

1. SUHARTONO, S. Kom
2. EKO WINDARKO, S.ST.,M.H.
3. RARIF SETIAWAN, S.ST.,M.H.
4. ARI WAHYUDI, S.ST.
5. ASHAR, S.P.
6. KURNIYAWATI, S.H.,M.H.
7. PRAYOKO, S.Tr
8. GUSMELIAR, S. Kom. M.M.
9. S. JATI WIDYATMOJO, S.H.
10. LARASATI
11. ANALDI FAJRIN

B. SUSUNAN ACARA RAPAT

Susunan Acara Rapat adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan rapat dipimpin oleh Suhartono
2. Penyampaian SK Kepala Kantor tentang Tim Efektif Aksi Perubahan oleh Suhartono, S.Kom
3. Penjelasan rancangan aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat yang akan dibangun;
4. Saran dan masukan dari peserta rapat
 - Rarif Setiawan, menyarankan tim efektif menandatangani pakta integritas dan pembuatan aplikasi menggunakan google form;
 - Eko Windarko, menyarankan pengaduan masyarakat ada isian berkas permohonan, email dan Nomor HP;
 - Kurniyawati, menyarankan isian uraian terhadap hal yang diadukan;
 - Ari Wahyudi, menyarankan ada penjelasan bahwa data pelapor tidak disebarluaskan;
 - Ashar, menyarankan membuat email tersendiri untuk menampung pengaduan masyarakat;
5. Penutup oleh Suhartono

Melajar, Profesionel, Tanggung

C. HASIL PEMBAHASAN RAPAT

Hasil Pembahasan Rapat adalah sebagai berikut :

1. Draft / Konsep desain Aplikasi Pengaduan Masyarakat
2. Draft / Konsep isian form Aplikasi Pengaduan Masyarakat
3. Draft / Konsep Pakta Integritas

NOTULIS



LARASATI

Lampiran 5 : Pakta Integritas



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinta Kenang Sengeti (0741) 690060
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

PAKTA INTEGRITAS

Pada hari ini **Jum'at**, Tanggal **Tujuh** Bulan **Mei** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu**, kami yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Aksi Perubahan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi Nomor : 80/SK-15.05-UP.02/V/2021 Tanggal 05 Mei 2021, dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Akan melaksanakan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APeI PeMas**) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;
2. Tidak akan melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme atau yang patut diduga sebagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APeI PeMas**);
3. Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APeI PeMas**);
4. Selalu menjaga citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui pelaksanaan tata kerja yang jujur, transparan, akuntabel, dan berkomitmen layanan dan masyarakat pada umumnya;
5. Apabila melanggar ketentuan yang dinyatakan dalam Pakta Integritas ini, kami bersedia dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sengeti, 07 Mei 2021

<p>1.</p>  <p>SUHARTONO, S. Kom NIP. 19850728 200804 1 004</p>	<p>2.</p>  <p>EKO WINDARKO, S.ST.,M.H NIP. 19810316 200212 1 001</p>
<p>3.</p>  <p>RARIF SETIAWAN, S.ST.,M.H NIP. 19810814 200112 1 003</p>	<p>4.</p>  <p>ARI WAHYUDI, S.ST NIP. 19810413 200112 1 002</p>

5.



ASHAR, S.P.
NIP. 19680820 199603 1 001

6.



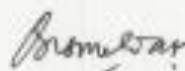
KURNIYAWATI, S.H., M.H.
NIP. 19721024 199603 2 002

7.



PRAYOKO, S.Tr
NIP. 19861202 201101 1 004

8.



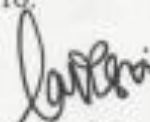
GUSMELIAR, S. Kom. M.M
NIP. 19820820 200903 2 006

9.



S. JATI WIDYATMOJO, S.H
NIP. 19891024 201402 1 002

10.



LARASATI
NO KONTRAK09/KK.PPNPN-
15.05/1/2021

11.



ANALDI FAZRIN
NO KONTRAK38/KK.PPNPN-
15.05/1/2021

Lampiran 6 : Maklumat Pelayanan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinta Kanang Sengati (3741) 590060
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

KOMITMEN PELAYANAN

Pada hari ini **Jum'at**, Tanggal **Tujuh** Bulan **Mei** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu**, kami yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Aksi Perubahan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi Nomor : 80/SK-15.05-UP.02/V/2021 Tanggal 05 Mei 2021, dengan ini menyatakan Komitmen Pelayanan dalam Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, akuntabel dan mudah sesuai dengan ketentuan ;
2. Memberikan pelayanan yang adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan serta santun;
3. Menyajikan data dengan sebenar-benarnya;
4. Melaksanakan Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APel PeMas**) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi;
5. Tidak akan melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme atau yang patut diduga sebagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APel PeMas**);
6. Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat (**APel PeMas**);

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sengati, 07 Mei 2021

1.

SUHARTONO, S. Kom
NIP. 19850728 200804 1 004

2.

EKO WINDARNO, S.ST.,M.H
NIP. 19810316 200212 1 001

3.

RARIF SETIAWAN, S.ST.,M.H
NIP. 19810814 200112 1 003

4.

ARI WAHYUDI, S.ST
NIP. 19810413 200112 1 002

5.



ASHAR, S.P.
NIP. 19680820 199603 1 001

6.



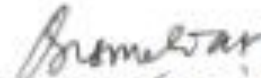
KURNIYAWATI, S.H.,M.H.
NIP. 19721024 199603 2 002

7.



PRAYOKO, S.Tr.
NIP. 19861202 201101 1 004

8.



GUSMELJAR, S. Kom. M.M
NIP. 19820820 200903 2 006

9.



S. JATI WIDYATMOJO, S.H
NIP. 19891024 201402 1 002

10.



LARASATI
NO KONTRAK 09/KK.PPNPN-
15.05/1/2021

11.



ANALDI FAJRIN
NO KONTRAK 38/KK.PPNPN-
15.05/1/2021

Lampiran 7 : Undangan Rapat *Stackholder*

	KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI PROVINSI JAMBI Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Sengeti (0741) 590060 Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com
Sengeti, 07 Mei 2021	
Nomor	: 284.1/UND-15.05.UP.02/V/2021
Lampiran	: -
Perihal	: Undangan Rapat
Kepada Yth. Daftar Terlampir Di - Tempat	
<p>Dalam rangka tindak lanjut Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan Tahun yang dilaksanakan oleh Sdr. Suhartono, S.Kom., dengan judul "Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APEI PeMas) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi", maksud dari tujuan Aksi Perubahan ini dapat berjalan berkesinambungan dan menjadi inisiatif bagi kegiatan perubahan serta untuk membangun hubungan kerja melalui komunikasi yang efektif yang sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan, maka kami mengundang Bapak/Ibu, agar dapat menghadiri rapat pada ;</p>	
Hari/Tanggal	: Senin, 10 Mei 2021
Pukul	: 10.00 WIB
Tempat	: Ruang Rapat Kantor Pertanahan Kab. Muaro Jambi
Acara	: Rapat Tim Aksi Perubahan
Demikian untuk menjadi maklum, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.	
A.N. KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI Kepala Sub-Bagian Tata Usaha  SUHARTONO., S.Kom NIP. 19850728 200804 1 004	
Tembusan : - Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi (sebagai laporan)	
<i>Malaysia, Professional, Terpercaya</i>	

Lampiran Surat
Nomor Surat : 284.1/UND-15.05.UP.02/V/2021
Tanggal : 07 Mei 2021
Perihal : Undangan Rapat

Daftar Undangan

1. Ombudsman Provinsi Jambi ;
2. Kepala Bagian Pertanahan dan Batas Wilayah Sekda Kab. Muaro Jambi ;
3. Notaris/PPAT ;
4. Kepala Desa Bukit Baling ;
5. Kepala Desa Senaung ;

DAFTAR HADIR
RAPAT TIM AKSI PERUBAHAN DENGAN STACKHOLDER
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI

Hari/Tanggal : Senin, 10 Mei 2021

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Suhartono	Ketubang TM	
2	Eto Windarto	Kasi SP	
3	Rasif Setiawan	Kasi PHP	
4	Ari Wahyudi	Kasi PP	
5	Arthur	Kasi PTP	
6	Kurniawan	Kasi PPS	
7	Pragoto	Penata Kadastrol Pertama	
8	Gustadani	Penata Pertanahan Pertama	
9	S. Jak Widyanoto	Penata Pertanahan Pertama	
10			
11			
12	Lakasati		
13	ANALDI FAERIN		
14			
15			



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MUARO JAMBI
PROVINSI JAMBI**

Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kanang Sangati (0741) 590060
Alamat E-mail : 10.06.muarojambi@gmail.com

NOTULEN RAPAT

**TIM AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFEKTIFITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

Hari/Tanggal : Senin, 10 Mei 2021
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Kantor

A. PESERTA RAPAT

Peserta Rapat sebanyak 14 (Empat Belas) orang, yaitu

1. SUHARTONO, S. Kom
2. MUHAMMAD IQBAL, S.STP., ME
3. Kepala Desa Senaung
4. Kepala Desa Bukit Baling
5. EKO WINDARKO, S.ST.,M.H.
6. RARIF SETIAWAN, S.ST.,M.H.
7. ARI WAHYUDI, S.ST.
8. ASHAR, S.P.
9. KURNIYAWATI, S.H.,M.H.
10. PRAYOKO, S.Tr
11. GUSMELIAR, S. Kom. M.M.
12. S. JATI WIDYATMOJO, S.H.
13. LARASATI
14. ANALDI PAJRIN

B. SUSUNAN ACARA RAPAT

Susunan Acara Rapat adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan rapat dipimpin oleh Suhartono
2. Presentasi dan penjelasan Implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan oleh Suhartono, S.Kom
3. Penjelasan peran serta stakeholder didalam Implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan oleh Suhartono, S.Kom
4. Penyampaian SK Kepala Kantor tentang Tim Efektif Aksi Perubahan dan tugas, kewajiban tim efektif aksi perubahan oleh Suhartono, S.Kom
5. Penjelasan dan sosialisasi aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat yang akan dibangun;
6. Saran dan masukan dari peserta rapat
 - Muhammad Iqbal, S.STP., ME menyarankan stakeholder menandatangani pernyataan dukungan ;
 - Rarif Setiawan, menyarankan dilaksanakan sosialisasi kepada pengguna layanan pertanahan ;
 - Eko Windarko, menyarankan tambahan form isian jenis layanan pertanahan;
7. Penutup oleh Suhartono


Melaysia, Profesional, Terpercaya

C. HASIL PEMBAHASAN RAPAT

Hasil Pembahasan Rapat adalah sebagai berikut :

1. Draft / Konsep desain Aplikasi Pengaduan Masyarakat
2. Draft / Konsep isian form Aplikasi Pengaduan Masyarakat
3. Draft / Konsep Surat pernyataan dukungan stackholder

NOTULIS



LARASATI

Lampiran 8 : Dokumentasi



Foto Mentoring dengan Kepala Kantor



Foto Rapat Internal Tim Efektif



Foto Rapat Internal 2 Tim Efektif



Foto Rapat dengan Stackholder

Lampiran 9 : Laporan Rekapitulasi Pengaduan

REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

Timestamp	Email Address	Data yang anda kirimkan akan dijaga kerahasiaan nya dan tidak disebarluaskan.	Nomor Berkas Permohonan	Tahun Berkas Permohonan	Nama Pemohon (Nama didalam berkas layanan)	Jenis Layanan	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Nomor Telepon Yang bisa dihubungi	Uraian Pengaduan
6/20/2021 14.07.58	yennispt@gmail.com	SETUJU	15798	2021	Yenni	Pelayanan Peralihan Hak	Yenni	Jl. Halmahera No. 27 Mendalo Darat	081276871828	Kenapa kok lama sekali baik nama saya
6/21/2021 13.37.28	reni11024@gmail.com	SETUJU	18278	2021	RENI	Pelayanan Surat Keputusan Hak	RENI	KEL. PAL MERAH KUMPEH ULU	081362878129	SUDAH SAMPAI KEMANA BERKAS SAYA?
6/21/2021 17.14.29	ANTHONYSUKAMIDI1@GMAIL.COM	SETUJU	16170	2021	Anthony	Pelayanan Surat Keputusan Hak	Anthony	Jalan hayam wuruk sungai bertam	081364728030	lapor pak, kenapa buat sporadik kok bayar nya mahal?
6/23/2021 10.23.16	Suharsohm@gmail.com	SETUJU	17031	2021	Suherso	Pelayanan Surat Keputusan Hak	Herso	Jl. Adam Malik Sekeman	081364726525	bapak ibu bpn, sertipikat saya sudah jadi apakah belum

Lampiran 10 : Screenshoot e-mail balasan pengaduan

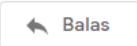

Tanggapan atas pengaduan

Pengaduan Masyarakat <pengaduanbpnmuarojambi@gmail.com> 02.35 (2 menit yang lalu)
kepada yennispt ▾


Salam bapak / ibu,

Sehubungan pengaduan bapak ibu dengan nomor berkas permohonan 15798, dengan isi pengaduan "Kenapa kok lama sekali balik nama saya", bersama ini kami sampaikan bahwa permohonan bapak/ibu sedang dalam proses penandatanganan oleh kepala kantor.

Demikian yang dapat kami sampaikan.
Terimakasih.

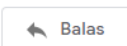
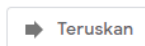
Tanggapan atas pengaduan

 **Pengaduan Masyarakat** <pengaduanbpnmuarojambi@gmail.com> 02.43 (0 menit yang lalu)
kepada reniii1024 ▾

Salam bapak / ibu,

Sehubungan pengaduan bapak ibu dengan nomor berkas permohonan 18278, dengan isi pengaduan "SUDAH SAMPAI KEMANA BERKAS SAYA?" bersama ini kami sampaikan bahwa permohonan bapak/ibu sedang dalam penelitian lapangan oleh Panitia A. Apabila terdapat permasalahan akan kami sampaikan via telp atau e-mail

Demikian yang dapat kami sampaikan.
Terimakasih atas laporan pengaduan nya.
Salam.

Tanggapan atas pengaduan

 **Pengaduan Masyarakat** <pengaduanbpnmuarojambi@gmail.com> 02.47 (0 menit yang lalu) ☆ ↶

kepada ANTHONYSUKAIMI01 ▾


Salam bapak / ibu,

Sehubungan pengaduan bapak ibu dengan nomor berkas permohonan 16170, dengan isi pengaduan "lapor pak, kenapa buat sporadik kok bayar nya mahal?", bersama ini kami sampaikan bahwa pengurusan sporadik tidak menjadi wewenang Kantor Pertanahan dan menjadi wewenang Kepala Desa / Lurah. Apabila bapak/ibu merasa keberatan terhadap pengurusan Sporadik, kami menyarankan agar menyampaikan aspirasi bapak/ibu ke Badan Musyawarah Desa (BMD) setempat.

Demikian yang dapat kami sampaikan.
Terimakasih atas laporan pengaduan nya.
Salam.

Lampiran 11 : Panduan Pengisian Aplikasi



Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat

Formulir Pengaduan Masyarakat untuk Layanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi
E-mail Pengaduan : pengaduanbpnmuarojambi@gmail.com

* Wajib

Email *

Email Anda

Diisi Email Pelapor

Data yang anda kirimkan akan dijaga kerahasiaan nya dan tidak disebarluaskan. *

SETUJU

TIDAK SETUJU

Berikutnya Halaman 1 dari 3

Alamat Email Pengaduan Kantor

Jika diisi Setuju, Lanjut ke Halaman Berikutnya

Jika diisi Tidak Setuju, Akan keluar dari halaman

INFORMASI BERKAS PERMOHONAN

Formulir Isian Informasi Berkas

Nomor Berkas Permohonan *

Jawaban Anda

Diisi Nomor Berkas Permohonan

Tahun Berkas Permohonan *

2019

2020

2021

Yang lain:

Diisi Tahun Berkas Permohonan

Nama Pemohon (Nama didalam berkas layanan) *

Jawaban Anda

Diisi Nama Pemohon didalam
Berkas Permohonan

Jenis Layanan *

Diisi Jenis Layanan didalam
Berkas Permohonan

Pilih

Kembali

Berikutnya

Halaman 2 dari 3

INFORMASI PELAPOR

Formulir Isian Informasi Pelapor

Nama Pelapor *

Jawaban Anda

Diisi Nama Pelapor

Alamat Pelapor *

Jawaban Anda

Diisi Alamat Pelapor

Nomor Telepon Yang bisa dihubungi *

Jawaban Anda

Diisi Nomor Telepon Pelapor

Uraian Pengaduan *

Jawaban Anda

Diisi Keluhan / Pengaduan terhadap layanan pertanahan



Kirim salinan jawaban saya.

Pilihan apakah Isian jawaban di kirim ke email pelapor

Kembali

Kirim

Halaman 3 dari 3

Lampiran 12 : Video Panduan Aplikasi dan Testimoni



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

Video Panduan Aplikasi dan Testimoni

<https://youtu.be/0RXCWgggeos>

Video Panduan
Pengisian Aplikasi
Pengaduan Masyarakat

0:00 / 9:35

nduan Aplikasi Pengaduan Masyarakat

Computer Application Computer progr...

Malaysi, Profesional, Terpercaya @atr_bpn Kementerian ATR/BPN @kementerian.atrbpn