

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL

PERCEPATAN PENYELESAIAN DAN MONITORING TUNGGAKAN
PADA LAYANAN SEKSI SURVEI DAN PEMETAAN KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN LOMBOK TIMUR MELALUI APLIKASI BERBASIS WEB
“TASKAN” (TUNTAS TUNGGAKAN)

Disahkan tanggal 28 Maret 2022

Coach,



Nandang Isnandar, S.SiT.,M.T
NIP : 19750225 199403 1 001

Mentor,



Harun, A.Ptnh., M.H
NIP : 19651231 198603 1 036

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh :

Nama Peserta : Taufikurrahman, S.ST
NIP : 198403172005021001
Jabatan : Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
Pelatihan : Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : I Tahun 2022
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur
Judul Laporan Aksi Perubahan :

PERCEPATAN PENYELESAIAN DAN MONITORING TUNGGAKAN
PADA LAYANAN SEKSI SURVEI DAN PEMETAAN KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN LOMBOK TIMUR MELALUI APLIKASI BERBASIS WEB
“TASKAN” (TUNTAS TUNGGAKAN)

Telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Untuk selanjutnya aksi perubahan ini akan dilanjutkan pada jangka Panjang dan jangka menengah.

Coach,



Nandang Isnandar, S.SiT.,M.T
NIP : 19750225 199403 1 001

Mentor,



Harun, A.Ptnh., M.H
NIP : 19651231 198603 1 036

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah Azza Wa Ja'la, atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan rancangan aksi perubahan ini tepat pada waktunya dengan judul Percepatan Penyelesaian Dan Monitoring Berkas Tunggal Pada Layanan Seksi Survei Dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur Melalui Aplikasi Berbasis Web “Taskan”

Tujuan penulisan laporan aksi perubahan ini secara umum adalah mengaktualisasikan materi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ke dalam inovasi peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dan citra instansi yang berintegritas, maju dan modern, khususnya yang terkait dengan tugas dan fungsi penulis sebagai pejabat pengawas di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Dengan aksi perubahan ini yang akan diimplementasikan di tempat tugas dapat memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P. selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian ATR/ BPN.
2. Bapak Nandang Isnandar, S.SiT.,M.T selaku *Coach* yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan penyusunan rancangan dan laporan aksi perubahan.
3. Bapak Harun, A.Ptnh., M.H selaku mentor yang yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan penyusunan rancangan aksi perubahan.
4. Para Widyaiswara PPSDM Kementerian ATR/BPN, seluruh Narasumber pada PKP Angkatan I tahun 2022 dan jajaran Panitia Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian ATR/BPN;
5. Rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2021;
6. Jajaran Seksi Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

yang telah membantu dalam dalam penyusunan rancangan aksi perubahan ini.

Kami menyadari bahwa laporan aksi perubahan masih banyak kekurangan, untuk itu kami mengharapkan masukan demi penyempurnaan laporan aksi perubahan ini.

Cikeas, 08 Juni 2022

Project Leader,

Taufikurrahman, S.ST

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Aksi Perubahan.....	3
C. Manfaat Aksi Perubahan	4
BAB II.....	6
PROFIL PELAYANAN	6
A. Tugas dan Fungsi Pelayanan	6
B. Sumber Daya Instansi.....	14
BAB III.....	15
ANALISIS MASALAH	15
A. Identifikasi Masalah Pada Area Tugas dan fungsi Yang Bermasalah .	15
B. Penetapan Masalah Utama	15
C. Analisis Kelayakan Inovasi	19
BAB IV.....	22
STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	22
A. Terobosan inovasi.....	22
B. Tahapan Kegiatan dan Rencana Anggaran Biaya	25
C. Sumber Daya (Peta dan Pemanfaatan)	27
D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan	32
E. SOP Pelayanan Publik	33
BAB V.....	35
LAPORAN AKSI PERUBAHAN	35
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan.....	35
B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan.....	42

C. Keberlanjutan Aksi Perubahan	54
BAB VI.....	56
PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Rekomendasi.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

tabel 1 : Tunggakan penerimaan dimuka	2
tabel 2 : Tunggakan jatuh tempo.....	3
tabel 3 : Tunggakan pelayanan pengukuran.....	12
tabel 4 : Kualitas Data	12
tabel 5 : Jumlah Desa Sudah Deklarasi Desa Lengkap	12
tabel 6 : Diagnosa Organisasi.....	13
tabel 7 : Jumlah Aparatur Sipil Negara	14
tabel 8 : Jumlah pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri.....	14
tabel 9 : Penetapan masalah utama dengan metode ASTRID	16
tabel 10 : Perencanaan tahapan kegiatan.....	25
tabel 11 : Rencana anggaran biaya.....	27
tabel 12 : Identifikasi Stakeholder	29
tabel 13 : Standar operasional prosedur.....	34

DAFTAR GAMBAR

gambar 1 : Struktur organisasi	9
gambar 2 : Diagram Fishbone	17
gambar 3 : Flowchart aplikasi	22
gambar 4 : Canvas Inovasi	24
gambar 5 : Struktur Tim efektif.....	27
gambar 6 : Kedudukan Stakeholder	30
gambar 7 : Net map Stakeholder	31
gambar 8 : : Siklus pengendalian mutu pekerjaan.....	32
gambar 9 : Flowchart SOP.....	33
gambar 10 : Laporan dan koordinasi dengan kepala kantor Pertanahan Selaku Mentor	36
gambar 11 : Meminta dukungan dan arahan dari Bapak Kakanwil BPN Prov NTB	36
gambar 12 : Pakta Integritas	37
gambar 13 : Rapat Pembentukan Tim Efektif.....	41
gambar 14 : Tunggakan berdasarkan tahun berkas	42
gambar 15 : Tunggakan berdasarkan permasalahan berkas.....	43
gambar 16 : Opname fisik berkas tunggakan	43
gambar 17 : Tampilan menu utama aplikasi	44
gambar 18 : Tampilan pesan whatsapp diterima petugas ukur.....	45
gambar 19 : Tampilan input permasalahan berkas.....	46
gambar 20 : Tampilan database tunggakan dalam bentuk excel	46
gambar 21 : Proses pengiriman surat digital kepada pemohon	47
gambar 22 : Surat digital yang diterima oleh pemohon	48
gambar 23 : Cara pengiriman jadwal pengukuran	49
gambar 24 : Tampilan jadwal pengukuran kepada pemohon dan petugas ukur dalam handphone	49
gambar 25 : Tampilan surat jadwal pengukuran kepada pemohon	50
gambar 26 : Tampilan jadwal pengukuran dimonitor TV	50
gambar 27 :Nota Dinas penunjukan petugas pengelola tunggakan.....	51
gambar 28 : Soft Launching Aplikasi TASKAN	52
gambar 29 : diagram penyelesaian tunggakan.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang dan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang. Tugas dimaksud selanjutnya diwujudkan dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan pertanahan dan tata ruang secara menyeluruh di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kementerian ATR/BPN di tingkat pusat mempunyai tugas dan fungsi utama yang berkaitan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pertanahan secara nasional.

Kantor Pertanahan merupakan instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang berkedudukan di kabupaten/kota. Kantor Pertanahan mengemban tugas dan fungsinya melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota. Kantor Pertanahan sebagai ujung tombak pelayanan publik di bidang pertanahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dan stakeholder lainnya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sejalan penerapan pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit kerja di lingkungan Kementerian ATR/BPN melalui Pembangunan Zona Integritas dengan menerapkan instrumen Zona Integritas berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52

tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM di lingkungan Instansi Pemerintah, yang meliputi 6 area perubahan bidang Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur telah mencanangkan deklarasi zona integritas secara internal dan eksternal pada tanggal 19 Februari 2019, dalam perjalanannya terdapat kendala yang dihadapi diantaranya adalah masih banyaknya tunggakan layanan pertanahan atas permohonan langsung dari masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang belum diselesaikan.

Pada kantor pertanahan terdapat dua jenis tunggakan secara umum yakni tunggakan jatuh tempo dan tunggakan penerimaan dimuka. Tunggakan jatuh tempo adalah seluruh berkas permohonan yang telah didaftarkan dan dibayarkan oleh pemohon melalui kegiatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) belum terselesaikan melewati waktu sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) sedangkan tunggakan penerimaan dimuka adalah seluruh berkas permohonan yang telah didaftarkan dan dibayarkan oleh pemohon melalui kegiatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) belum terselesaikan baik yang sudah jatuh tempo ataupun belum jatuh tempo. Berikut tabel tunggakan jatuh tempo dan tunggakan penerimaan dimuka pada dari seluruh layanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur :

No	Tahun Pendaftaran	Tunggakan Penerimaan dimuka	
		Jumlah Berkas	Biaya Pendaftaran
1	2015	62	Rp 47.991.820
2	2016	72	Rp 47.680.220
3	2017	115	Rp 107.243.080
4	2018	58	Rp 46.233.620
5	2019	100	Rp 74.032.632
6	2020	144	Rp 151.020.082
7	2021	684	Rp 441.733.327
8	2022	470	Rp 223.589.766
Total		1705	Rp 1.139.524.547

Sumber: Data Dashboard PTSL tanggal 24-03-2022

tabel 1 : Tunggakan penerimaan dimuka

No	Posisi Berkas	Tunggakan Jatuh Tempo								Jumlah
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
1	Kepala Kantor Pertanahan		2		1		2	3	11	19
2	Loket Pelayanan Penyerahan		9	2					2	13
3	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan					1	4	2		7
4	Pelaksana Kelompok Substansi Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	4	2	22	10	20	3	6		63
5	Petugas Pemetaan	3	3	8		6	4	17	2	40
6	Petugas Ukur	14	4	19	11	19	18	103	42	216
7	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran			1		1	3	28	4	37
8	Pelaksana Kelompok Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang		6		8	14	1	42	2	73
9	Pelaksana Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan				1		2	17	10	30
10	Petugas Kontrol Pengumuman	2		4	1	2	4	19		30
11	Tim Panitia	13	20	38	12	10	31	79	9	199
Total		62	72	115	58	100	144	507	187	1183

Sumber: Data KKP tanggal 24-03-2022

tabel 2 : Tunggakan jatuh tempo

Pada seksi Survei dan Pemetaan menyumbang tunggakan dimuka sebesar 415 berkas sedangkan tunggakan yang sudah jatuh tempo sejumlah 327 berkas kondisi ini tentu mempengaruhi kepercayaan publik dan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan dimana faktor ini merupakan salah satu penilaian zona integritas. Untuk itu dalam hal menjawab permasalahan tersebut diperlukan adanya pemikiran kreatif dalam bentuk inovasi aksi perubahan sehingga mampu mempercepat penyelesaian tunggakan dan mencegah bertambahnya tunggakan yang bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Tujuan penyusunan Laporan Implementasi Aksi Perubahan secara umum adalah mengaktualisasikan materi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ke dalam inovasi peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dan citra instansi yang berintegritas, maju dan modern.

Agar aksi perubahan ini dapat terimplementasikan secara berkesinambungan maka tujuan aksi perubahan ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jangka Pendek

- a. Tersedianya sistem pengelolaan tunggakan dan monitoring tunggakan pada pelayanan pengukuran yang lebih praktis dan efektif serta *user friendly*;
- b. Tersedianya persuratan jadwal pengukuran dan persuratan pemberitahuan permasalahan berkas permohonan secara online;
- c. Terbentuknya tim khusus pengelola berkas tunggakan;
- d. Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) secara detil.

2. Jangka Menengah

Melalui penerapan aplikasi sistem pengelolaan tunggakan dan monitoring tunggakan pada pelayanan pengukuran, persuratan jadwal pengukuran, persuratan pemberitahuan permasalahan berkas secara online dan tim pengelola berkas tunggakan secara kesinambungan tercapai penyelesaian permohonan pengukuran tepat waktu sesuai ketentuan dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan secara efektif dan efisien sehingga mampu mewujudkan *zero tunggakan*.

3. Jangka panjang

Melalui penerapan aplikasi sistem pengelolaan tunggakan dan monitoring tunggakan pada pelayanan pengukuran, persuratan jadwal pengukuran, persuratan pemberitahuan permasalahan berkas secara online dan tim pengelola berkas tunggakan yang terintegrasi dengan kkp sebagai bisnis proses yang dikembangkan Kementerian ATR/BPN sehingga tercapai kinerja layanan berkualitas menuju institusi maju dan modern dengan nilai-nilai melayani, profesional, terpercaya.

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 dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi;

- b. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk membangun jejaring sosial dan melakukan kolaborasi baik secara internal maupun eksternal dalam mengelola tugas-tugas pelayanan secara efektif dan efisien;
 - c. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kapasitas Pejabat Pengawas untuk melakukan adaptasi dan transformasi kepemimpinan yang solutif dan visioner.
2. Manfaat bagi Unit Kerja Instansi
- a. Meningkatnya kinerja pelayanan masyarakat secara optimal;
 - b. Meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat dan citra Kantor Pertanahan;
 - c. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk inovasi dalam layanan terintegrasi dengan bisnis proses komputerisasi yang dikembangkan Kementerian ATR/BPN.
3. Manfaat bagi Lembaga Pelatihan
- a. Mendapatkan informasi mengenai kondisi unit kerja peserta pelatihan (Pejabat Pengawas) yang memerlukan perbaikan melalui aksi perubahan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan;
 - b. Memperoleh masukan dalam pengembangan pelaksanaan pelatihan dengan materi yang mendukung kebutuhan organisasi Kementerian ATR/BPN.
4. Manfaat Bagi Masyarakat/Pemohon
- a. Masyarakat/pemohon dapat menerima layanan selesai sesuai ketentuan waktu yang berlaku;
 - b. Masyarakat/pemohon dapat menerima persuratan jadwal pengukuran dan persuratan pemberitahuan permasalahan berkas secara online.

BAB II

PROFIL PELAYANAN

A. Tugas dan Fungsi Pelayanan

1. Tugas dan Fungsi Instansi

Kabupaten Lombok Timur merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat berada di antara 116°- 117' Bujur Timur dan 8°- 9' Lintang Selatan. Kabupaten Lombok Timur memiliki batas wilayah berdasarkan posisi geografisnya, yaitu batas wilayah sebelah barat adalah kabupaten lombok utara dan lombok tengah, batas wilayah sebelah timur berupa selat alas, batas wilayah sebelah utara adalah laut jawa dan batas wilayah Kabupaten Lombok Timur sebelah selatan adalah samudera hindia. Kabupaten Lombok Timur memiliki luas 2.679,88 km² yang terdiri dari daratan seluas 1.605,55 km² (59,91 persen) dan lautan seluas 1.074,33 km² (40,09 persen). Luas daratan Kabupaten Lombok Timur mencakup 33,88 persen dari luas Pulau Lombok atau 7,97 persen dari luas daratan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Wilayah administratif Kabupaten Lombok Timur terdiri dari 21 kecamatan, 15 kelurahan, dan 239 desa. (Sumber : Kabupaten Lombok Timur Dalam Angka 2021).

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN di daerah, mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana dengan berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor pertanahan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusun rencana, program, anggaran dan pelaporan.

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

Kementerian Agraria Dan Tata Ruang Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Pertanahan yang dibantu oleh seorang Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan 5 (lima) orang Kepala Seksi.

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten dengan susunan organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dengan Susunan sebagai berikut:

- a. Sub Bagian Tata Usaha, terdiri dari:
 - a) Analis Anggaran.
 - b) Analis SDM Aparatur.
 - c) Analis Pengelola Keuangan APBN
- b. Seksi Survei dan Pemetaan, terdiri dari:
 - a) Penata Kadastral (Substansi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral).
 - b) Penata Kadastral (Substansi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik).
- c. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, terdiri dari:
 - a) Penata Pertanahan (Substansi Penetapan Hak Tanah dan Ruang Pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran).
 - b) Penata Pertanahan (Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal, dan Hubungan Kelembagaan).

- c) Penata Pertanahan (Substansi Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT).
- d. Seksi Penataan dan Pemberdayaan, terdiri dari:
 - a) Penata Pertanahan (Substansi Penatagunaan Tanah).
 - b) Penata Pertanahan (Substansi Landreform dan Pemberdayaan Tanah Masyarakat)
- e. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, terdiri dari:
 - a) Penata Pertanahan (Substansi Konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan).
 - b) Penata Pertanahan (Substansi Penilaian Pengadaan dan Pencadangan Tanah).
- f. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa terdiri dari:
 - a) Penata Pertanahan (Substansi Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan).
 - b) Penata Pertanahan (Substansi Pengendalian Pertanahan)

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.

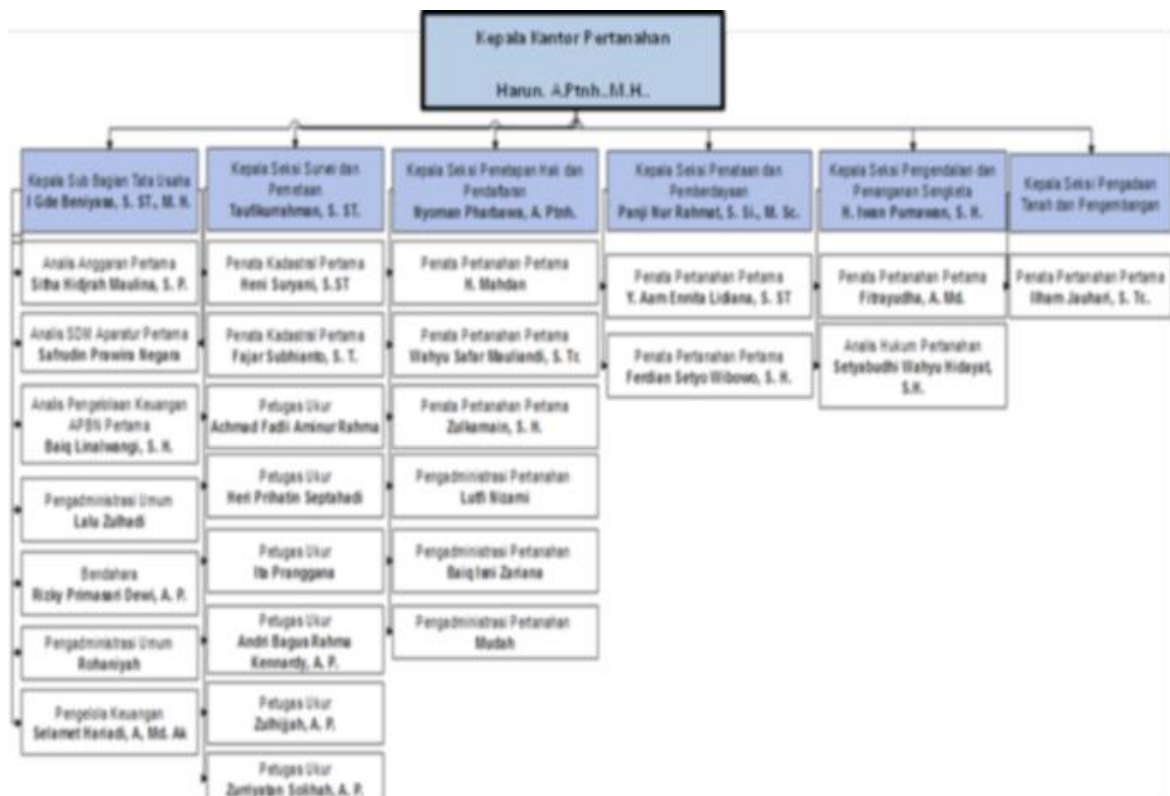
Seksi Survei dan Pemetaan mempunyai tugas melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan Kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi.

Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran mempunyai tugas melaksanakan, inventarisasi, identifikasi, pengelolaan data dan penyajian informasi kegiatan penetapan hak tanah dan ruang dan pendaftaran tanah dan ruang, pemeliharaan hak atas tanah dan ruang, penatausahaan tanah ulayat dan hak komunal, penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah, hubungan kelembagaan serta pembinaan dan pengawasan mitra kerja dan PPAT.

Seksi Penataan dan Pemberdayaan mempunyai tugas melaksanakan landreform, pengelolaan dan analisis penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, fasilitasi penyusunan rencana tata ruang dan pemanfaatan ruang di daerah, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu.

Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan mempunyai tugas melakukan pelaksanaan pengadaan dan pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan dan pemanfaatan tanah, serta penilaian tanah dan ekonomi pertanahan.

Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa mempunyai tugas melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban penguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah, dan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.



gambar 1 : Struktur organisasi

2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Berdasarkan Pasal 24 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020, Seksi Survei dan Pemetaan mempunyai tugas melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi. Sedangkan uraian tugas Seksi Survei dan Pemetaan masih menggunakan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, karena uraian tugas yang merupakan turunan dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 belum ada.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kepala Seksi Infrastruktur Pertanahan selanjutnya disebut Kepala Seksi Survei dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral, survei dan pemetaan tematik, serta supervisi surveyor kadaster berlisensi dan Kantor Jasa Surveyor Kadaster Berlisensi. Uraian tugas dan fungsi Kepala Seksi Survei dan Pemetaan adalah sebagai berikut, antara lain :

- a. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, dan pemantauan kegiatan pada seksi infrastruktur pertanahan;
- b. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu;

- c. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pembinaan tenaga teknis dan surveyor;
- d. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
- e. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pemeliharaan Kerangka Dasar Kadastral Nasional (KDKN);
- f. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan koordinasi dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) berbasis data spasial;
- g. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan supervisi surveyor kadaster berlisensi dan Kantor Jasa Surveyor Kadaster Berlisensi (KJSKB);
- h. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral;
- i. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan validasi pemetaan satuan rumah susun;
- j. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan;
- k. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan graphical index mapping (GIM) atau pengumpulan informasi bidang tanah;
- l. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan survei tematik pertanahan, tata ruang, perbatasan dan wilayah tertentu, agraria dan sosial ekonomi;
- m. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pemetaan tematik pertanahan, tata ruang, perbatasan dan wilayah tertentu, agraria dan sosial ekonomi;
- n. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengelolaan basis data dan informasi geospasial tematik;
- o. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pembinaan tenaga teknis dan petugas survei dan pemetaan tematik; dan

p. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi infrastruktur pertanahan.

3. Area Tugas dan Fungsi Unit Kerja Bermasalah

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Seksi Survei dan Pemetaan, tidak terlepas dari kemungkinan adanya kendala atau masalah yang berpotensi menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan baik terhadap berkas permohonan yang sudah terdaftar maupun berkas permohonan yang belum terdaftar. Potensi kendala atau masalah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur antara lain terjadi pada area tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

a. Banyaknya tunggakan pelayanan pengukuran

No	Nama Profile	Jumlah Berkas	Jumlah Berkas
1	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	8	8
2	Koordinator Kelompok Substansi Pengukuran Dan Pemetan Kadastral	4	4
3	Pelaksana Kelompok Substansi Pengukuran Dan Pemetan Kadastral	47	47
4	Petugas Pemetaan	45	45
5	Petugas Ukur	311	311
Total		415	415

Sumber : Berdasarkan data KKP tanggal 21-03-2022

tabel 3 : Tunggakan pelayanan pengukuran

b. Belum terpetakannya seluruh bidang tanah terdaftar

Kabupaten Lombok Timur	Buku Tanah	KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	KW 5	KW 6	Persentase
					(Blokir Internal / Jumlah)	(Blokir Internal / Jumlah)	(Blokir Internal / Jumlah)	
Total data :	234.066	193.544	3.217	165	2/14.701	7/16.410	39/6.020	84.15 %

Sumber : Berdasarkan data KKP tanggal 21-03-2022

tabel 4 : Kualitas Data

c. Minimnya Jumlah Deklarasi desa lengkap

Kabupaten	Jumlah Desa/Kel Keseluruhan	Jumlah Desa Memilik NDL	Jumlah Desa Sudah Deklarasi Desa Lengkap
Lombok Timur	254	20	2

Sumber : Dashboard PTSL

tabel 5 : Jumlah Desa Sudah Deklarasi Desa Lengkap

No	Tusi	Isu	Kondisi Saat ini	Kondisi yang diharapkan
1	Menyiapkan bahan dan pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, dan pemantauan kegiatan pada seksi infrastruktur pertanahan	Banyaknya tunggakan pelayanan pengukuran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat tunggakan penerimaan dimuka pada seksi Survei dan Pemetaan sejumlah 415 Bidang sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2022 berdasarkan data KKP. 2. Adanya Komplain Masyarakat terkait tunggakan pengukuran melalui Ombudsman, surat, Whatsapp, aplikasi pengaduan dan datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zero Tunggakan 2. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat
2	Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan graphical index mapping (GIM) atau pengumpulan informasi bidang tanah	Belum terpetakannya seluruh bidang tanah terdaftar	Jumlah bidang tanah belum terdaftar sejumlah 37.131 bidang	Seluruh bidang tanah terpetakan seluruhnya
3	Peningkatan Desa Lengkap melalui penyelenggaraan PTSL secara efektif, akuntabel dan transparan	Minimnya Jumlah Deklarasi desa lengkap	Masih rendahnya jumlah desa yang telah memiliki NDL dan memenuhi syarat Deklarasi Desa Lengkap	Terpenuhinya kabupaten/kota lengkap tahun 2024

tabel 6: Diagnosa Organisasi

B. Sumber Daya Instansi

Dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur menggunakan Sumber Daya untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya, meliputi:

1. Sumber Daya Manusia Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur didukung oleh 80 (delapan puluh) orang pegawai dengan rincian sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut:

NO	ESELON					PENDIDIKAN							JENIS KELAMIN		
	ESELON III	ESELON IV	PEJABAT FUNGSIONAL	JAFUNG STAFF	JUMLAH	S2	S1/DIV	D3	D2	D1	SM A	JUMLAH	L	P	JUMLAH
	1	5	11	13	30	3	14	2	0	7	4	30	19	11	30

tabel 7 : Jumlah Aparatur Sipil Negara

NO	JABATAN TEKNIS						JABATAN NON TEKNIS			JUMLAH
	Resepsionis	Petugas Teknisi	Operator Komputer	Pengelola Aplikasi	Asisten Pengadministrasi Umum	Asisten Verifikator Berkas	SATPAM	PRAMU BAKTI	SOPIR	
2	1	8	8	9	10	4	6	2	50	

tabel 8 : Jumlah pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri

2. Peralatan yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan pelayanan, meliputi peralatan ukur, komputer grafikal, laptop, printer, plotter, scanner, ATK dan jaringan internet.
3. Loker Pelayanan yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai meliputi ruang konter layanan, customer service, ruang tunggu, ruang informasi pelayanan dilengkapi, CCTV, monitoring berkas selesai, survei IKM, ruang konsultasi.

BAB III

ANALISIS MASALAH

A. Identifikasi Masalah Pada Area Tugas dan fungsi Yang Bermasalah

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (tusi) unit kerja pada Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, ditemukan ada beberapa gap atau isu antara keadaan saat ini dengan kondisi yang diharapkan, sebagaimana telah diuraikan dalam bab sebelumnya. Permasalahan-permasalahan dalam area tugas tusi harus dicarikan jalan keluar agar pelayanan pertanahan kepada masyarakat berjalan dengan baik. Beberapa isu yang dapat diidentifikasi dan perlu mendapat perhatian dikaitkan pada area tusi bermasalah adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya tunggakan pelayanan pengukuran
2. Belum terpetakannya seluruh bidang tanah terdaftar
3. Minimnya Jumlah Deklarasi desa lengkap

B. Penetapan Masalah Utama

Berdasarkan identifikasi isu strategis pada Seksi Survei dan Pengukuran, penulis menggunakan Teknis Analisa Metode ASTRID (Aktual, Spesifik, Transformasi, Relevan, Inovatif, dan dapat diterapkan /diimplementasikan) sesuai dengan pembobotan masing-masing. Setelah dianalisa dengan Metode ASTRID tersebut, maka akan muncul isi dengan bobot tertinggi sebagai isu yang paling mungkin untuk dilaksanakan aksi perubahan.

No	Kriteria	Bobot Kriteria	Isu Strategis			Ketrangan
			1	2	3	
1	Aktual	15	15	10	15	
2	Spesifik	10	10	8	7	
3	Transformasi	10	10	8	7	
4	Relevan	15	15	10	13	
5	Inovatif	20	20	15	14	

6	Dapat diterapkan sesuai masa pelatihan	30	25	20	20	
Total		100	95	71	76	

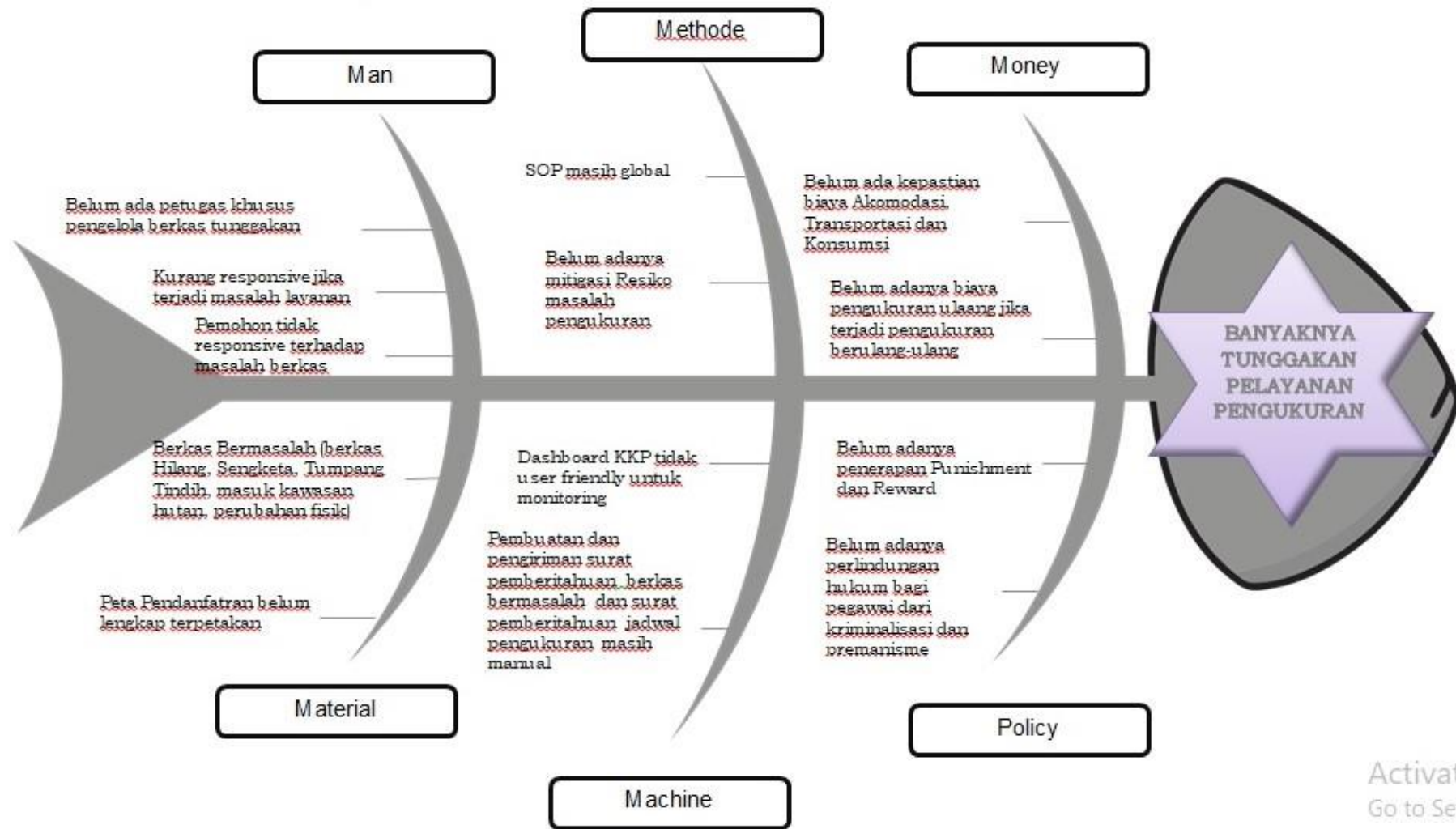
tabel 9 : Penetapan masalah utama dengan metode ASTRID

Indikator Aktual dan Relevan diberikan bobot yang lebih tinggi dibanding Spesifik dan Transformasi karena isu strategis yang akan diatasi dengan aksi perubahan masih aktual dan relevan dengan kondisi terkini. Bobot yang berada lebih tinggi dari Aktual dan Relevan adalah Inovatif dengan alasan bahwa penanganan isu strategis harus memberikan warna yang inovatif sebagai perubahan baru yang lebih baik.

Bobot tertinggi Dapat Diterapkan Sesuai Masa Pelatihan mendapat bobot tertinggi dikarenakan penanganan masalah/isu tidak hanya bersifat rencana akan tetapi dapat dilaksanakan sesuai masa pelatihan dengan tetap memperhatikan keterkaitan di antara tiap indikator penilaian.

Isu strategis pada angka 1 mendapat penilaian tertinggi berdasarkan analisa penulis dari setiap komponen/indikator penilaian dengan pemberian bobot pada masing-masing indikator isu strategis.

Bahwa berdasarkan Analisa diatas maka isu yang terpilih adalah terkait dengan **Banyaknya Tunggakan Pelayanan Pengukuran** selanjutnya diidentifikasi dan ditetapkan sebagai masalah utama dianalisis penyebab akar masalahnya dengan menggunakan Analisis Fishbone. Analisis “tulang ikan” ini dikenal juga dengan cause and effect. Analisis ini untuk mencari penyebab permasalahan tingginya tunggakan penerimaan dimuka. Analisis dalam diagram fishbone dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



gambar 2 : Diagram Fishbone

Dari diagram tersebut diatas dapat diperoleh penyebab dari adanya isu permasalahan tersebut yaitu :

1. Man

Dari faktor SDM, Pertama **belum adanya petugas khusus yang ditunjuk sebagai pengelola berkas tunggakan** sehingga berkas tunggakan tidak tertangani dengan baik dan tidak *responsive* (tanggap) terhadap aduan masyarakat terkait tunggakan. Kedua pemilik tanah tidak *kooperatif* dalam menyelesaikan setiap permasalahan berkas tunggakan.

2. Methode

Dari faktor metode, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan terkait waktu pelaksanaan masih diatur secara umum dan **SOP belum diatur secara detil** dari tiap tahap pelaksanaan kegiatannya sehingga petugas tidak mengetahui alokasi waktu yang dimiliki masing-masing petugas dari tahap pelaksanaan kegiatan tersebut sehingga penyelesaian pekerjaan melebihi waktu yang sudah ditentukan.

3. Money

Dari faktor money, Belum adanya kepastian biaya Akomodasi, Transportasi dan Konsumsi dan biaya pengukuran ulang jika terjadi pengukuran berulang-ulang atas bidang tanah yang sama sehingga sebagian petugas ukur *ogah-ogahan* melaksanakan pengukuran tersebut.

4. Material

Dari faktor material, Berkas permohonan terdapat masalah antara lain permasalahannya berkas hilang, sengketa, tumpang tindih, masuk kawasan hutan, dan terjadi perubahan fisik untuk permasalahan ini Kepala Kantor Wilayah BPN Prov NTB sudah mengeluarkan Surat Edaran Kakanwil Prov NTB No. 615/SE-52.IP.01.01/XI/2020 Tentang Pedoman dan Alur Kegiatan Penyelesaian Masalah Pengukuran dan Pemetaan Di Prov NTB

sedangkan masalah Peta Pendafatran belum lengkap terpetakan sedang ditangani melalui kegiatan PTSL.

5. Machine

Dari faktor machine, pertama **Dashboard KKP tidak user friendly untuk monitoring** dan belum tersedia **flowchart khusus untuk pengelolaan berkas tunggakan** sehingga menyulitkan untuk mengadministrasikan berkas tunggakan tersebut. **Kedua pembuatan, pengiriman surat pemberitahuan berkas bermasalah dan pengiriman surat pemberitahuan jadwal pengukuran masih manual** mengakibatkan surat tersebut tidak tersampaikan kepada pemohon.

6. Policy

Dari faktor peraturan, Pertama Belum adanya penerapan Punishment dan Reward bagi pegawai sehingga tidak menimbulkan efek jera bagi pegawai yang melanggar ataupun semangat bagi pegawai yang berprestasi. Kedua Belum adanya perlindungan hukum bagi pegawai dari kriminalisasi dan premanisme mengakibatkan munculnya keragu-raguan bagi petugas melaksanakan pekerjaannya.

Dengan melihat permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah inovasi sistem yang mampu menjawab permasalahan banyaknya tunggakan pelayanan pengukuran sehingga tunggakan tersebut dapat terselesaikan dan tidak terjadi lagi penambahan tunggakan yang tidak tertangani penyelesaiannya sehingga bermuara pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

C. 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 sebagai langkah menggagas ide perubahan sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik

Bentuk inovasi yang akan dibuat harus dapat menjawab tantangan isu atau permasalahan prioritas yang dihadapi. Dalam hal ini, inovasi dibuat bertujuan meningkatkan efektifitas pengelolaan dan monitoring berkas tunggakan pada pelayanan Seksi Survei dan Pemetaan dalam bentuk pembuatan aplikasi berbasis web yang diberi nama "TASKAN" (Tuntas Tunggakan) sebagai media untuk pengelolaan dan monitoring berkas tunggakan.

Beberapa akibat yang dapat terjadi apabila permasalahan tersebut diabaikan dan tidak segera ditangani, antara lain :

1. Indeks kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pelayanan pertanahan akan menurun
2. Tidak terwujudnya pelaksanaan reformasi birokrasi melalui pembangunan zona integritas.

Inovasi yang dibuat harus memperhatikan unsur kelayakan meliputi :

1. Kelayakan administratif, artinya inovasi secara administrasi telah sesuai tugas dan fungsi Seksi Survei dan Pemetaan didukung administrasi ketatausahaan dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.
2. Kelayakan sumber daya, artinya bentuk inovasi dapat dibangun dengan dukungan ketersediaan sumber daya seperti sumber daya manusia, komputer, laptop, ATK dan jaringan internet.
3. Kelayakan teknis, artinya bentuk inovasi secara teknis dibangun dengan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan penerapan aplikasinya praktis dan mudah dioperasikan (user friendly).
4. Kelayakan regulasi, artinya bentuk inovasi didukung dengan regulasi formal yang mengatur antara lain:
 - a. Surat Sekretaris Jendral Kmentrain ATR/BPN No. 3538/3.3-100/IX/2017 Perihal Inventarisasi Tunggakan Pelayanan Pertanahan

b. Surat Edaran Kakanwil Prov NTB No. 615/SE-52.IP.01.01/XI/2020 Tentang Pedoman dan Alur Kegiatan Penyelesaian Masalah Pengukuran dan Pemetaan Di Prov NTB

BAB IV
STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. Terobosan inovasi

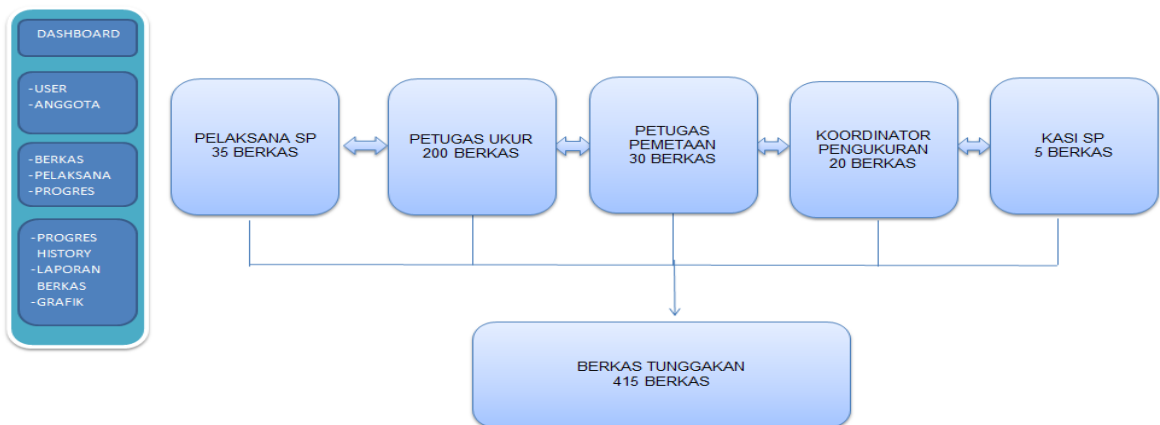
1. Deskripsi Inovasi

Setelah mengetahui isu strategis atau permasalahan prioritas organisasi, langkah selanjutnya adalah dengan menentukan solusi sebagai terobosan inovatif. Penentuan solusi harus memperhatikan penyebab-penyebab utama timbulnya isu atau permasalahan agar tepat mengatasi permasalahan.

Dalam mencari solusi atas permasalahan ini Project Leader menggunakan Teknik-teknik berpikir kreatif dalam menghasilkan gagasan inovasi dengan metode pemecahan masalah secara kreatif, Pemecahan masalah secara kreatif (Creative Problem Solving Processes) dikembangkan oleh Parnes, Presiden dari Creative Problem Solving Foundation (CPS). Proses ini mencakup lima tahapan, yaitu menemukan fakta, menemukan masalah, menemukan gagasan, menemukan solusi, dan menemukan penerimaan (Munandar, 1995:225).

Selanjutnya setelah melewati tahapan tersebut diatas ditemukan solusi pemecahan permasalahan sebagai berikut :

- a. Pembuatan aplikasi berbasis web yang diberi nama “TASKAN” (Tuntas Tunggakan) sebagai media untuk pengelolaan dan monitoring berkas tunggakan.



gambar 3 : Flowchart aplikasi

Dalam mendesain aplikasi yang diberi nama “TASKAN” (Tuntas Tunggakan akan fokus pada **Pengelolaan Tunggakan** dan **Monitoring Tunggakan**

a) Pengelolaan tunggakan

- Persuratan online

Pada chart PELAKSANA SP dapat membuat dan mengirim secara langsung surat pemberitahuan jadwal pengukuran secara langsung dalam bentuk PDF yang terintegrasi dengan whatsapp

- Database tunggakan

- Pada chart BERKAS TUNGGAKAN akan menampilkan seluruh berkas tunggakan beserta kronologis masalahnya.

- Pada chart BERKAS TUNGGAKAN dapat membuat dan mengirim secara langsung surat pemberitahuan permasalahan berkas tunggakan secara langsung dalam bentuk PDF yang terintegrasi dengan whatsapp.

b) Monitoring Tunggakan

pada chart PELAKSANA SP, PETUGAS UKUR, PETUGAS PEMETAAN, KOORDINATOR PENGUKURAN, KASI SP DAN BERKAS TUNGGAKAN akan ditampilkan secara langsung jumlah dan daftar berkas tunggakan masing-masing petugas.

b. Membentuk Tim Pengelola Tunggakan yang bertugas secara khusus mengelola berkas tunggakan

- Admin taskan yang akan memonitor berkas tunggakan pada aplikasi

- Mengkomunikasikan dan mengkoordinasikan kepada pihak terkait ketika ada permasalahan berkas

- Menyimpan secara fisik berkas tunggakan.

c. Mendetilkkan SOP pelayanan pengukuran sebagai acuan pegawai dalam melaksanakan tugas.

2. Model Inovasi

Adapun bentuk atau model inovasi yang akan dilaksanakan dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

a. Canvas Inovasi

MITRA KERJA 	KEGIATAN UTAMA 	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN 	TARGET KLIEN 
<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Kantor Pertanahan • Pejabat Pengawas Kantah • Programmer • Petugas Ukur • Masyarakat • Intansi, BUMN • PPAT • SKB&KJSB 	<p>Membentuk tim khusus dan Membuat Aplikasi berbasis web "TASKAN" Untuk mengelola berkas tunggakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsif • Akuntabel 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi • Koordinasi • Kerjasama • Pelaksana Tugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Instansi pemerintah
<p>UNSUR BIAYA </p> <ul style="list-style-type: none"> • Belanja Web Service • Belanja Bahan 	<p>SUMBER DAYA </p> <ul style="list-style-type: none"> • Webbased • Komitmen pimpinan • Dukungan staf pelaksana 		<p>PELAYANAN </p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan langsung • Persuratan 	<p>RESIKO </p> <ul style="list-style-type: none"> • Keberatan dari pemohon karna penutupan berkas
<p>IMBALAN </p> <ul style="list-style-type: none"> • Nihil Imbalan Jasa Layanan • Kepuasan publik • Zero tunggakan 	<p>LEGALITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Sekretaris Jendral Kmentrain ATR/BPN No. 3538/3.3-100/IX/2017 Perihal Inventarisasi Tunggakan Pelayanan Pertanahan • Surat E daran Kakanwil Prov NTB No. 615/SE-52.IP.01.01/XI/2020 Tentang Pedoman dan Alur Kegiatan Penyelesaian Masalah Pengukuran dan Pemetaan Di Prov NTB 	<p>SUSTAINABILITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • kebutuhan akan pengelolaan dan pengadministrasian berkas tunggakan yang mudah dan teratur 	<p>AKUNTABILITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meminimalisir tunggakan • Kualitas pelayanan dapat dipertanggung jawabkan 	

gambar 4 : Canvas Inovasi

B. Tahapan Kegiatan dan Rencana Anggaran Biaya

1. Tahap Jangka Pendek

Dalam hal penyelenggaraan kegiatan aksi perubahan perlu dilakukan perencanaan yang jelas pertahapannya mulai tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan/uji coba, dan evaluasi kegiatan serta pelaporan. Berikut tabel jadwal pelaksanaan aksi perubahan :

No	Kegiatan	Waktu	Output	Penanggung Jawab
Persiapan				
1	Koordinasi dan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan RAP	1 April	Data&Dokumen	Project Leader
2	Pembentukan Tim Efektif RAP	2 April	SK TIM Efektif	Koordinatro PPK
	Pembentukan Tim Pengelola Tunggakan	3 April	SK TIM Pengelola	Koordinatro PPK
	Penyusunan job description dan rencana kerja	4 April	Panduan Pembagian Tugas dan Rencana Kerja	Project Leader&Ketua Tim Pengelola Tunggakan
Pelaksanaan				
5	Inventarisasi berkas tunggakan jatuh tempo data dari KKP	6 April	Data&Dokumen	Ketua Tim Pengelola Tunggakan
5	Opname fisik berkas tunggakan	7 April-11 April	Data&Dokumen	Ketua Tim Pengelola
6	Pembuatan aplikasi			
	- Pembuatan desain Aplikasi	2 April-12 April	Flowchart Aplikasi	Programer
	- export data tunggakan dalam aplikasi	13 April-4 April	Data&Dokumen	Programer
	- Uji coba aplikasi	15 April-25 April	Prototype Aplikasi	Programer
	- Sosialisasi Aplikasi	26 April-30 April	Data&Dokumen	Kasubag TU
	- Soft Launching Aplikasi	2 Mei	Dokumen	Kasubag TU
7	Koordinasi dengan Kakanwil dan Kabid SP	4 Mei	Data&Dokumen	Project Leader
8	Pelaksanaan penggunaan aplikasi target 10% penyelesaian tunggakan	5 Mei-20 Mei	Data&Dokumen	Project Leader
Evaluasi				
9	Rapat evaluasi hasil implementasi Aplikasi	21 Mei-25 Mei	Notulen rapat	Project Leader
10	Penyusunan Laporan dan Dokumentasi	26 Mei-27 Mei	Data&Dokumen	Project Leader

tabel 10 : Perencanaan tahapan kegiatan

2. Tahap jangka Menengah

Tujuan pentahapan lanjutan aksi perubahan jangka menengah adalah menghasilkan outcome (manfaat), yaitu melalui Melalui penerapan aplikasi sistem pengelolaan tunggakan dan monitoring tunggakan pada pelayanan pengukuran, persuratan jadwal pengukuran, persuratan pemberitahuan permasalahan berkas secara

online dan tim pengelola berkas tunggakan secara kesinambungan tercapai penyelesaian permohonan pengukuran tepat waktu sesuai ketentuan dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan secara efektif dan efisien sehingga mampu mewujudkan *zero tunggakan*. Pada tahap ini ditargetkan pada bulan Desember tahun 2022 akan tercapai zero tunggakan artinya seluruh tunggakan akan terselesaikan 100% dan akan dilaksanakan evaluasi hasil tiap bulan.

3. Tahap Jangka Panjang

Pada tahap jangka panjang ditargetkan setelah dua tahun dilaksanakan setidaknya oleh 5 kantor pertanahan lain di wilayah kerja BPN Prov NTB dapat menghasilkan impact (dampak) bagi institusi, yaitu melalui pemanfaatan sistem ini secara berkesinambungan, dapat tercapai efektifitas pengelolaan tunggakan dan monitoring tunggakan pelayanan yang terintegrasi mendampingi aplikasi official Kementerian ATR/BPN sebagai bisnis proses yang dikembangkan sehingga tercapai kinerja layanan berkualitas menuju institusi maju dan modern dengan nilai-nilai melayani, profesional, terpercaya.

4. Rencana Anggaran Biaya

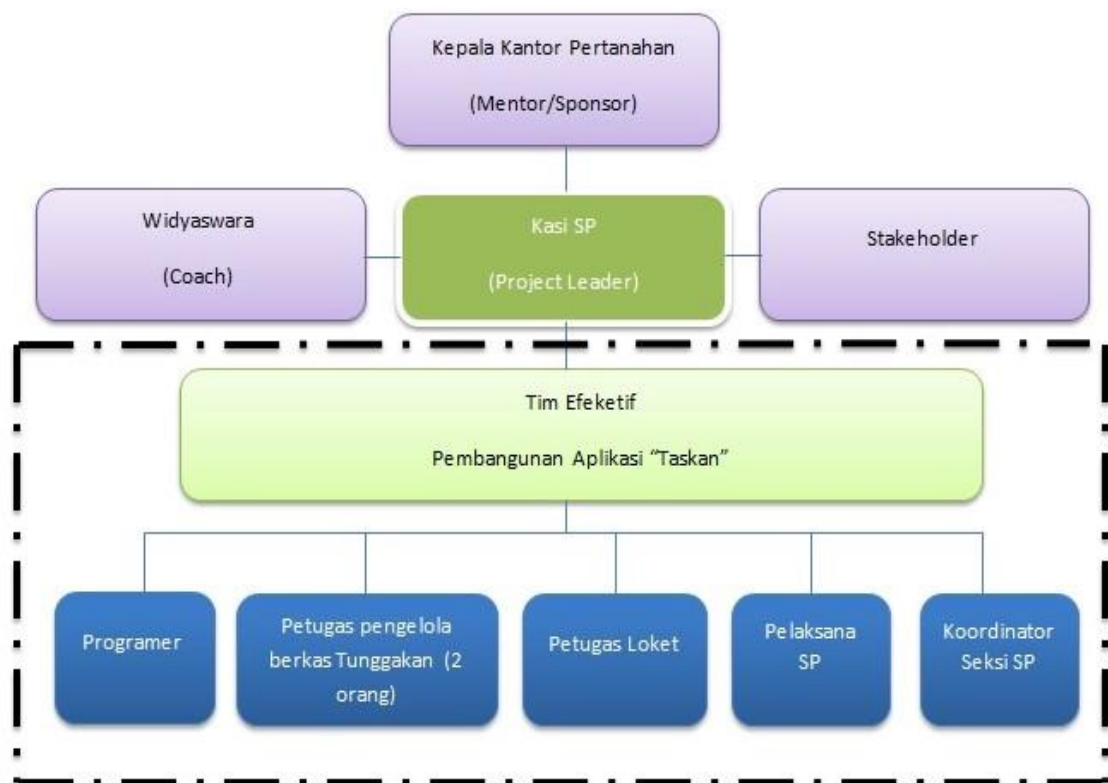
Disamping perencanaan terhadap tahapan kegiatan perlu juga dilakukan perhitungan terhadap pembiayaan muncul didalam penyelenggaraan aksi perubahan yang sudah disusun. Perencanaan Keuangan ini sangat dibutuhkan untuk membantu kelancaran kegiatan yang membutuhkan biaya dalam pelaksanaannya. Untuk rincian kegiatan utama ini dapat dilihat pada tabel berikut :

No	KEGIATAN / OUTPUT / SUBOUTPUT / KOMPONEN / SUBKOMPONEN / AKUN / DETIL	VOLUME OUTPUT	HARGA SATUAN	BIAYA
A	Persiapan			
	Konsumsi Rapat makan	30	Rp 30.000	Rp 900.000
	Konsumsi Snack	30	Rp 15.000	Rp 450.000
B	Pelaksanaan			
	Pembuatan Aplikasi	1	Rp 15.000.000	Rp 15.000.000
	Sewa hoasting	1	Rp 1.500.000	Rp 1.500.000
	Paket data internet	1	Rp 100.000	Rp 100.000
C	Konsumsi Rapat makan	30	Rp 30.000	Rp 900.000
	Konsumsi Snack	30	Rp 15.000	Rp 450.000
	Total			Rp 19.300.000

tabel 11 : Rencana anggaran biaya

C. Sumber Daya (Peta dan Pemanfaatan)

1. Struktur Tim Aksi Perubahan diilustrasikan dalam Gambar berikut ini:



gambar 5 : Struktur Tim efektif

2. Identifikasi Stakeholders

Stakeholder didefinisikan sebagai perorangan maupun kelompok-kelompok yang tertarik, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi, yang berpengaruh maupun terpengaruh oleh tujuan-tujuan dan tindakan-tindakan sebuah Tim. Dalam organisasi publik, sangat penting untuk mengetahui stakeholder yang memiliki kepentingan dan pengaruh terhadap program yang dimiliki oleh organisasi. 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 :

No.	Nama Stakeholder	Peranan	Pengaruh	Hubungan Kerja
1	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	<ul style="list-style-type: none">▪ Memberikan Arahan kegiatan aksi perubahan secara langsung▪ Mendukung dan Memfasilitasi kegiatan aksi perubahan secara penuh▪ Mengesahkan dokumen surat menyurat	Positif	Sebagai Mentor Aksi Perubahan (Atasan Langsung Project Leader)
2	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	Pemimpin Aksi Perubahan	Positif	Project Leader Aksi Perubahan
3	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan kerja Tim Aksi Perubahan
4	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan Tim Aksi Perubahan

	Kepala Seksi Sengketa Konflik dan Perkara	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan Tim Aksi Perubahan
6	Koordinator pada Seksi Survei dan Pemetaan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Anggota Tim Aksi Perubahan
7	Pelaksana di luar Seksi Survei dan Pemetaan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Anggota Tim Aksi Perubahan
8	Kelompok Petugas Ukur/ASK	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	• Pelaksana Aksi Perubahan
9	Pejabat Fungsional Umum di lingkungan Seksi Survei dan Pemetaan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	• Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan • Pelaksana harian Tim Aksi Perubahan
10	Kakanwil BPN Provinsi NTB	Memberikan arahan dan membantu tercapainya keberlanjutan aksi perubahan	Positif	Koordinasi dan pelaporan
11	Kepala Bidang Survei dan Pemetaan Kanwil BPN Provinsi NTB	Memberikan arahan dan membantu tercapainya keberlanjutan aksi perubahan	Positif	Koordinasi dan pelaporan
12	Petugas loket	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Koordinasi
13	PPAT	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Koordinasi
14	SKB&KJSB	Memberikan dukungan penuh	Positif	• Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan

tabel 12 : Identifikasi Stakeholder

Masing-masing stakeholder ditempatkan dalam 4 (empat) kelompok berdasarkan analisis kuadran dengan mempertimbangkan ciri-ciri sebagai berikut:

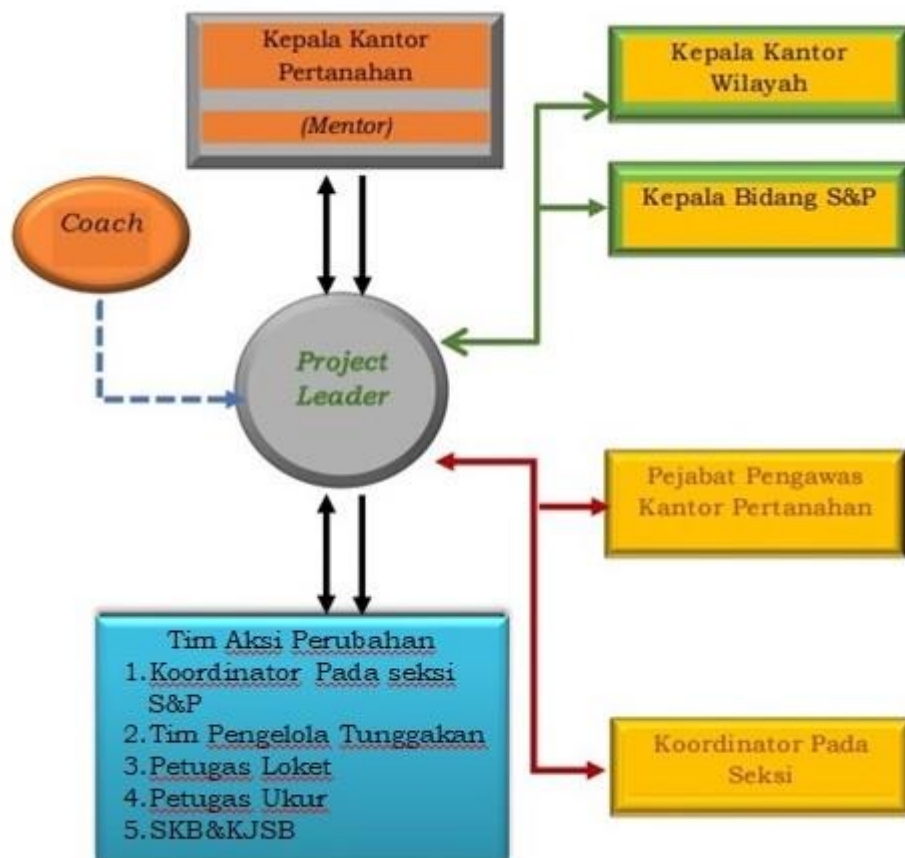
- a. Promoters memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil atau menggagalkannya.
- b. Defenders memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan.
- c. Latents tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- d. Apathetics kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

Berdasarkan identifikasi kepentingan dan kekuatan stakeholder yang dibagi kedalam 4 (empat) kuadran tersebut maka analisis stakeholders dalam rangka aksi perubahan ini sebagai berikut:



gambar 6 : Kedudukan Stakeholder

Untuk menggambarkan hubungan antar stakeholders dalam aksi perubahan ini digambarkan dalam Net Map Stakeholders pada Gambar di bawah ini:



gambar 7 : Net map Stakeholder

Strategi Komunikasi :

- - - - -> = Pembimbingan

————> = Instruksi

<————> = Koordinasi Internal

<————> = Koordinasi dan Pelaporan Pejabat Kanwil BPN Provinsi NTB

D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Metode yang umum diterapkan dalam pengendalian mutu adalah dengan siklus Plan, Do, Check dan Act atau sering disingkat PDCA. Pada rancangan aksi perubahan ini, penulis akan menerapkan pengendalian mutu pekerjaan dengan menggunakan metode PDCA tersebut yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Plan

Pada tahapan ini penulis memetakan semua kebutuhan dan metode pembuatan aplikasi berikut tools yang diperlukan.

2. Do

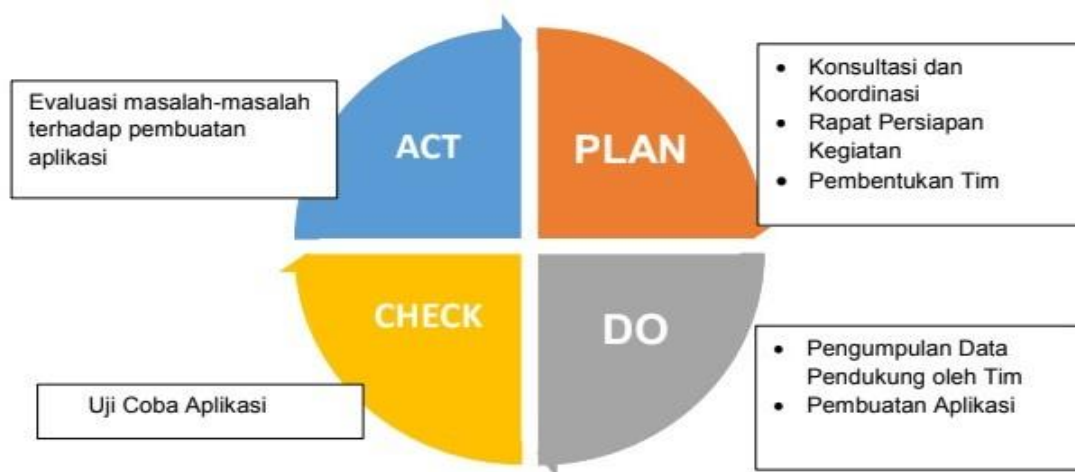
Setelah tahapan perencanaan selesai, tahapan selanjutnya adalah membuat aplikasi pengelolaan warkah (IWAK) dengan segala tools yang mendukung pengguna aplikasi

3. Check

Dalam periode waktu tertentu, perlu dilakukan pengendalian dan pemeriksaan terhadap implementasi aplikasi tersebut berikut dengan kendala maupun hambatan yang muncul dalam proses implementasi.

4. Act

Dari tahapan sebelumnya, penulis mengetahui potensi masalah yang muncul. Maka selanjutnya, masalah-masalah tersebut perlu diselesaikan dengan membuat rencana tindak lanjut. Sampai di sini, tahapan Act dan Kembali lagi pada tahapan Plan. Begitulah siklus PDCA dilakukan sampai permasalahan terselesaikan.



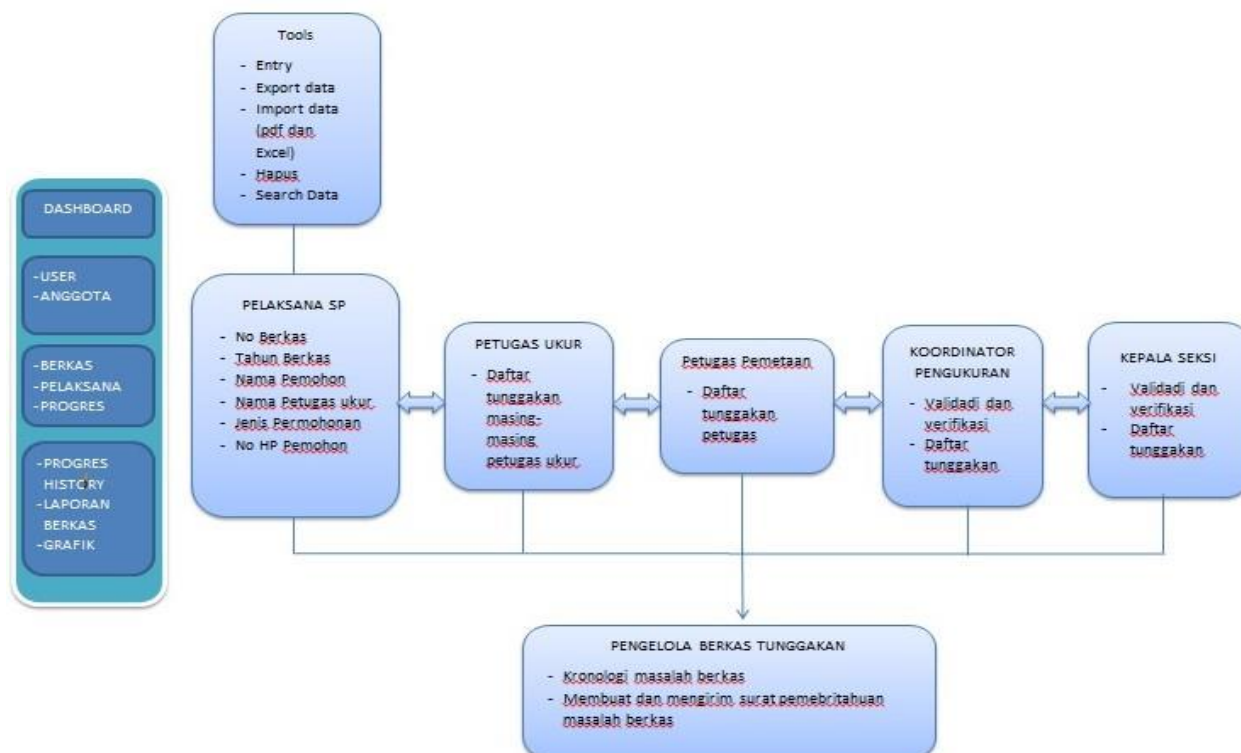
gambar 8 : : Siklus pengendalian mutu pekerjaan

E. SOP Pelayanan Publik

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dengan biaya yang serendah-rendahnya. Dapat pula disebut sebagai sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Tujuannya adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam satu organisasi. Mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan bagi pegawai, penghematan biaya, kemudahan pengawasan dan terkoordinasi dengan baik antar bagian-bagian yang berlainan dalam satu organisasi.














SOP merupakan penetapan tertulis mengenai kegiatan apa saja yang dilaksanakan, kapan, dimana dan oleh siapa, dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang tentunya akan mengganggu kinerja organisasi.

Berikut ini bagan alir Standar Operasional Prosedur (SOP)



gambar 9 : Flowchart SOP

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGUKURAN PENGUKURAN ULANG DAN PEMETAAN KADASTRAL DURASI WAKTU 18 HARI

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku	
		Pelaksana 1	Pelaksana 2	Pelaksana 3	Petugas Ukur	P. Pemetaan	Koordinator PPK	Kasi	Waktu	Output
1	Menerima Berkas dari Loker, Memeriksa kelengkapan berkas dan menginput dalam aplikasi Taskan								1 Jam	Register berkas dalam aplikasi Taskan
2	Menentukan nama petugas ukur								1 jam	Nama Petugas Ukur
3	Menjadwalkan pelaksanaan pengukuran								3 jam	Jadwal Pengukuran
4	Paraf surat tugas								1 jam	Surat Tugas
5	Tanda Tangan Surat Tugas								1 jam	Surat Tugas
6	WA kepemohon untuk pemberitahuan jadwal pengukuran, distribusi berkas ke petugas ukur								3 hari	WA pemberitahuan jadwal pengukuran sbg surat resmi pemberitahuan
7	Pengukuran bidang dan pemetaan								4 hari	GU, PBT, dan BA Pengukuran Ulang
8	Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengukuran								1 jam	
9	Memeriksa dan memvalidasi pemetaan								1 hari	Bidang dan SU tervalidasi
10	Memeriksa dan memvalidasi hasil pengukuran								1 hari	paraf
11	Tanda tangan PBT dan BA Pengukuran Ulang								1 hari	
12	Menyerahkan PBT ke Pemohon								1 jam	PBT
13	Pengelolaan Berkas Tunggakan								7 hari	Surat Pemberitahuan Permasalahan

tabel 13 : Standar Operasional Prosedur

BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

1. Membangun Integritas

Integritas adalah sikap yang teguh mempertahankan prinsip yang benar menurut paham sosial yang berlaku secara normal. Integritas adalah konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan pengertian lain dari integritas ialah suatu konsep yang menunjuk konsistensi antara perbuatan dengan nilai dan prinsip.

Dalam etika, integritas ditafsirkan sebagai kejujuran dan kebenaran dari perbuatan seseorang. Lawan dari integritas ialah hipocrisy (*hipokrit* atau munafik). Mudahnya, ciri seorang yang berintegritas ditandai oleh satunya kata dan tindakan bukan seorang yang kata-katanya tidak bisa dipegang. Seorang yang memiliki integritas bukan tipe insan dengan tidak sedikit wajah dan penampilan yang dicocokkan dengan motif dan kepentingan pribadinya. Integritas menjadi karakter kunci untuk seorang pemimpin. Seorang pemimpin yang memiliki integritas bakal mendapatkan keyakinan (*trust*) dari pegawainya. Pimpinan yang berintegritas diyakini karena apa yang menjadi ucapannya pun menjadi tindakannya.

Membangun sikap integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan dapat melalui beberapa kegiatan. Adapun kegiatan yang dapat membangun nilai integritas dapat ditemukan dalam kegiatan melapor dan berkoordinasi dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabuputaen Lombok Timur selaku mentor dan juga meminta dukungan kepada Bapak Kepala Kantor Wilayah BPN Prov NTB terkait inovasi pelaksanaan aksi perubahan.




Gambar 10 : Laporan dan koordinasi dengan Kepala Kantor Pertanahan Selaku Mentor



Gambar 11 : Meminta dukungan dan arahan dari Bapak Kakanwil BPN Prov NTB

Selain itu Dalam mengimplementasikan aksi perubahan memerlukan komitmen bersama seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur khususnya tim aksi perubahan. Dalam membangun integritas, diperlukan sebuah komitmen dalam pelaksanaannya 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 (terlampir).















**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR**
JLN. MT. HARYONO NO. 3 SELONG
Telp. (0376) 21509 SELONG


























PAKTA INTEGRITAS



Kami yang tersebut dan bertanda tangan dibawah ini, secara bersama-sama dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Akan melaksanakan tugas dalam penyusunan aplikasi berbasis web TASKAN (Tuntas Tunggakan) sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan guna meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Akan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3. Akan saling membantu anggota tim lain dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kapasitas yang saya miliki.
4. Bersedia untuk dievaluasi kinerja saya dan apabila saya tidak dapat mencapai target saya siap diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Apabila saya melanggar ketentuan yang telah saya nyatakan dalam pakta integritas ini saya bersedia dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.


Lombok Timur, 05 April 2022

No	Nama ASN	Jabatan	Tanda Tangan
1	Taufikrahman, S.ST	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	
2	Heni Suryani, S. ST.	Koordinator	
3	Ira Pranggana	Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan	
4	Zurriyatin Solihah	Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan	
5	Heri Prihatin S	Pengumpul Data Survei Pengukuran dan Pemetaan	
6	Andri Bagus Rahma Kennardy, A. P.	Pengumpul Data Survei Pengukuran dan Pemetaan	
7	Ahmad Fadli AR	Pengumpul Data Survei Pengukuran dan Pemetaan	
8	Zulhijjah, A. P.	Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan	
9	Fariz Fadli Rahman	Petugas Loker	
10	Rudi Martapati	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
11	Tuntowi Hardi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
12	Ahdi Matin Wardi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	

13	Heri Kumiawan	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
14	M. Zaqi Irsyadi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
15	M. Haerul Hofizin	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
16	M. Faisal Haris	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
17	L. Rahmat Amisurya	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
18	Anggaris Jumaika Priyatama	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
19	Lalu Dede Cahaya Julio	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
20	Zaki Fatoni	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
21	Syamsul Hidayat	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
22	Hidayat Marsanjami	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
23	M. Khaidir Zarkawi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
24	Lalu Muhammad Syaifuddin Jahari	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
25	Agus Suharyadi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
26	Indra Ramdani	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
27	Herman Muliadi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
28	Heri Arzan	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
29	Azizul Ikromi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
30	Edwin Firmansyah Asgar	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
31	Aigani Sastra Negara	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
32	Ahmad Bintang Roziki	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
33	Muhammad Abror Habibi Al Musakki	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
34	Nirwana	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
35	Aena Fazilaturrizka	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
36	Hilda Ginasti	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
37	Jann Syahwalyan Rusida	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	

38	Romanda Eperemadana	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
39	Siti Maryam Maulida	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	

MENGETAHUI
KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN LOMBOK TIMUR



Harun, A.Pubh, M.H
NIP : 19651231 198603 1 036

Gambar 12 : Pakta Integritas

2. Pengelolaan Budaya Layanan

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

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

Risal Badudu dalam bukunya *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 menjadi keunggulan bersaing yang menjadi ciri khas suatu perusahaan atau organisasi.

Berkaitan dengan aksi perubahan ini, maka diharapkan :

- a. Alat bantu berupa aplikasi yang dibuat dengan *interface* yang *user friendly* sehingga dapat memudahkan monitoring tunggakan bagi pimpinan dan petugas dapat mengetahui secara *real time* beban tugas masing-masing .
- b. Alat bantu berupa aplikasi ini juga memudahkan dalam pengelolaan tunggakan karna sudah memanfaatkan teknologi digital baik dari sisi *database* tunggakan maupun administrasi persuratannya.
- c. Implementasi aplikasi TASKAN diharapkan dapat membawa perubahan pola kerja pelaksana pelayanan dan menjadi suatu

budaya kerja yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- d. Adanya petugas pengelola tunggakan yang akan membantu kepala seksi mengontrol penyelesaian, mengantisipasi penambahan berkas tunggakan dan mengkoordinasikan serta mengkomunikasikan berkas-berkas tunggakan dengan pihak terkait.

3. Pengelolaan Tim

Aksi Perubahan tidak dapat dilakukan secara sendirian melainkan harus melibatkan orang lain yang tergabung dalam sebuah tim kerja. Dalam pelaksanaannya, diperlukan kerja sama dan pengelolaan tim yang baik untuk mencapai tujuan aksi perubahan. Terkait hal tersebut, langkah-langkah yang dilakukan antara lain :

- a. Menjalani komunikasi yang baik Setiap anggota tim perlu mengetahui perkembangan dan informasi terbaru mengenai project, tujuan dan deadline yang telah ditetapkan. Setiap progress yang dilakukan anggota tim perlu diberikan umpan balik untuk menjaga semangat dan kekompakan tim. Komunikasi dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk saling berkoordinasi atau menyampaikan masukan terkait pelaksanaan tugasnya sehingga Leader dapat mengambil alternatif penanganan apabila terjadi permasalahan.
- b. Membangun hubungan kerja yang positif salah satu cara mengelola tim kerja yang efektif adalah dengan mengenal anggota tim kerja sehingga hubungan kerja akan terarah lebih baik. Dalam hal ini, Leader perlu mengenal anggota dan kompetensinya dalam rangka memberikan penugasan terkait dengan aksi perubahan dalam unit kerja Seksi Survei dan Pemetaan.
- c. Menghargai pekerjaan pegawai/anggota tim Leader tidak hanya memberikan umpan balik hanya ketika terjadi ketidaksesuaian pelaksanaan kegiatan, namun juga memberikan umpan balik atas apa yang telah dilakukan anggota tim dalam upaya mengelola tim

kerja yang efektif. Upaya yang telah dilakukan anggota tim atau pegawai dalam pelaksanaan tugasnya harus diapresiasi untuk membangun kepercayaan diri dan memberikan semangat untuk lebih terlibat dalam project. Leader juga harus terus mendorong kreativitas dan memastikan semua anggota tim mengetahui ekspektasi dari upaya yang telah dilakukannya.

- d. Mendelegasikan tugas kepada orang yang tepat Seorang Leader harus mampu mengenal anggota tim secara personal untuk mengetahui kemampuan dan “kekuatan” masing-masing anggotanya. Setiap anggota tim dapat bekerja secara maksimal jika pekerjaan yang diemban sesuai dengan minat dan kemampuannya. Dengan demikian Leader harus dapat mendelegasikan tugas kepada orang yang tepat sesuai dengan kemampuan atau kompetensinya agar tim dapat bekerja secara produktif.
- e. Mengatasi konflik Apabila dalam pelaksanaan aksi perubahan terjadi konflik, maka harus dicari akar permasalahannya secara bersama-sama. Konflik yang diabaikan dapat membawa pengaruh negatif pada kantor dan tim kerja.

Dengan demikian, Leader dituntut untuk segera dapat mengatasi masalah dan konflik dalam timnya maupun di lingkungan kerjanya.

Aksi Perubahan Pembuatan aplikasi yang diberi nama “TASKAN” (Tuntas Tunggakan) dilaksanakan oleh Tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur Nomor 68.C/SK-21.71.IP.01.01/V/2022 tanggal 02 April 2021 tentang Penunjukan Dan Penetapan Susunan Tim Efektif Dalam Rangka Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur Tahun Anggaran 2022

Sebagai langkah awal, setelah diterbitkannya Surat Keputusan terkait Tim Aksi Perubahan, maka diadakan rapat koordinasi tim yang dihadiri juga oleh seluruh petugas ukur ASN maupun ASK. Beberapa hal yang menjadi pokok bahasan antara lain :

- a. Leader menjelaskan maksud dan tujuan aksi perubahan yaitu pada intinya akan menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi untuk memudahkan memonitoring dan mengelola berkas tunggakan.
- b. Leader menjelaskan manfaat kegiatan bagi penyelesaian tunggakan pekerjaan dan antisipasi agar tidak terjadi lagi tunggakan pekerjaan pada seksi survei dan pemetaan.
- c. Pembagian tugas dalam aksi perubahan.



Gambar 13 : Rapat Pembentukan Tim Efektif

B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan

1. Capaian Tahapan Inovasi

Seperti telah diuraikan pada Sub Bab sebelumnya Deskripsi Proses Kepemimpinan merupakan tahapan persiapan dalam aksi perubahan dengan membentuk tim efektif aksi perubahan dan penunjukan petugas pengelola tunggakan, selanjutnya aksi perubahan yang dilaksanakan pada tahap pelaksanaan antara lain :

a. Inventarisasi dan opname fisik berkas tunggakan

Hasil inventarisasi tunggakan berdasarkan data tunggakan jatuh tempo pada KKP tanggal 06 April 2022 sebagai berikut :

No	Posisi Berkas	Jumlah Berkas
1	Kepala Seksi Infrastruktur Pertanahan	5
2	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	2
3	Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan	7
4	Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	4
5	Pelaksana Kelompok Substansi Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	7
6	Pelaksana Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan	13
7	Pelaksana Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	27
8	Pelaksana Subsidi Pengukuran dan Pemetaan	4
9	Petugas Pemetaan	45
10	Petugas Ukur	294
Total		408

Gambar 13 : Tunggakan berdasarkan posisi berkas

No	Posisi Berkas	Jumlah Berkas
1	2011	16
2	2012	23
3	2013	11
4	2014	27
5	2015	17
6	2016	9
7	2017	42
8	2018	21
9	2019	33
10	2020	29
11	2021	101
12	2022	79
Total		408

Gambar 14 : Tunggakan berdasarkan tahun berkas

Selanjutnya setelah dilakukan inventarisasi tunggakan adalah melakukan opname fisik berkas tunggakan tersebut untuk

mengetahui kondisi sebenarnya dari berkas-berkas tunggakan tersebut, adapun hasil opname fisik tunggakan :

No	Permasalahan berkas	Jumlah berkas
1	Berkas tidak ditemukan	64
2	Indikasi masuk kawasan hutan	12
3	Pengecekan ulang dilapangan	12
4	kekurangan kelengkapan dokumen	21
5	Sengketa	30
6	Tumpang tindih	25
7	Belum menjalankan aplikasi	15
8	Pemohon tidak dapat dihubungi	10
9	Masuk lokasi PTSL	14
10	Dapat dilanjutkan	172
11	Masuk lokasi PTSL	3
12	Lain-lain	30
Total		408

Gambar 15 : Tunggakan berdasarkan permasalahan berkas
Kondisi berkas tunggakan disimpan sembarangan oleh para petugas bahkan banyak berkas sudah tidak ditemukan lagi kondisi ini berlarut-larut sejak tahun 2011 dan tidak tertangani dengan baik.

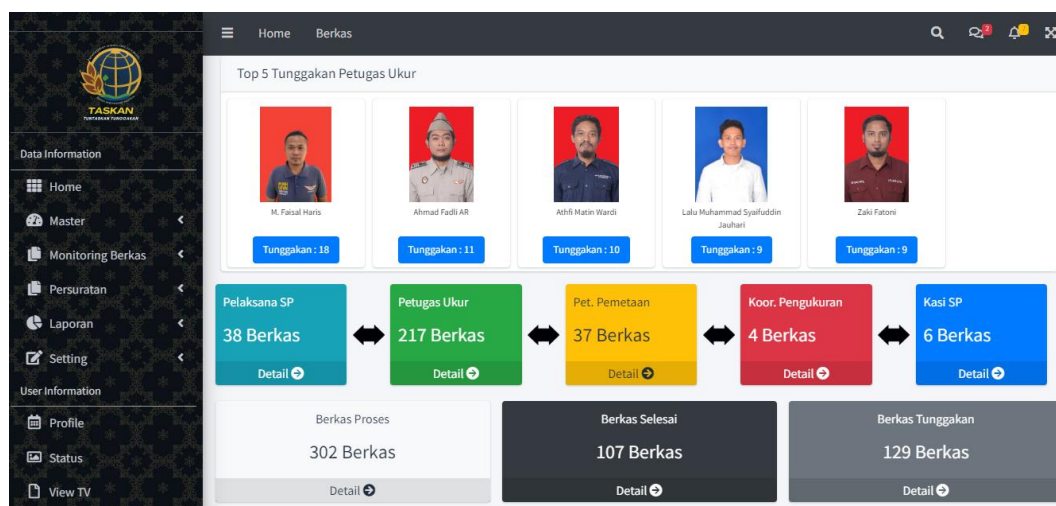


Gambar 16 : Opname fisik berkas tunggakan

b. Pembuatan Aplikasi

Penyusunan aplikasi yang diberi nama “TASKAN” (Tuntas Tunggakan) sebagai media untuk monitoring dan pengelolaan tunggakan. Berikut beberapa fungsi dalam penggunaan aplikasi TASKAN :

1) Monitoring Tunggakan

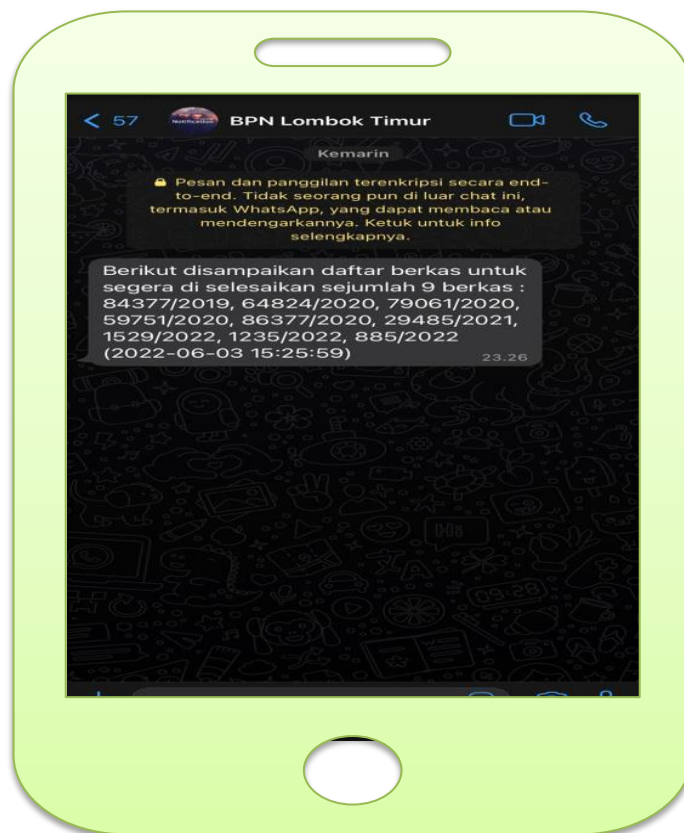


gambar 17 : Tampilan menu utama aplikasi

- Tampilan menu utama dibuat *interface* yang *user friendly* sehingga dapat memudahkan monitoring tunggakan bagi pimpinan dan petugas dapat mengetahui secara *real time* beban tugas masing-masing.
- Pada bagian atas terdapat top 5 tunggakan petugas ukur sehingga dapat mengetahui secara langsung 5 petugas ukur yang memiliki tunggakan terbanyak agar dapat menjadi bahan evaluasi pekerjaan petugas ukur secara personal,
- Selanjutnya pada kolom dibawahnya dapat diketahui secara langsung beban pekerjaan di masing-masing tiap tahapan dalam seksi Survei dan pemetaan antara lain : jumlah berkas di Pelaksana SP, Petugas Ukur, Pet. Pemetaan (Petugas Pemetaan), Koord Pengukuran, dan Kasi SP.
- Di kolom paling bawah dapat terlihat jumlah berkas dalam tahapan yaitu berkas yang masih dalam proses (Berkas Proses),

berkas yang telah selesai dikerjakan (Berkas Selesai) dan berkas yang belum selesai namun melewati batas waktu SOP (Berkas Tunggakan).

- Selain itu, petugas ukur juga dimudahkan memonitoring sendiri beban pekerjaannya tanpa membuka aplikasi karena aplikasi TASKAN akan mengirimkan secara otomatis melalui pesan whatsapp mengenai jumlah berkas yang belum diselesaikan oleh petugas setiap hari Senin.



Gambar 18 : Tampilan pesan whatsapp diterima petugas ukur

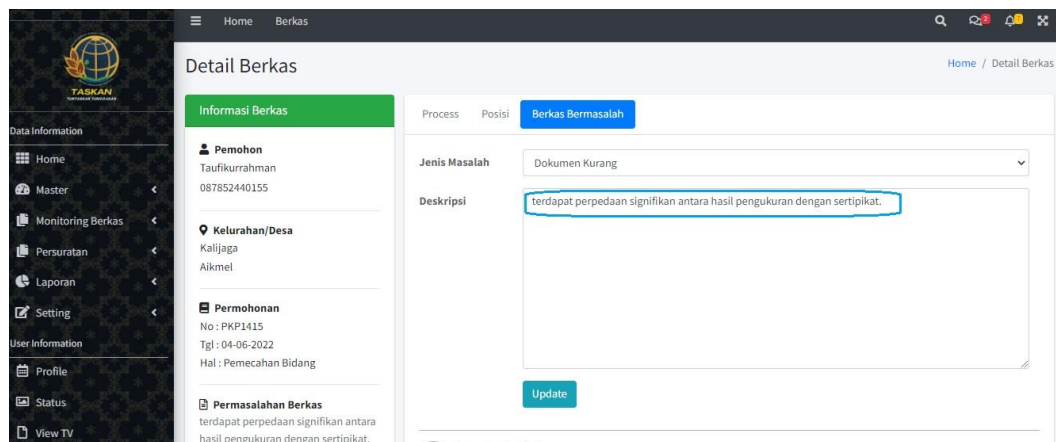
2) Pengelolaan Tunggakan

Fungsi selanjutnya pada aplikasi TASKAN yaitu pengelolaan tunggakan. fungsi pengelolaan tunggakan ini antara lain:

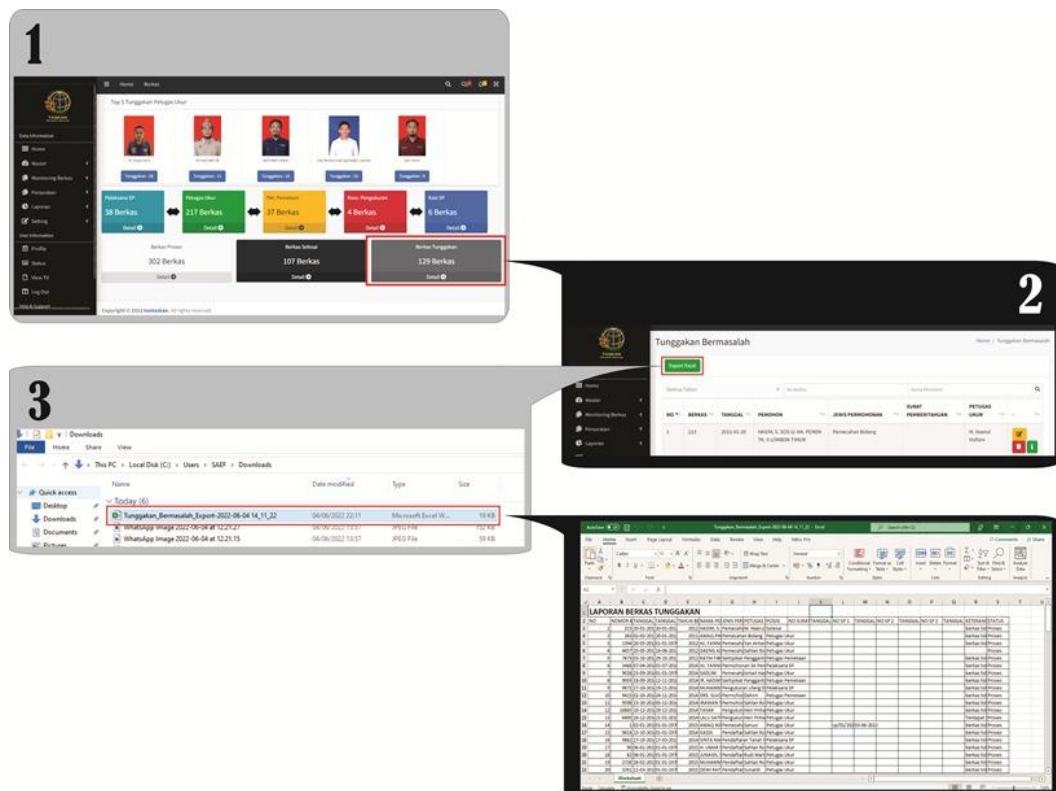
a) Database tunggakan

Dalam aplikasi ini petugas dapat menginput permasalahan berkas tunggakan sehingga terbangun database tunggakan

berikut dengan permasalahan dalam masing-masing berkas tunggakan.

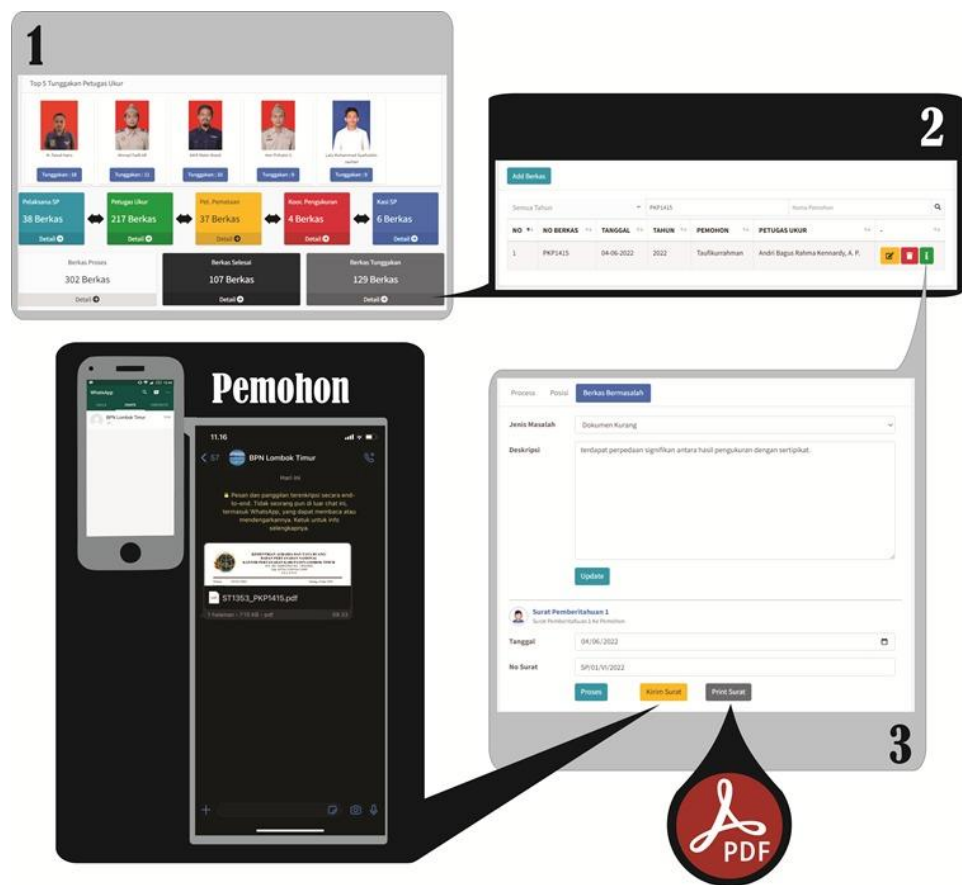


Gambar 19 : Tampilan input permasalahan berkas
Selanjutnya setelah data permasalahan berkas terinput data tersebut dapat diexport dalam bentuk excel.



Gambar 20 : Tampilan database tunggakan dalam bentuk excel

- b) Persuratan digital permasalahan berkas tunggakan
- Setelah berkas-berkas tunggakan terinput dalam aplikasi, selanjutnya berkas-berkas yang memerlukan konfirmasi atau klarifikasi dari pemohon dan juga berkas yang kurang administrasi /dokumen dari pemohon maka petugas dapat mengirimkan surat digital dalam bentuk pdf melalui aplikasi TASKAN kepada pemohon yang diterima langsung pada pesan *whatsapp* handphone pemohon sehingga pemohon dapat melengkapi kekurangan yang diminta maupun mengklarifikasi permasalahannya.



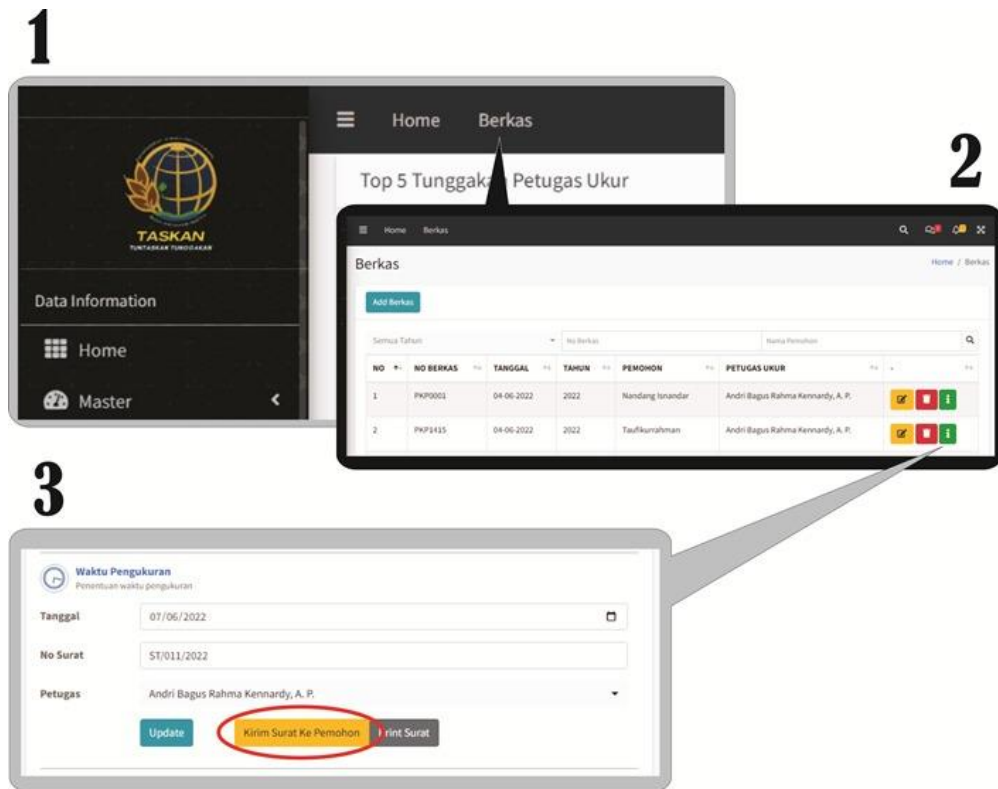
Gambar 21 : Proses pengiriman surat digital kepada pemohon



Gambar 22 : Surat digital yang diterima oleh pemohon

3) Jadwal Pengukuran

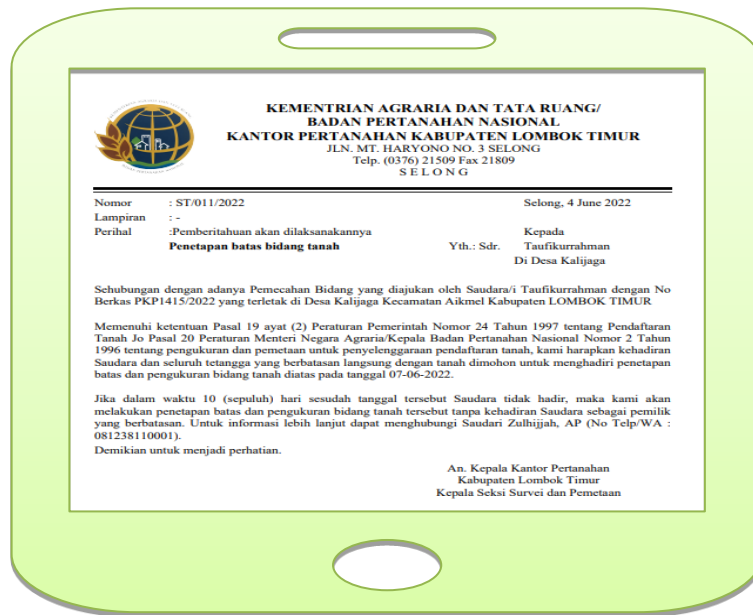
Fungsi selanjutnya pada aplikasi TASKAN adalah mengirimkan surat digital kepada pemohon yang berisi jadwal pengukuran untuk berkas baru yang akan diukur. Dalam surat digital tersebut menjelaskan kewajiban-kewajiban pemohon menghadirkan tetangga yang berbatasan serta jadwal pengukuran. Secara bersamaan Petugas ukur juga mendapat pemberitahuan jadwal pengukuran dari aplikasi TASKAN berupa pesan *whatsapp* yang langsung diterima dalam handphone petugas ukur. Berikut cara pengiriman surat digital pemberitahuan jadwal pengukuran kepada pemohon:



Gambar 23 : Cara pengiriman jadwal pengukuran

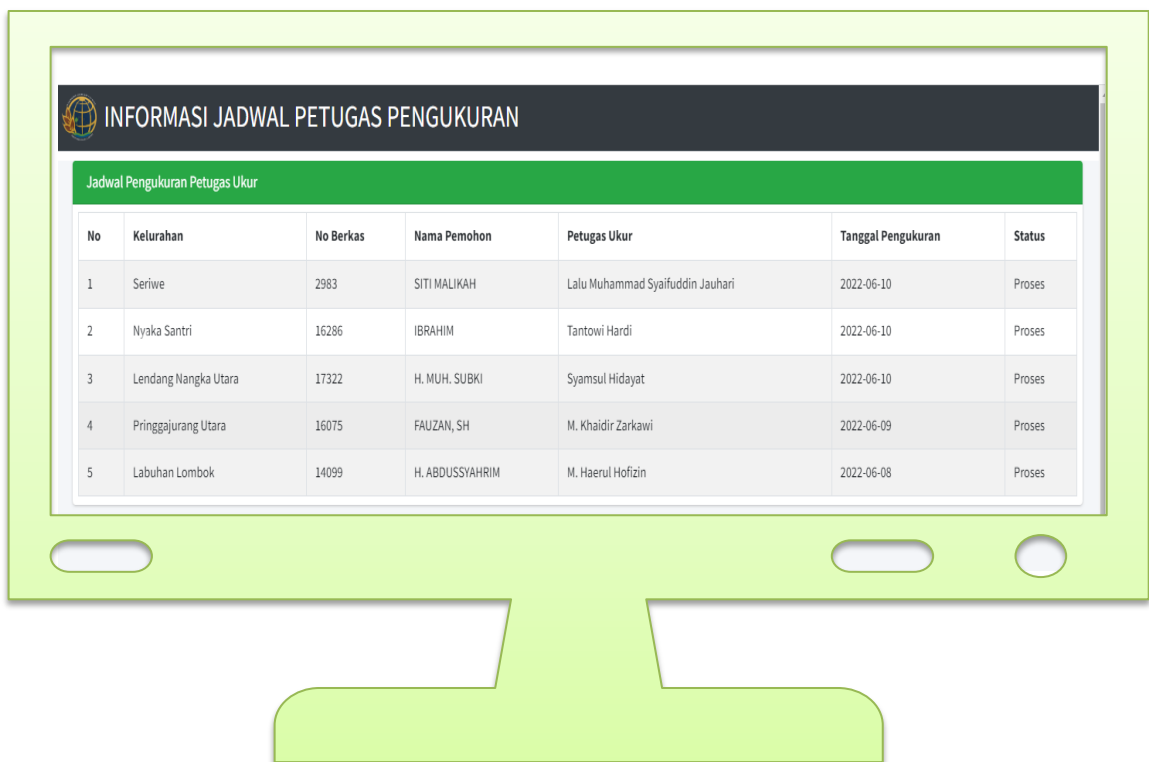


Gambar 24 : Tampilan jadwal pengukuran kepada pemohon dan petugas ukur dalam handphone



Gambar 25 : Tampilan surat jadwal pengukuran kepada pemohon

Selain jadwal pengukuran dikirimkan kepada pemohon dan petugas ukur informasi jadwal pengukuran juga ditampilkan pada monitor TV pada loket secara real time jadwal pengukuran



Gambar 26 : Tampilan jadwal pengukuran dimonitor TV

c. Petugas Pengelola Tunggakan

Salah satu penyebab banyaknya tunggakan tidak tertangani adalah tidak adanya petugas khusus yang mengelola tunggakan, sehingga pada aksi perubahan ini tidak saja dibutuhkan aplikasi sebagai alat bantu tapi dibutuhkan juga petugas yang konsen menangani berkas tunggakan. melalui nota dinas kepala seksi survei dan pemetaan mengeluarkan nota dinas petugas pengelola tunggakan :



Gambar 27 :Nota Dinas penunjukan petugas pengelola tunggakan

d. Soft Launching dan sosialisasi Aplikasi

soft launching Aplikasi dengan mengenalkan dan meresmikan penggunaan aplikasi TASKAN pada kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang dilaunching langsung oleh Bapak Kakanwil BPN Prov NTB Bersama Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang dihadiri oleh seluruh Pejabat Administrator Lingkungan Kanwil BPN Prov NTB, Seluruh Petugas Ukur, pemerintah Daerah Lombok Timur, Ombudsman RI Perwakilan NTB dan karyawan karyawan BPN Prov NTB maupun Lombok Timur.

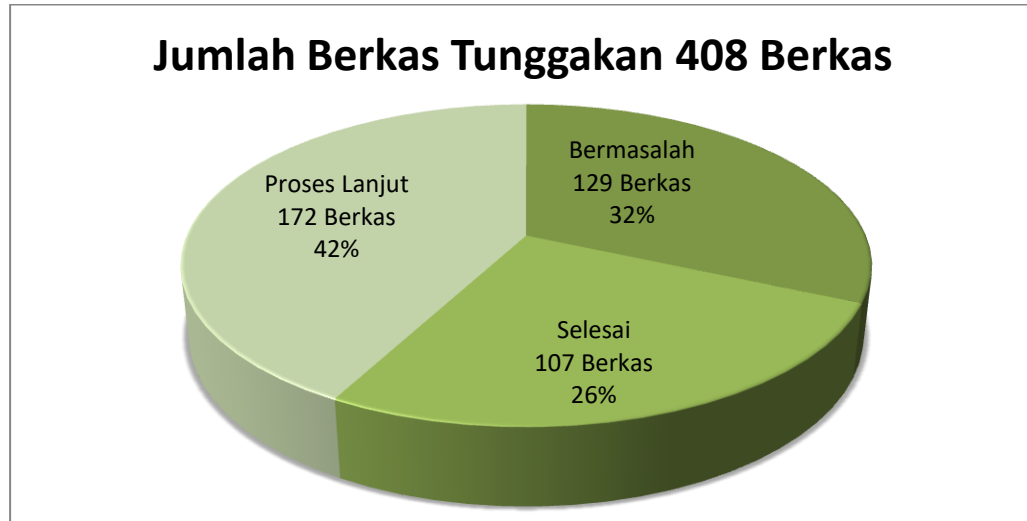


Gambar 28 : Soft Launching Aplikasi TASKAN

2. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

a. Penyelesaian berkas tunggakan

Melalui aksi perubahan berkas tunggakan yang telah ditindaklanjuti sebagai mana diagram dibawah ini :



Gambar 29 : diagram penyelesaian tunggakan

- b. Persuratan Digital merupakan transformasi digital persuratan jadwal pengukuran dan permasalahan berkas yang selama ini dibuat secara konvensional melalui aksi perubahan ini dapat dibuat secara digital sehingga memudahkan proses pembuatan dan pengiriman.
- c. Pengaduan permasalahan pengukuran bisa tertangani dengan baik dengan adanya petugas khusus pengelola tunggakan dan *call centre* pengaduan masalah pengukuran.

3. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat penting dari pelaksanaan Aksi Perubahan ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat bagi Peningkatan Kinerja Organisasi (Unit Kerja)

- 1) Peningkatan kualitas kinerja pelayanan pengukuran dengan adanya pemanfaatan teknologi.
- 2) Mempercepat dalam proses penyelesaian tunggakan dan mencegah bertambahnya tunggakaan pelayanan pengukuran;

- 3) Membuat pekerjaan lebih sistematis sehingga petugas dapat terpantau lebih detail;
 - 4) Dapat menyusun report tunggakan pekerjaan dan kinerja petugas;
 - 5) Memudahkan dalam melakukan kontrol pekerjaan pengukuran.
- b. Manfaat bagi penerima layanan (tangible & Intangible)
- 1) Jaminan untuk penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu.
 - 2) Tersedianya sarana komunikasi yang interaktif melalui call centre pengaduan masalah pengukuran.

C. Keberlanjutan Aksi Perubahan

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Penerapan inovasi diharapkan dapat terus berlangsung guna tercapainya tujuan dari Aksi Perubahan yang telah direncanakan. Untuk memastikan hasil terobosan inovasi dapat mengikat semua orang yang terlibat dalam kegiatan dan pemanfaatan hasil inovasi, perlu dibuatkan legalitas pemberlakuannya serta membuat komitmen bagi para pejabat ataupun pelaksana yang terlibat dengan sistem agar dapat mentaati dan menggunakan hasil terobosan inovasi ini serta menjaga keberlangsungan operasional/keberlangsungan hasil terobosan inovasi hingga tujuan jangka menengah dan jangka panjang dari Aksi Perubahan ini dapat tercapai.

Penggunaan dan pemanfaatan Aplikasi TASKAN kedepannya akan dituangkan dalam Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, sehingga penggunaan dan pemanfaatan Aplikasi TASKAN tersebut memiliki legalitas atau memiliki payung hukum.

2. Perencanaan keberlanjutan Inovasi.

Inovasi dari aplikasi ini akan terus dikembangkan sebagai model dalam bentuk aplikasi yang pendekatannya sebagai sebuah project dalam penyelesaian pekerjaan rutin terutama pada seksi Survei Dan Pemetaan kemudian juga dapat di kembangkan pada seksi lain bahkan Kantor-Kantor Pertanahan lainnya. Aplikasi

TASKAN ini kedepan secara berkala akan dilakukan manintanace (pemeliharaan) serta evaluasi untuk menemukan kekurangan, kedalan dan hambatan dalam pelaksanaannya. Dan terus berkembang dengan meberi fitur-fitur yang *uptodate* sehingga dapat lebih cepat, nyaman digunakan dan tepat guna.

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 aplikasi TASKAN Tuntas Tunggakan).

Aplikasi TASKAN yang berfungsi sebagai media monitoring dan pengelolaan tunggakan sangat memudahkan bagi petugas maupun pimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan, selain pembuatan aplikasi tersebut keberhasilan penyelesaian tunggakan dan pencegahan penambahan tunggakan perlu ada pengelola khusus tunggakan yang konsen menangani tunggakan baik sebagai admin aplikasi dan maupun petugas yang mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan berkas tunggakan dengan pihak terkait baik secara internal maupun eksternal.

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 karna pelayanan yang diberikan dirasakan langsung efeknya oleh penerima layanan maupun penyedia layanan. Dalam pelaksanaannya, komitmen bersama, respon yang baik dari semua pegawai pada unit kerja baik ASN, PPNN, maupun ASK yang disertai dengan perubahan mind set sangat dibutuhkan untuk mewujudkan perubahan tersebut.

B. Rekomendasi

Aplikasi TASKAN (tuntas Tunggakan) dirancang untuk dapat memudahkan para petugas pada seksi Survei dan Pemetaan dalam memonitor pekerjaan maupun mengelola tunggakan. Rekomendasi yang disampaikan untuk penyempurnaan hal aplikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Integrasi dengan KKP mutlak dilakukan untuk menjamin kebaruan data dan validitas data yang tinggi serta bisang menggunakan hoasting remi dari ATR/BPN.
2. Produk inovasi ini dapat diduplikasi dan diimplementasikan di Kantor Pertanahan lain, dengan tetap masukan untuk penyempurnaan sesuai kebutuhan dan kondisi pelayanan.
3. Perlunya dukungan anggaran untuk maintenance dan pengembangan aplikasi serta keberlanjutan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang
3. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN)
4. Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
5. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor pertanahan.
6. Surat Sekretaris Jendral Kmentrain ATR/BPN No. 3538/3.3-100/IX/2017 Perihal Inventarisasi Tunggal Pelayanan Pertanahan
7. Surat Edaran Kakanwil Prov NTB No. 615/SE-52.IP.01.01/XI/2020 Tentang Pedoman dan Alur Kegiatan Penyelesaian Masalah Pengukuran dan Pemetaan Di Prov NTB
8. Panduan Penyuusunan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Oleh Pusat Pengembangan Sumberdaya Manusia Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Jalan MT. Haryono No. 3 Selong, Telepon .0878 6247 8020 Email: bpn_lomn@yahoo.com

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
NOMOR : 68.6 /SK-52.02.IP.02.01/IV/2022**

**TENTANG
PENUNJUKAN DAN PENETAPAN SUSUNAN TIM EFEKTIF
DALAM RANGKA AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
TAHUN ANGGARAN 2022**

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR

- Menimbang :**
- bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan implementasi aksi perubahan oleh Saadara Taufikurnahman, S.ST sebagai peserta pelatihan kepemimpinan pengawas sesuai jadwal dan agenda kegiatan pada surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor KP.01.01/356-100.20/2022 tanggal 31 Januari 2022 perihal Pemanggilan Calon Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan I dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022 dengan Metode Blended Learning;
 - bahwa untuk kelancaran pelaksanaan aksi perubahan kinerja pelayanan publik dengan inovasi melalui pembuatan aplikasi TASKAN (Tuntas Tunggakan) sebagai media pengelolaan dan monitoring tunggakan sesuai dengan rencana tahapan dan jadwal inovasi dipandang perlu dibentuk tim efektif dalam rangka Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan b di atas, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur,
- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 - Undang-Undang

3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
7. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
10. Surat Sekretaris Jenderal Kementerian ATR/BPN No. 3538/3.3- 100/IX/2017 Perihal Inventarisasi Tunggakan Pelayanan Pertanahan;
11. Surat Edaran Kepala Kantor Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 615/SES2.JP.01.01/XI/2020 Tentang Pedoman dan Alur Kegiatan Penyelesaian Masalah Pengukuran dan Penetapan Di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR TENTANG PENUNJUKAN DAN PENETAPAN SUSUNAN TIM EFEKTIF DALAM RANGKA AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN ANGGARAN 2022.
- KESATU :** Menunjuk nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai susunan Tim Efektif Dalam Rangka Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik melalui pembuatan Aplikasi Tuntas Tunggakan (TASKAN) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.
- KEDUA :** Tim Efektif sebagaimana dimaksud dalam diknam KESATU bertanggungjawab penuh terhadap seluruh tahapan proses aksi perubahan dan mengendalikan setiap tahapan aksi perubahan serta berkoordinasi dan berkolaborasi dengan stakeholder internal dan eksternal.

KETIGA

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, Ketua Tim dibantu oleh anggota dalam melaksanakan kegiatan tersebut.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan dan kekurangan dalam penempatannya maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lombok Timur
Pada tanggal : 02 April 2022

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN LOMBOK TIMUR



[Handwritten Signature]
Harris, A.Prb., M.H
NIP. : 19651231 198603 1 036

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

1. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian ATR/BPN, di Cikass;
2. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat di Mataram.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
JLN. MT. HARYONO NO. 3 SELONG
Telp. (0376) 21509 SELONG**

PAKTA INTEGRITAS

Kami yang tersebut dan bertanda tangan dibawah ini, secara bersama-sama dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Akan melaksanakan tugas dalam penyusunan aplikasi berbasis web TASKAN (Tuntas Tunggakan) sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan guna meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Akan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3. Akan saling membantu anggota tim lain dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kapasitas yang saya miliki.
4. Bersedia untuk dievaluasi kinerja saya dan apabila saya tidak dapat mencapai target saya siap diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Apabila saya melanggar ketentuan yang telah saya nyatakan dalam pakta integritas ini saya bersedia dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.

Lombok Timur, 05 April 2022

No	Nama ASN	Jabatan	Tanda Tangan
1	Taufikurrahman, S.ST	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	
2	Heni Suryani, S. ST.	Koordinator	
3	Ita Pranggana	Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan	
4	Zurriyatan Solihah	Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan	
5	Heri Prihatin S	Pengumpul Data Survei Pengukuran dan Pemetaan	
6	Andi Bagus Rahma Kenardy, A. P.	Pengumpul Data Survei Pengukuran dan Pemetaan	
7	Ahmad Fadli AR	Pengumpul Data Survei Pengukuran dan Pemetaan	
8	Zulhijah, A. P.	Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan	
9	Fariz Fadli Rahman	Petugas Leket	
10	Rudi Martapati	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
11	Tantowi Hardi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
12	Athfi Matin Wardi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	

13	Heri Karniawan	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
14	M. Zauqi Irsyadi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
15	M. Hoeral Hofzlin	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
16	M. Faisal Haris	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
17	L. Rahmat Amisurya	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
18	Anggaria Jantika Priyatama	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
19	Lalu Dede Cahayn Julio	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
20	Zaki Fatoni	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
21	Syamsul Hidayat	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
22	Hidayat Marsanjani	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
23	M. Khaidir Zarkawi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
24	Lalu Muhammad Syarifuddin Jauhari	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
25	Agus Suharyadi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
26	Indra Ramdani	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
27	Heeman Muladi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
28	Heri Arzan	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
29	Azilul Ikromi	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
30	Edwin Firmansyah Asgar	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
31	Afgani Sastra Nugra	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
32	Ahmad Bintang Roziki	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
33	Muhammad Alror Habibi Al Muzakki	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
34	Nirwana	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
35	Aena Fazilaturizka	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
36	Hilda Ginanti	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
37	Janu Syahwallyan Rusida	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	

38	Ronanda Ispremadana	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	
39	Siti Maryam Maulida	Asisten Surveyor Kadastral (Petugas ukur)	

MENGETAHUI
KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN LOMBOK TIMUR




Harun A.Psh., M.H
NIP: 19651231 198603 1 036



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Jalan MT. Haryono No. 3 Selong, Telepon 0879 6247 8020 Email: bpn_ltim@yahoo.com

NOTA DINAS

NOMOR 04/ND-52.03/VI/2022

Kepada : Seluruh Pegawai pada Seksi Survei dan Pemetaan di Kantor Pertanahan Kab. Lombok Timur
Dari : Kepala Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kab. Lombok Timur
Tanggal : 03 April 2022
Perihal : Pengelolaan Tunggakan pada Seksi Survei dan Pemetaan

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik dan pentingnya penyelesaian tunggakan sesuai dengan Standart Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur khususnya pada Seksi Survei dan Pemetaan. Maka ditunjuk Petugas Pengelolaan Tunggakan pada Seksi Survei dan Pemetaan antara lain :

1. Zulhijah. A. P.
NIP: 19900405 201801 2 001
Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan
2. Zurriyatan Solihah
NIP: 19981012 202012 2 004
Pengelola Dokumen dan Alat Pengukuran dan Pemetaan

Tim Pengelola Tunggakan tersebut memiliki tugas antara lain:

1. Admin Aplikasi Taskan
2. Mengkomunikasikan dan mengkoordinasikan berklas tunggakan kepada pihak terkait;
3. Petugas call centre pengaduan permasalahan pengukuran;

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan.

Kepala Seksi Survei Dan Pemetaan
Kantor Pertanahan Kab. Lombok Timur



Tajulurrahman, S.ST
NIP. 198403172005021001



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
JLN. MT. HARYONO NO. 3 SELONG
Telp. (0376) 21509 Fax 21809
S E L O N G**

Nomor : ST/011/2022 Selong, 4 June 2022
Lampiran : -
Perihal :Pemberitahuan akan dilaksanakannya Kepada
Penetapan batas bidang tanah Yth.: Sdr. Taufikurrahman
Di Desa Kalijaga

Sehubungan dengan adanya Pemecahan Bidang yang diajukan oleh Saudara/i Taufikurrahman dengan No Berkas PKP1415/2022 yang terletak di Desa Kalijaga Kecamatan Aikmel Kabupaten LOMBOK TIMUR.

Memenuhi ketentuan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Jo Pasal 20 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 1996 tentang pengukuran dan pemetaan untuk penyelenggaraan pendaftaran tanah, kami harapkan kehadiran Saudara dan seluruh tetangga yang berbatasan langsung dengan tanah dimohon untuk menghadiri penetapan batas dan pengukuran bidang tanah diatas pada tanggal 07-06-2022.

Jika dalam waktu 10 (sepuluh) hari sesudah tanggal tersebut Saudara tidak hadir, maka kami akan melakukan penetapan batas dan pengukuran bidang tanah tersebut tanpa kehadiran Saudara sebagai pemilik yang berbatasan. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudari Zuhijjah, AP (No Telp/WA : 081238110001).

Demikian untuk menjadi perhatian.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Lombok Timur
Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

TTD

Taufikurrahman, S.ST
NIP : 198403172005021001



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
JLN. MT. HARYONO NO. 3 SELONG
Telp. (0376) 21509 SELONG**

Selong, 4 June 2022

Nomor : SP/01/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Pertama

Kepada :
Yth. Taufikurrahman
Di - Tempat

Sehubungan permohonan yang saudara ajukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur pada tanggal 04 June 2022 Nomor Berkas : PKP1415/2022, yang terletak di Desa Kalijaga Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok Timur, merupakan BERKAS TUNGGAKAN PEKERJAAN, dengan ini disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa bidang tanah yang saudara mohon terdapat perbedaan signifikan antara hasil pengukuran dengan sertipikat.
2. Sebagaimana point 1 di atas, dimohon kehadiran Saudara ke Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur guna memberikan informasi dan klarifikasi dalam tempo 10 hari sejak surat ini dikirim, sementara berkas permohonan saudara kami tunda prosesnya.
3. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudari:
Nama : Zulhijjah, AP
NIP : 199004052018012001
No Tlp / Wa : 081238110001

Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih atas kerjasamanya.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Lombok Timur
Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

TTD

Taufikurrahman, S.ST
NIP : 198403172005021001



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
JLN. MT. HARYONO NO. 3 SELONG
Telp. (0376) 21509 SELONG**

Selong, 4 June 2022

Nomor : SP/02/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Kedua

Kepada
Yth Taufikurrahman
Di - Kalijaga

Menindaklanjuti Surat Pemberitahuan pertama Nomor SP/01/VI/2022 tanggal 2022-06-04, sehubungan permohonan yang saudara ajukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur pada tanggal Nomor Berkas : PKP1415, yang terletak di Desa Kalijaga Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok Timur, merupakan BERKAS TUNGGAKAN PEKERJAAN, dengan ini disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa sudah berlaku 10 hari, sejak surat pertama, Kami belum mendapatkan klarifikasi dan atau konfirmasi dari saudara, bersama ini kami sampaikan kembali sebagai berikut:
 - a. Bahwa bidang tanah yang saudara mohon terdapat perbedaan signifikan antara hasil pengukuran dengan sertipikat.
 - b. Sebagaimana point a di atas, dimohon kehadiran Saudara/i ke Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur guna memberikan informasi klarifikasi.
 - c. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudari:
Nama : Zulhijjah, AP
NIP : 199004052018012001
No Tlp / Wa : 081238110001
2. Bahwa proses permohonan akan kami tindak lanjuti setelah didapatkan klarifikasi langsung dari pemohon atau kuasa pemohon.

Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih atas kerjasamanya.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Lombok Timur
Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

TTD

Taufikurrahman, S.ST
NIP : 198403172005021001



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
JLN. MT. HARYONO NO. 3 SELONG
Telp. (0376) 21509 SELONG**

Selong, 7 June 2022

Nomor : SP/03/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Ketiga

Kepada
Yth Taufikurrahman
Di - Kalijaga

Menindaklanjuti surat kami nomor SP/02/VI/2022 perihal pemberitahuan kedua, yang berkaitan dengan berkas saudara yang terdaftar pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dengan Nomor Berkas : PKP1415, yang terletak di Desa Kalijaga Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok Timur, merupakan BERKAS TUNGGAKAN PEKERJAAN, dengan ini disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa sudah berlaku 10 hari, sejak surat pertama, kami belum mendapatkan klarifikasi dan konfirmasi dari saudara, bersama ini kami sampaikan kembali sebagai berikut :
 - a. Bahwa bidang tanah yang saudara mohon terdapat perbedaan signifikan antara hasil pengukuran dengan sertipikat..
 - b. Sebagaimana point a di atas, dimohon kehadiran Saudara ke Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur guna memberikan informasi dan klarifikasi.
2. Bahwa proses permohonan akan kami tindak lanjuti setelah didapatkan klarifikasi langsung dari pemohon atau kuasa dari pemohon.
3. Bahwa untuk berkas sebagaimana dimaksud point 2 di atas, jika dalam waktu 10 hari tidak melakukan klarifikasi maka kami akan melakukan penutupan berkas, apabila pemohon akan melanjutkan proses pelayanan pertanahan maka harus membayar uang pendaftaran sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
4. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudari:
Nama : Zulhijjah, AP
NIP : 199004052018012001
No Tlp / Wa : 081238110001

Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih atas kerjasamanya.

An. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Lombok Timur
Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

TTD

Taufikurrahman, S.ST
NIP : 198403172005021001