

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

PERCEPATAN LAYANAN PENGADUAN KASUS PERTANAHAN PASCA PTSL MELALUI “APOLO” (APLIKASI “PODULOHU” ONLINE) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO



NAMA : **ABDULLAH ARIEFIN SAHRUL KIRROM, S.P,M.Ec.Dev**
NIP : **19850920 201101 1 006**
NO ABSEN : **2**
JABATAN : **KEPALA SEKSI PENGENDALIAN DAN PENANGANAN
SENGKETA**
UNIT KERJA : **KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERCEPATAN LAYANAN PENGADUAN KASUS
PERTANAHAN PASCA PTSL MELALUI “APOLO”
(APLIKASI “PODULOHU” ONLINE)
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO**

Disahkan di

Bogor, 7 Juni 2022

Coach,



**Nunung Nurhidayah, S.Pd.,M.A.P.
NIP. 19790914 200212 2 003**

Mentor,



**Abdul Mannan, S.SiT
NIP. 19700806 199403 1 002**

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan diajukan oleh :

Nama : Abdullah Ariefin SK, S.P., M.Ec.Dev
NIP : 19850920 201101 1 006
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : 1 Tahun 2022
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo

Judul Laporan Aksi Perubahan :

Percepatan Layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL Melalui “APOLO” (Aplikasi “PODULOHU” Online) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo

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

Coach,



Nunung Nurhidayah, S.Pd.,M.A.P.
NIP. 19790914 200212 2 003

Mentor,



Abdul Mannan, S.SiT
NIP. 19700806 199403 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, bahwa dengan berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan dengan judul **Percepatan Layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL melalui “APOLO” (Aplikasi Podulohu Online) di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo** yang merupakan salah satu prasyarat dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Abdul Mannan, S.SiT selaku Mentor dalam kegiatan Aksi Perubahan.
2. Ibu Nunung Nurhidayah, S.Pd, M.A.P. selaku Coach dan Widyaiswara Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama merancang Aksi Perubahan.
3. Para peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022 yang telah bekerja keras bersama dalam mengikuti seluruh kegiatan pelatihan ini.

Penulis tentu menyadari bahwa dalam laporan ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis yang terbatas. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna peningkatan pengetahuan di masa yang akan datang.

Bogor, 7 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Bagan	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Aksi Perubahan.....	4
C. Manfaat Aksi Perubahan	4
BAB II PROFIL PELAYANAN	6
A. Tugas dan Fungsi Pelayanan.....	6
1. Tugas dan Fungsi Instansi.....	6
2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja	7
3. Area Tugas dan Fungsi Unit Kerja Bermasalah.....	10
B. Sumber Daya Instansi	10
BAB III ANALISIS MASALAH	12
A. Identifikasi Masalah Pada Area Tugas dan Fungsi yang Bermasalah	12
B. Penetapan Masalah Utama	12
C. Analisis Kelayakan Inovasi.....	15
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH.....	16
A. Terobosan Inovasi	16
1. Deskripsi Inovasi.....	16
2. Model Inovasi.....	16
B. Tahapan Kegiatan.....	18
C. Sumber daya dan Pemanfaatan Sumber Daya	18
D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan	22
E. SOP Pelayanan Publik.....	23
BAB V. LAPORAN AKSI PERUBAHAN.....	24
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan	24
1. Membangun Integritas	24
2. Pengelolaan Budaya layanan	27
3. Pengelolaan Tim.....	28
B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan	42
1. Capaian Tahapan Inovasi	42
2. Capaian Dalam Sistem Perbaikan Pelayanan.....	43
3. Manfaat Aksi Perubahan	43
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan	45
1. Legalitas Penerapan Inovasi.....	45
2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi	45
BAB VI. PENUTUP	47
1. Kesimpulan	47
2. Rekomendasi.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

1. Kecamatan dan Luas Wilayah di Kabupaten Boalemo.....	8
2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang Tugas	11
3. Metode Astrid.....	13
4. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan.....	18
5. Identifikasi Stakeholder	20
6. Rincian Anggaran Belanja (RAB) Aplikasi “Apolo”	22
7. Analisa Resiko	22
8. Tahapan Inovasi	42
9. Indikator Capaian Sistem Pelayanan.....	43

DAFTAR GAMBAR

1. Peta Administrasi Kabupaten Boalemo	8
2. Analisis Fisbone	14
3. Model Canvas.....	17
4. Diagram Tim Kerja Efektif	19
5. Kuadran <i>Stakeholder</i>	21
6. Screenshoot DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo T.A 2022	21
7. Standar Operasional Prosedur Aplikasi “Apolo”	23
8. Pakta Integritas Tim Kerja Efektif	25
9. SK Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan.....	26
10. Maklumat Budaya Pelayanan dan Tampilan Layar Aplikasi Apolo.	27
11. Tahapan Persiapan Aksi Perubahan	28
12. Tahapan Pelaksanaan Aksi Perubahan.....	30
13. Tahapan Pembuatan Aplikasi dan Ujicoba Aplikasi Apolo.....	30
14. Tahap Evaluasi dan Pelaporan Aksi Perubahan.....	41
15. Surat Pernyataan Dukungan Mentor dan Kepala Kantor Wilayah Provinsi Gorontalo	45

DAFTAR BAGAN

1. SDM Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantah Boalemo	2
2. Uraian Tugas dan Fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	3
3. Jabatan Struktural Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara jo. Pasal 51 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, menyatakan bahwa Pejabat Pengawas memiliki tanggung jawab untuk mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana. Sedangkan pada ayat (3) masing-masing kebijakan tersebut, dinyatakan bahwa pejabat pelaksana memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, administrasi pemerintahan, dan pembangunan. Dengan demikian, tugas dan tanggung jawab pejabat pengawas adalah mengendalikan pelaksanaan tugas/kegiatan Pelaksana di bidang pelayanan publik, administrasi pemerintahan, dan pembangunan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan tugas pengendaliannya, pejabat pengawas dituntut untuk memiliki kemampuan dalam melakukan kontrol, yang dalam fungsi manajemen, seringkali juga dimaknai dengan pengendalian dan pengawasan, yang dalam hal ini pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang selanjutnya disingkat PKP adalah pelatihan struktural kepemimpinan pengawas sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah yang mengatur mengenai manajemen pegawai negeri sipil. Penyelenggaraan PKP bertujuan untuk mengembangkan Kompetensi Peserta dalam rangka memenuhi standar Kompetensi manajerial Jabatan Pengawas. Pejabat Pengawas harus memiliki kompetensi untuk menjamin akuntabilitas jabatan untuk pengendalian seluruh kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana sesuai standar operasional prosedur karena pelayanan terhadap masyarakat benar-benar menjadi prioritas utama. Sebagai instansi pelayanan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berbagai inovasi mengenai percepatan pelayanan publik telah banyak dilakukan. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau.

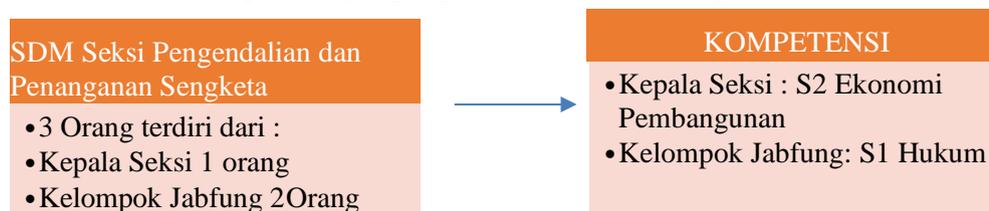
Salah satu misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan

Nasional (ATR/BPN) yaitu Terwujudnya Kantor Layanan Maju dan Modern dengan Memberikan Produk serta Layanan Pertanahan dan Tata Ruang secara Elektronik. Berdasarkan visi tersebut Kantor Pertanahan memiliki misi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan layanan pertanahan. Seiring tuntutan perbaikan terhadap pelayanan publik, kantor pertanahan dituntut untuk semakin memberikan kemudahan bagi para *stakeholder*.

Sebagai tindak lanjut Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional ditetapkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan yaitu:

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

Terkait poin f, kinerja pelayanan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo saat ini tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dan kompetensi yang digambarkan dalam Bagan 1 berikut ini:



Bagan 1. SDM Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantah Boalemo
Adapun uraian tugas dan fungsi pada Seksi Pengendalian dan Penanganan

Sengketa dijelaskan sebagaimana pada Bagan 2 berikut ini:



Bagan 2. Uraian Tugas dan Fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Kondisi pelayanan publik di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa saat ini:

1. Kegiatan rutin berjalan dengan baik di tengah keterbatasan jumlah SDM, namun kasus pertanahan yang ditangani diperkirakan meningkat dan harus diantisipasi agar pelaksanaan tugas tetap berjalan optimal.
2. Dengan adanya aplikasi Justisia dapat membantu menginformasikan data monitoring penanganan dan penyelesaian kasus pertanahan, namun belum mengkomodir layanan pengelolaan pengaduan khususnya pengaduan tentang kasus pertanahan pasca PTSL.
3. Proses pengaduan kasus pertanahan masih bersifat tatap muka.

Kondisi pelayanan publik yang diharapkan:

1. Penanganan sengketa, konflik dan perkara dapat dilaksanakan efektif dan berjalan secara optimal.
2. Analisa kajian dan penanganan kasus pertanahan pasca PTSL dapat berjalan cepat dan efisien.
3. Frekuensi konsultasi maupun pengaduan tatap muka dengan pemohon dapat diminimalkan apalagi dengan kondisi pandemi saat ini.

Berdasarkan hal tersebut diatas masih terdapat *gap* permasalahan antara kondisi pelayanan publik yang diharapkan dengan kondisi pelayanan publik yang terjadi saat ini. Diharapkan dengan adanya percepatan layanan pengaduan kasus pertanahan melalui “**Apolo**” (Aplikasi *Podulohu* Online) dapat mengatasi belum optimalnya layanan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL di Kabupaten Boalemo.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Tujuan yang hendak dicapai dalam Aksi Perubahan ini adalah :

1. Tujuan Jangka Pendek (*Output*)

Tujuan jangka pendek aksi perubahan yang akan dilakukan adalah tersedianya Apolo (Aplikasi Podulohu Online) untuk layanan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL di Kabupaten Boalemo. Sebuah aplikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat di Kabupaten Boalemo untuk mengakses permohonan pengaduan kasus pertanahan pasca kegiatan PTSL.

2. Tujuan Jangka Menengah (*Outcome*)

Tujuan jangka menengah aksi perubahan yang akan dilakukan adalah dapat dilakukannya integrasi antara Aplikasi Apolo dengan Aplikasi Justisia. Dengan adanya integrasi tersebut diharapkan dapat memberi kemudahan selain untuk masyarakat, juga untuk internal sebagai sarana merespon dan mempercepat penanganan kasus pertanahan pasca kegiatan PTSL.

3. Tujuan Jangka Panjang (*Impact*)

Tujuan jangka Panjang aksi perubahan yang akan dilakukan adalah penyajian informasi terkait permasalahan kasus pertanahan pasca PTSL yang terjadi di masyarakat serta analisa penanganan dan penyelesaiannya yang akurat, efektif dan efisien, serta sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka pengambilan keputusan.

C. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat aksi perubahan bagi masyarakat

- Memudahkan akses pelayanan khususnya pengaduan kasus pertanahan.
- Meminimalisir biaya yang dikeluarkan dalam mengakses layanan pengaduan.
- Memberikan kepercayaan kepada instansi akan kepastian penyelesaian pengaduan.

2. Manfaat Aksi Perubahan bagi unit kerja dan instansi.
 - Mempercepat target Kementerian ATR/BPN dalam menjadi institusi berstandar dunia.
 - Mempercepat agenda pelaksanaan reformasi birokrasi di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
 - Melahirkan aparatur pemerintah yang unggul, kompetitif dan adaptif yang mampu bekerja secara profesional dan mampu menjawab tantangan pembangunan di masa sekarang dan masa yang akan datang.

BAB II. PROFIL PELAYANAN

A. Tugas dan Fungsi Pelayanan

1. Tugas dan Fungsi Instansi

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dipimpin oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan Wakil Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam pelaksanaan tugasnya Kementerian ATR/BPN menyelenggarakan fungsi, sebagai berikut :

- a. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, survei dan pemetaan pertanahan dan ruang, penetapan hak dan pendaftaran tanah, penataan agraria, pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan, pengendalian dan penertiban tanah dan ruang, serta penanganan sengketa dan konflik pertanahan;
- b. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- c. pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- d. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- e. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang di daerah; dan
- f. pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Sedangkan di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan

tugasnya, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei dan pemetaan pertanahan
- c. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu;
- e. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penertiban penguasaan dan pemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang;
- g. perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;
- h. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- i. pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- j. pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- k. pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- l. pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Kabupaten Boalemo merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Gorontalo yang merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Gorontalo pada tanggal 12 Oktober 1999. Kabupaten Boalemo terletak antara 0°23'55" - 0°55'38" LU dan antara 122°01'12" - 122°39'17" BT. Secara geografis, Kabupaten Boalemo memiliki batas-batas administrasi sebagai berikut:

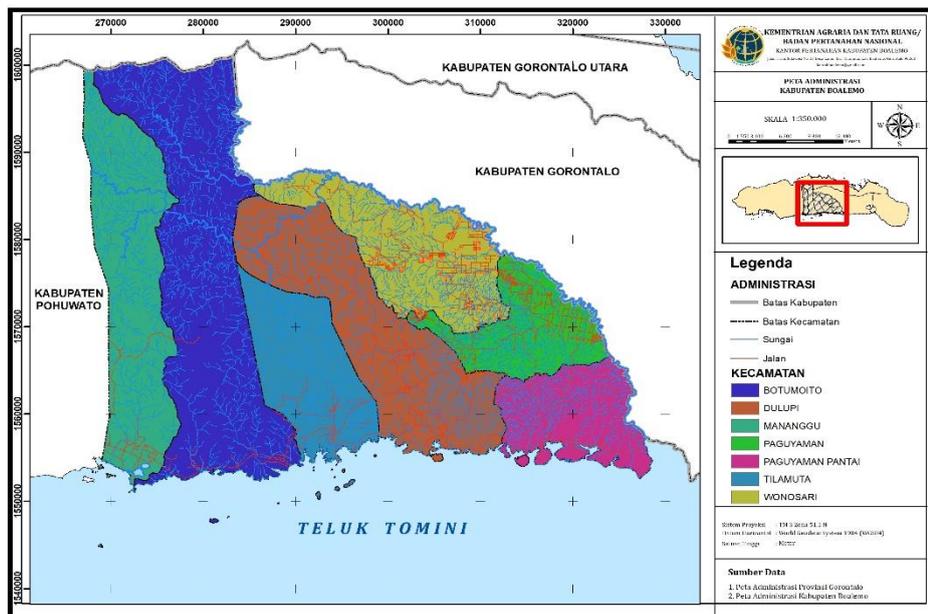
- Batas Utara : Kabupaten Gorontalo Utara
- Batas Timur : Kabupaten Gorontalo
- Batas Selatan : Teluk Tomini
- Batas Barat : Kabupaten Pohuwato

Kabupaten Boalemo beribukota di Kecamatan Tilamuta memiliki tujuh kecamatan yang terdiri dari:

Tabel 1. Kecamatan dan Luas Wilayah di Kabupaten Boalemo

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase (%)
1	Botumoito	493,49	26,95
2	Dulupi	299,76	16,37
3	Mananggu	300,76	16,42
4	Paguyaman	195,25	10,66
5	Paguyaman Pantai	116,81	6,38
6	Tilamuta	189,38	10,34
7	Wonosari	235,88	12,88
Total		1831,33	100

Sumber: Kabupaten Boalemo dalam Angka, 2021



Gambar 1. Peta Administrasi Kabupaten Boalemo

Visi dan misi yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo merupakan turunan dari visi dan misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang dilaksanakan pada lingkup Kantor Pertanahan. Adapun tujuan utama Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional adalah memastikan bumi air dan

kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya kemakmuran rakyat.

Tugas-tugas yang dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo adalah merupakan penjabaran dari kebijakan pertanahan secara nasional dan merupakan upaya Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mewujudkan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kabupaten Boalemo. Selain hal tersebut, pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo merupakan perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan akuntabel kepada masyarakat dan rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ KepalaBadan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi DanTata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan, Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan yaitu:

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

Adapun tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa adalah:

- a. Melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan.
- b. Penertiban penguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah.
- c. Penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

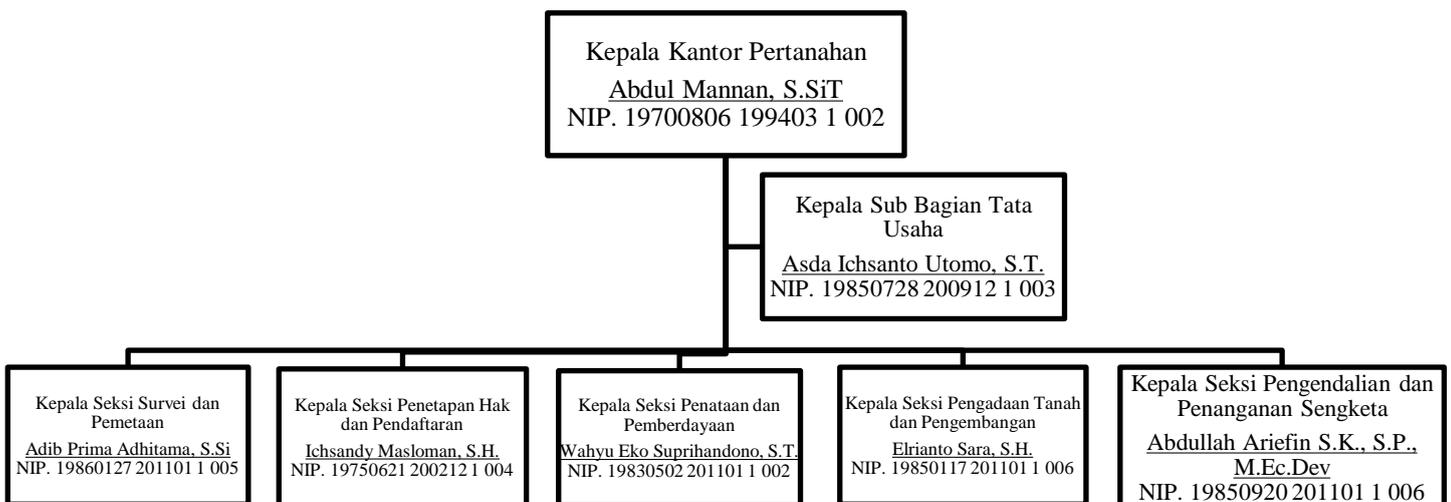
3. Area Tugas dan Fungsi Unit Kerja Bermasalah

Tugas dan fungsi Unit Kerja yang berkaitan dengan identifikasi isu strategis yang bermasalah diantaranya:

- a. Pengelolaan warkah yang belum optimal.
- b. Kurangnya SDM, sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan pertanahan
- c. Pelayanan pengaduan kasus pertanahan yang belum optimal

B. Sumber Daya Instansi

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kelancaran pelaksanaan tugas maka perlu adanya pembagian tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan program pengelolaan pertanahan di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo. Pelaksanaan kegiatan pelayanan diperlukan dukungan sumber daya manusia yang profesional sesuai bidang tugasnya. Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo yang terletak di Jalan Trans Sulawesi No. 27 Desa Lamu. Kec. Tilamuta, Kabupaten Boalemo, memiliki sumber daya manusia sejumlah 39 (tiga puluh sembilan) orang, dengan rincian Pegawai Negeri Sipil (PNS) sejumlah 22 (dua puluh dua) orang. Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) berjumlah 9 (sembilan) orang, Asisten Surveyor Kadaster sebanyak 2 (dua) orang, Supir 2 (dua) orang, satpam 2 (dua) orang, dan *Cleaning Service* sebanyak 2 (dua) orang. Adapun struktur jabatan yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo adalah sebagai berikut:



Bagan 3. Jabatan Struktural Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo

Adapun untuk kondisi jumlah PNS Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo per subbagian atau seksi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang Tugas

No.	Bidang Tugas	Jumlah Pegawai
1.	Subbagian Tata Usaha	5
2.	Seksi Survei dan Pemetaan	5
3.	Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	3
4.	Seksi Penataan dan Pemberdayaan	3
5.	Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	3
6.	Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	3
Total		22

Berdasarkan tabel diatas, sebagian besar pegawai ditempatkan pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan. Jumlah pegawai pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan lebih banyak dibandingkan pada Seksi lainnya. Pembagian ini berdasarkan kebutuhan dan kesibukan pada masing- masing seksi serta kompetensi pegawai didasarkan pada tingkat pendidikan formal atau jenis-jenis pendidikan dan pelatihan (diklat) teknis yang pernah diikuti.

BAB III

ANALISIS MASALAH

A. Identifikasi Masalah pada Area Tugas dan Fungsi yang Bermasalah

Diagnosa organisasi secara umum merupakan aktivitas atau upaya untuk memahami isu dan masalah yang ada dalam organisasi yang bertujuan untuk menemukan permasalahan dalam organisasi secara tepat termasuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya permasalahan tersebut dan merumuskan solusinya. Permasalahan yang muncul dalam suatu organisasi dapat teridentifikasi dengan adanya diagnosa organisasi.

Permasalahan yang menjadi isu strategis yang melatar belakangi inovasi pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo adalah adanya gap antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Kondisi di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo pada saat ini dimana pengelolaan warkah belum optimal. Selain itu, masih terdapat tunggakan pekerjaan PTSL tahun sebelumnya yang belum diselesaikan. Jumlah sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo serta sarana dan prasarana penunjang yang minim. Terkait permasalahan kasus pertanahan pasca PTSL berdasarkan temuan BPK RI juga harus ditangani dengan baik. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo menginstruksikan agar menginventarisir dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang muncul pasca sertifikasi tanah melalui kegiatan PTSL untuk menjadi bahan perbaikan dalam perencanaan dan pelaksanaan program/kegiatan selanjutnya.

B. Penetapan Masalah Utama

Dari isu-isu tersebut di atas, dipilih satu permasalahan utama yang akan menjadi penentuan inovasi dalam rencana aksi perubahan ini. Pemilihan isu utama ini menggunakan metode ASTRID. Kriteria dalam ASTRID meliputi :

- a. Aktual artinya sedang atau baru saja terjadi.
- b. Spesifik, artinya isu tidak terlalu umum seperti isu birokrasi yang buruk, seharusnya aspek mana dalam birokrasi yang dianggap buruk tersebut, apakah kinerja sumber daya manusianya, pelayanan publiknya atau pengelolaan

anggarannya.

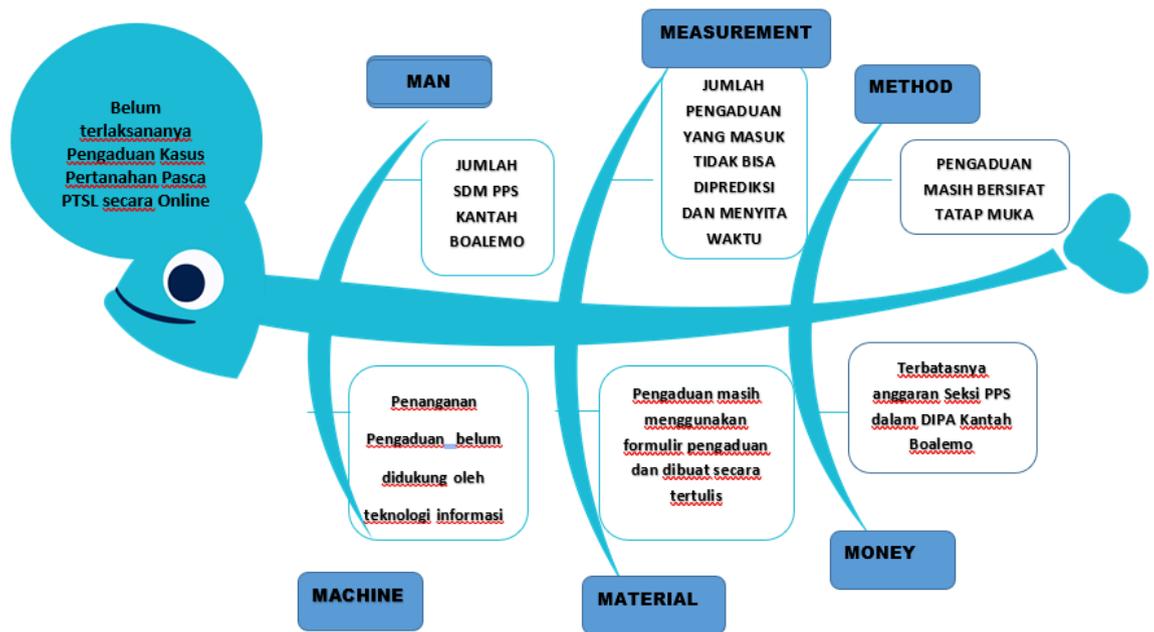
- c. Transformasi artinya ada ada perubahan, tidak statis, sehingga isu tersebut berpengaruh terhadap bidang-bidang lainnya
- d. Relevan, artinya sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi/unit organisasi dan tanggung jawab pejabatnya.
- e. Inovatif artinya bersifat baru, kebaruan bagi unit organisasi terkait dan kriteria dapat dilaksanakan sesuai masa pelatihan peserta.
- f. Dapat dilakukan selama masa pelatihan.

Pemilihan isu dengan metode ASTRID menggunakan pembobotan dengan total nilai bobot 100. Isu atau permasalahan yang menjadi prioritas adalah isu atau permasalahan yang mempunyai poin paling banyak dari ketiga isu tersebut. Penilaian isu menggunakan metode ASTRID dapat dilihat dalam tabel 3 berikut :

Tabel 3. Metode Astrid

NO	KRITERIA	BOBOT KRITERIA	ISU STRATEGIS		
			A	B	C
1	Aktual	15	15	15	15
2	Spesifik	10	10	10	10
3	Transformasi	10	10	10	10
4	Relevan	15	15	10	15
5	Inovatif	20	10	15	15
6	Dapat dilaksanakan sesuai waktu pelatihan	30	20	25	25
Jumlah		100	80	85	90

Dalam menggagas sebuah ide baru untuk mengatasi gap antara kondisi saat ini dan kondisi yang diinginkan, harus dilakukan analisa kelayakan atas gagasan baru tersebut. Dari ketiga isu strategis tersebut, isu ketiga yaitu permasalahan pasca sertifikasi tanah melalui PTSL dan Tindak Lanjut Direktur Jenderal Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan atas Temuan BPK RI menjadi masalah prioritas dengan skor 90. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang akan dianalisis melalui Teknik Analisis *Fishbone* dalam gambar 2 berikut:



Gambar 2. Analisis Fisbone

Dari bagan tersebut di atas dapat dilihat bahwa faktor penyebab adanya isu permasalahan tersebut adalah :

- a. Terbatasnya jumlah SDM.Seksi PPS Kantah Kabupaten Boalemo
- b. Jumlah Pengaduan yang masuk tidak bisa diprediksi dan menyita waktu
- c. Pengaduan masih bersifat tatap muka
- d. Penanganan pengaduan belum didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi
- e. Pengaduan masih menggunakan formulir pengaduan dan dibuat secara tertulis
- f. Terbatasnya anggaran dalam DIPA Kantah Kabupaten Boalemo

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka muncul gagasan Rancangan Aksi Perubahan yaitu **Percepatan Layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL Melalui “APOLO” (Aplikasi “PODULOHU” Online) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo.**

C. Analisis Kelayakan Inovasi

1. Kelayakan Administrasi

Rencana aksi perubahan yang akan dilakukan adalah salah satu bagian tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo. Dalam melaksanakan aksi perubahan harus berlandaskan aspek administrasi yang baik yaitu adanya Surat Keputusan Kepala Kantor tentang Pembentukan Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Inovasi Apolo.

2. Kelayakan Sumber Daya

Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan ini membutuhkan sumber daya yang tersedia terdiri dari sumber daya manusia terdiri dari Kepala Kantor selaku mentor dan sekaligus sebagai pendukung utama aksi perubahan, Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku *Project Leader* yang bertanggung jawab akan keberhasilan aksi perubahan dan memimpin tim kerja efektif untuk membuat Aplikasi layanan pengaduan “Apolo” serta anggota tim kerja efektif yang melaksanakan tugas masing-masing sesuai dengan standar operasional prosedur.

3. Kelayakan Teknis

Pelaksanaan aksi perubahan ini secara teknis pembuatan aplikasi ini di dukung oleh anggota tim kerja efektif yang mengerti dan menguasai tugas nya masing-masing dan pembuatan aplikasinya dibantu oleh seorang pegawai yang menguasai ilmu pemograman komputer dan jaringan.

4. Kelayakan Regulasi

Pelaksanaan aksi perubahan ini secara regulasi didasari oleh Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan Bab II Pasal 3 dan Pasal 4 terkait Penerimaan dan Distribusi Pengaduan serta tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.

BAB IV

STRATEGI MENGATASI MASALAH

A. Terobosan Inovasi

1. Deskripsi Inovasi

Inovasi adalah suatu proses dimana organisasi menggunakan keterampilan dan sumber daya untuk mengembangkan dan mengoperasikan sistem sehingga dapat melayani kebutuhan pelanggan. Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota administrasi. Kreativitas dan inovasi adalah dua hal yang berhubungan, dimana keduanya merupakan sebuah proses yang berurutan. Tujuan dari inovasi adalah menghasilkan metode baru baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

Berdasarkan kondisi yang ada pada unit kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo, terdapat gagasan untuk mengatasi isu permasalahan strategis. Isu strategis yang diambil merupakan isu yang memberikan dampak berkesinambungan terhadap kegiatan pelayanan publik yaitu percepatan layanan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL. Oleh sebab itu maka diperlukan inovasi sebagai upaya penyelesaian permasalahan tersebut. Penerapan transformasi kerja dilakukan melalui sistem online.

Tahapan yang akan dilakukan dalam penerapan aksi perubahan diawali dengan rapat persiapan serta sosialisasi pelaksanaan kegiatan. Kegiatan sosialisasi harus dilakukan untuk menyatukan visi dan misi antara project leader dan tim pelaksana agar memiliki gambaran arah pelaksanaan kegiatan. Setelah rapat persiapan, langkah selanjutnya yaitu pembentukan tim efektif, membuat *time schedule* serta SOP kegiatan. Hal ini penting dilakukan agar tim pelaksana mendapat legalitas terhadap kegiatan aksi inovasi. *Time schedule* ditentukan agar kegiatan yang dilakukan lebih terjadwal pelaksanaannya. SOP dibentuk dengan tujuan memudahkan dalam pengendalian pekerjaan, sehingga mudah dilakukan evaluasi apabila terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

2. Model Inovasi

Untuk melaksanakan inovasi aksi perubahan yang akan dilakukan tertuang dalam kanvas model inovasi dalam gambar 4 sebagai berikut:

<p><u>MITRA KERJA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon/pengadu Perorangan • Aparat Desa 	<p><u>KEGIATAN NUTAMA</u></p> <p>Pengelolaan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL</p>	<p><u>NILAI YANG DITAWARKAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menghasilkan percepatan pengaduan Kasus pertanahan Pasca PTSL • Menginventarisir dan Mengevaluasi permasalahan yang muncul pasca PTSL untuk menjadi bahan perbaikan 	<p><u>HUBUNGAN KLIEN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerja sama • Koordinasi 	<p><u>TARGET KLIEN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Unsur Pemerintah Daerah
	<p><u>SUMBER DAYA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ASN Seksi PPS 		<p><u>PELAYANAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengelolaan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL 	
<p><u>UNSUR BIAYA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Biaya pembuatan aplikasi • Biaya konsumsi rapat • Biaya ATK, penjilidan dan penggandaan dokumen <p>(DIPA Kantah Kab Boalemo TA 2022)</p>		<p><u>IMBALAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat • Peningkatan percepatan penanganan kasus pertanahan Pasca PTSL yang transparan • Menaikkan branding image Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo sebagai kantor pertanahan yang maju dan modern 		<p><u>RESIKO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat belum familiar dengan teknologi • Masyarakat masih menginginkan pengaduan tatap muka sekaligus konsultasi langsung • Minim feedback
<p><u>LEGALITAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PERPRES NO. 48 TAHUN 2020 • PERMEN ATR/BPN NO.17 TAHUN 2020 • PERMEN ATR/BPN NO. 21 TAHUN 2020 • SK PEMBENTUKAN TIM KERJA EFEKTIF AKSI PERUBAHAN oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo 		<p><u>AKUNTABILITAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepastian layanan pengaduan untuk di respon petugas.. • Masyarakat mendapat konfirmasi langsung dari petugas melalui sistem online dan berita acara hasil penanganan pengaduan kasus pertanahan. • Waktu layanan yang dapat dipersingkat. • Biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mengakses layanan pengaduan sdapat diminimalkan. 		<p><u>SUSTAINABILITAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan prima kepada masyarakat • Mempercepat inventarisir masalah pasca PTSL dari eksternal • Perbaikan Progam strategis di masa yang akan datang

Gambar 3. Model Canvas

B. Tahapan Kegiatan

Tahap pelaksanaan kegiatan diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan

No	Tahapan Rancangan Kegiatan	Output	Durasi	Waktu									
				April				Mei					
				Minggu				Minggu					
				1	2	3	4	1	2	3	4		
A.	PERSIAPAN												
1	Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor	Arahan Mentor	4 April										
2	Rapat dengan Mentor dan Stakeholder Internal membahas kegiatan	Notulen Rapat	5-6 April										
3	Penerbitan Surat Keputusan Pembentukan Tim	SK	7 – 8 April										
B.	PELAKSANAAN												
4	Pembahasan Rancangan Aplikasi	Dokumentasi	11-12 April										
5	Pengumpulan Data Pendukung	Dokumentasi	13-15 April										
6	Pembuatan Aplikasi	Dokumentasi	18 April - 6 Mei										
7	Uji Coba Pengelolaan Aplikasi	Dokumentasi	9 – 20 Mei										
C.	EVALUASI DAN PELAPORAN												
8	Evaluasi Dokumentasi dan Pelaporan	Dokumentasi	23 -27 Mei										

C. Sumber Daya dan Pemanfaatan Sumber Daya

Pelaksanaan inovasi membutuhkan beberapa sumber daya yaitu berupa sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya sarana dan prasarana.

Identifikasi kebutuhan sumber daya dijabarkan sebagai berikut:

1. Membentuk dan memberdayakan Tim Kerja Efektif



Gambar 4. Diagram Tim Kerja Efektif

Adapun tugas masing-masing anggota Tim Kerja Efektif adalah sebagai berikut:

- Tugas Mentor (Abdul Mannan, S.SiT) adalah pengambil kebijakan, bertindak sebagai pengarah, penasehat dan memberikan saran dalam merumuskan aksi perubahan serta memberikan dukungan dalam mendayagunakan seluruh potensi sumber daya (anggaran, personil, waktu).
- Tugas *Coach* (Nunung Nurhidayah, S.Pd, M.A.P) adalah melakukan bimbingan, sebagai fasilitator dan melakukan diskusi serta memberikan masukan dalam aksi perubahan.
- Tugas *Project Leader* (Abdullah Ariefin) adalah penanggung jawab aksi perubahan, mengorganisir dan mengkoordinir tim kerja efektif aksi perubahan.
- Tugas Tim Pelaksana (ASN di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa) adalah membantu project leader untuk mengimplementasikan gagasan aksi perubahan serta mendokumentasikan sebagai bahan laporan pelaksanaan proyek.
- Tugas Tim Koordinasi (ASN di Subbag Tata Usaha) adalah memberikan support dan koordinasi baik sebagai petugas admin maupun petugas verifikasi berkas di loket serta hubungan dengan masyarakat/klien maupun instansi berwenang.

2. Stakeholder

Dalam melakukan pemetaan *stakeholder*, terbagi menjadi 4 bagian, yaitu :

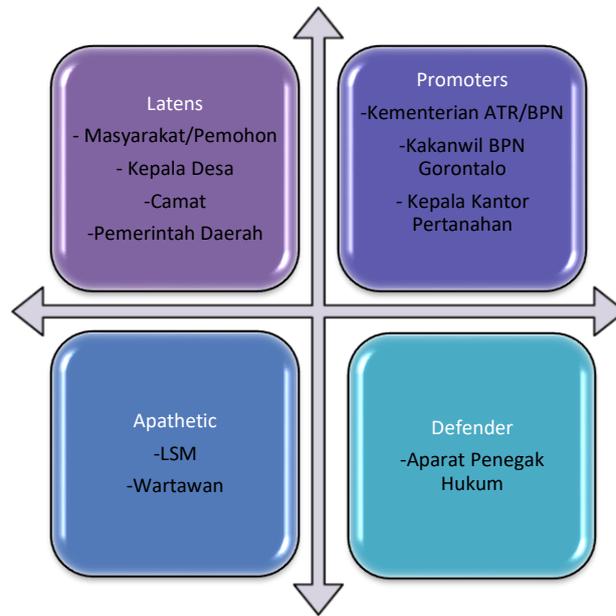
- *Promoters*, memiliki kepentingan besar terhadap proyek perubahan dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil;

- *Latents*, tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam proyek perubahan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi proyek perubahan jika mereka menjadi tertarik;
- *Defenders*, memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi proyek perubahan;
- *Apathetics*, kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya proyek perubahan.

Tabel 5. Identifikasi Stakeholder

No	Jabatan	Pengaruh	Kepentingan	Posisi Stakeholder	Potensi Dukungan	Strategi Komunikasi
1	Kementerian ATR/BPN	Tinggi	Tinggi	Promotor	Integrasi Data	Konsultasi secara tidak langsung
2	Kakanwil BPN Gorontalo	Tinggi	Tinggi	Promotor	Arahan	Konsultasi secara langsung maupun tidak langsung
3	Kepala Kantor Kabupaten Boalemo	Tinggi	Tinggi	Promotor	Pengarah dan Penanggung Jawab	Konsultasi intens secara langsung
4	Masyarakat	Tinggi	Rendah	Latent	Target klien	Sosialisasi
5	Pemerintah Daerah	Tinggi	Rendah	Latent	Kolaborasi Dukungan SDM di Desa/camat	Sosialisasi
6	Aparat Penegak Hukum	Rendah	Tinggi	Defender	Kolaborasi Dukungan	Informasi
7	LSM	Rendah	Rendah	Apathetic	Pengamat	Sosialisasi
8	Wartawan	Rendah	Rendah	Apathetic	Pengamat	Sosialisasi

Analisa *stakeholder* berdasarkan kekuatan pengaruh dan kepentingan dapat digambarkan pada kuadran *stakeholder* pada gambar 6 berikut :



Gambar 5. Kuadran Stakeholder

3. Pembiayaan aksi perubahan

Rencana anggaran biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan rancangan aksi perubahan adalah sejumlah Rp. 3.070.000,- yang direncanakan dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo Tahun Anggaran 2022 pada Program Layanan Reformasi Kinerja Kegiatan Pembangunan Zona Integritas dalam rangka Reformasi Birokrasi sebagaimana gambar berikut:

5527.EBD.981	Layanan Reformasi Kinerja	1.0 Dokumen		70.000,000
051	Pembangunan ZI dalam rangka Reformasi Birokrasi			70.000,000
A	Pembangunan ZI dalam rangka Reformasi Birokrasi			10.735,000
521211	Belanja Bahan (KPPN 1.80-Massa)			5.435,000
	- Biaya Konsumsi Rapat (15 ORG x 5 KAL)	75.0 OK	69,000	5.175,000
	- Pengadaan dan Penjilidan	1200.0 LBR	200	260,000
521219	Belanja Barang Non-Operasional Lainnya (KPPN 1.80-Massa)			4.800,000
	- Media Publikasi	16.0 PKT	300,000	4.800,000
521811	Belanja Barang Persewaan Barang Konsumsi (KPPN 1.80-Massa)			500,000
	- ATK dan Bahan Perungjung Komputer	1.0 PKT	500,000	500,000

RINCIAN KERTAS KERJA SATKER T.A. 2022

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BPN
Sekretariat Jenderal
KANTOR PERTANAHAN KAB. BOALEMO

KEMEN/LEMB (056)
UNIT ORG (01)
UNIT KERJA (649966)
ALOKASI Rp. 6.576.956,000

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KRO/RO/KOMPONEN/SUBKOMP/ DETIL	PERHITUNGAN TAHUN 2022		
		VOLUME	HARGA SATUAN	JUMLAH BIAYA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B	Koordinasi Pembangunan Zona Integritas			25.595,000
521211	Belanja Bahan (KPPN 1.80-Massa)			25.095,000
	- Biaya Konsumsi Rapat (30 ORG x 12 KAL)	360.0 OK	69,000	24.840,000
	- Pengadaan dan Penjilidan	1275.0 LBR	200	255,000

Gambar 6. Screenshot DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo T.A 2022

Adapun rencana perincian anggaran belanja yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

Tabel 6 . Rincian Anggaran Belanja (RAB) Aplikasi “Apolo”

No	Jenis Kegiatan	Rencana Biaya
1	Biaya Konsumsi Rapat Koordinasi Persiapan Tim Efektif (1x 15 Orang)	Rp. 1.035.000,-
2	Biaya Konsumsi Rapat Koordinasi Pelaksanaan Tim Efektif (1x15 Orang)	Rp. 1.035.000,-
3	Biaya Domain dan Hosting “Apolo”	Rp. 1.000.000,-
Jumlah		Rp. 3.070.000,-

D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Pengendalian dan evaluasi merupakan bagian dari fungsi pengawasan dan berkaitan erat dengan pelaksanaan semua fungsi manajemen, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan (*controlling*) itu sendiri. Tidak menutup kemungkinan pada pelaksanaan setiap fungsi manajemen tersebut ditemukan hambatan/resiko yang akan dihadapi.

Tabel 7. Analisa Resiko

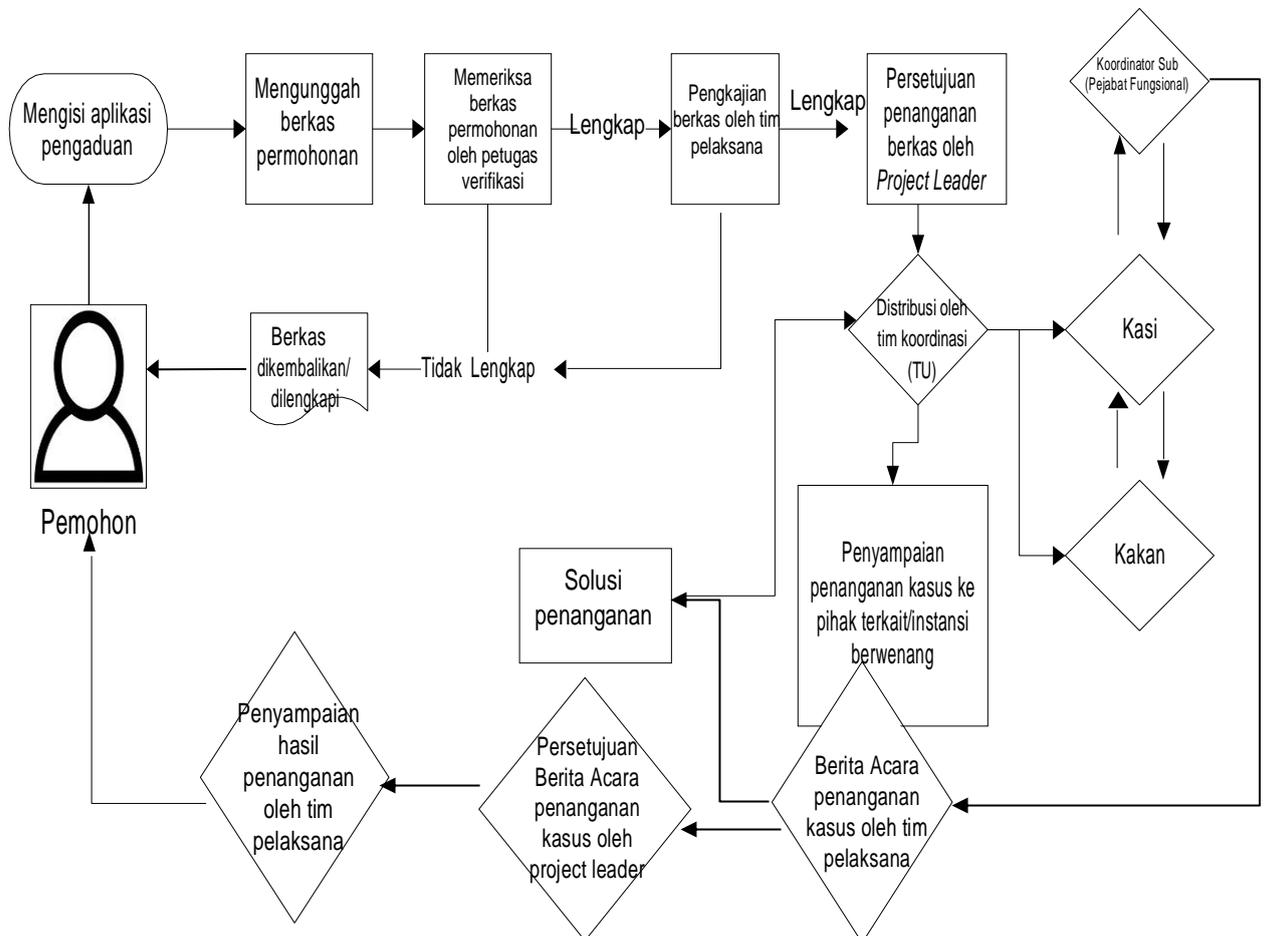
Kegiatan Utama	Tahapan	Kemungkinan Resiko	Solusi
Persiapan	1. Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	Aksi perubahan tidak mendapat dukungan penuh dikarenakan kesibukan pekerjaan	Berkomunikasi intens dengan mentor baik langsung maupun via hp.
	2. Studi Literature	Kurangnya literatur terkait penyusunan standar operasional prosedur	Melakukan studi tiru melalui pencarian secara online
	3. Pembentukan tim	Anggota tim yang di bentuk tidak memberikan support penuh. Anggota tim juga kurang fokus karena harus mengerjakan pekerjaan rutin mereka di kantor pertanahan.	1. Menjelaskan kepada anggota tim keterkaitan kontribusi tim terhadap kemajuan organisasi 2. Menetapkan jadwal yang dapat dipedomani sehingga dapat membagi waktu

Kegiatan Utama	Tahapan	Kemungkinan Resiko	Solusi
Pelaksanaan	1. Desain Model Aplikasi 2. Pembuatan Aplikasi 3. Uji coba Aplikasi 4. Sosialisasi Aplikasi	1. Desain aplikasi yang diinginkan tidak dapat diwujudkan 2. Pembuatan aplikasi tidak selesai tepat waktu	1. Melakukan konsultasi dengan petugas pembuat aplikasi tentang apa yang diinginkan dengan adanya aplikasi 2. Membuat target waktu 3. Adanya laporan berkala tentang kemajuan pembuatan aplikasi
Pelaporan	1. Pengumpulan evidence 2. Penyusunan laporan aksi perubahan	1. Terdapat kegiatan yang tidak ada dokumentasinya 2. Laporan tidak dapat diselesaikan tepat waktu	4. Ditunjuk petugas khusus untuk pendokumentasian Pembuatan laporan secara bertahap sejalan dengan pelaksanaan setiap tahapan

4. SOP Pelayanan Publik

Dalam rangka membuat aksi perubahan diperlukan standar operasional prosedur untuk menggambarkan alur kendali (flowchart) pelaksanaan aksi perubahan, yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 7. Standar Operasional Prosedur Aplikasi “Apolo”



BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

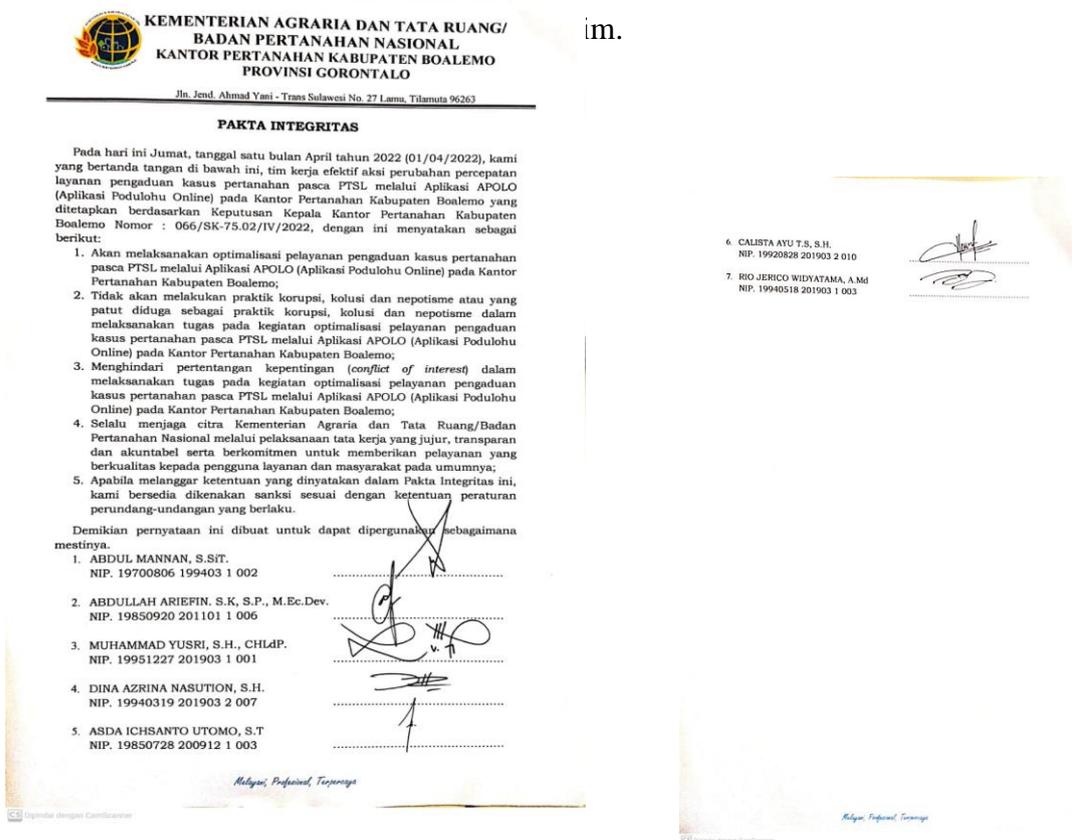
A. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

1. Membangun Integritas

Gagasan Aksi Perubahan ini merupakan pemenuhan tugas pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022 yang bertujuan untuk mencetak pejabat pengawas yang berintegritas dan berorientasi pelayanan. Integritas adalah bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya. Pelayanan Publik harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat baik jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Aksi perubahan ini merupakan wujud sikap integritas *Project Leader* dalam melaksanakan tugas selaku pejabat pengawas untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas dan adil yaitu dapat dinikmati masyarakat sesuai standar yang telah ditentukan dan setiap orang dapat mengakses pelayanan publik sesuai kebutuhannya. Di masa keterbukaan informasi dan kemudahan akses masyarakat untuk memperoleh layanan dari instansi pemerintah, merupakan tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menunjukkan integritasnya sesuai dengan kapasitas kewenangan yang diberikan. Bertolak dari analisa organisasi penanganan pengaduan khususnya permasalahan sertipikasi tanah pasca PTSL merupakan area yang bermasalah sebab terdapat gap antara kondisi yang ada saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Aksi perubahan yang dilakukan adalah membuat suatu aplikasi layanan pengaduan secara online untuk permasalahan sertipikasi tanah pasca PTSL. Ide dari Aksi Perubahan ini adalah bagaimana kualitas produk sertipikasi tanah PTSL bisa dijamin, memudahkan penyelesaian residu PTSL dan kepercayaan serta antusiasme masyarakat mengikuti program PTSL akan semakin meningkat setiap tahunnya.

Pembangunan infrastruktur digital merupakan salah satu komponen dalam indeks Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) menuju *e-government* maka layanan pengaduan masyarakat untuk kasus pertanahan pasca PTSL secara online dinilai sebagai aksiperubahan yang relevan saat ini dalam menangani pengaduan masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat akan program PTSL. Dalam aksi perubahan *project leader* berusaha membangun integritas di dalam Tim Kerja Efektif yang telah dibentuk oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo. Proses membangun integritas ditanamkan mulai dari pembentukan SK Tim serta pernyataan Pakta Integritas



Gambar 8. Pakta Integritas Tim Kerja Efektif

Adapun *project leader* mengemukakan alasan aksi perubahan dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga walaupun akses masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan secara online masih terbatas dengan berbagai hambatan, namun tetap dapat dilaksanakan agar kedepannya memudahkan pekerjaan dalam menangani proses pengaduan masyarakat khususnya dalam program PTSL.

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



KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO
PROVINSI GORONTALO

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO
NOMOR : 066/SK-75.02/IV/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KERJA EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENCERAIAN LAYANAN PENGADUAN KASUS PERCANTAHAN PASCA PTL MELALUI APOLO (APLIKASI PORTAL ONLINE) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka pelaksanaan Aksi Perubahan pada Perubahan Keperwakilan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2022 perlu membentuk Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Pencapaian Layanan Pengaduan Kasus Percantahan Pasca PTL Melalui APOLO (Aplikasi Portal Online) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo Tahun Anggaran 2022;
 - Bahwa yang namanya tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu melaksanakan tugas dalam Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Pencapaian Layanan Pengaduan Kasus Percantahan Pasca PTL Melalui APOLO (Aplikasi Portal Online) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo Tahun Anggaran 2022.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (Undang-Undang Nomor 1960 Nomor 194, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2053);
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 59);
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 83C;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 84);
 - Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Laman Perantaraan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 985);
 - 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);

4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Perencanaan Kerja Perantaraan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1109).

MEMUTUSKAN

- Mencantumkan :
- KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENCERAIAN LAYANAN PENGADUAN KASUS PERCANTAHAN PASCA PTL MELALUI APOLO (APLIKASI PORTAL ONLINE) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO.
- MERATU :
- Menyampaikan kerja efektif aksi perubahan di kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo.
 - Membentuk Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan sebagaimana dimaksud pada Dikawatir Kedua dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
 - Segala biaya yang timbul sebagai akibat diteruskannya keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo Tahun Anggaran 2022 Nomor SP DIPA = 050.01.2.649996/2022 tanggal 08 Desember 2021.

Ditandatangani di Tegalaya
Pada tanggal : 01 April 2022
KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BOALEMO

ABDUL MANNAN, S.ST
NIP. 19700806 199103 1 002

Dibuatkan dan
Ditandatangani pada
1. Nama Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986)



Peraturan ini akan berlaku setelah terdapat tanda tangan dan stempel resmi dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO
NOMOR : 066/SK-75.02/IV/2022
TANGGAL : 01 April 2022

TIM KERJA EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO

No	Nama	Jabatan	Jabatan dalam Tim Kerja Efektif
1.	Abdul Mannan, S.ST.	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo	Pembina/Mentor
2.	Abdullah Ariefin, S.K, S.P, M.H, Ir.	Kepala Seksi Pendaftaran dan Pengamanan Sengketa	Penganggungjawab/ Project Leader
3.	Muhammad Yusri, S.H., CHLP	Penata Pertanahan Perantara	Sekretaris menanggung anggota Tim Pelaksana
4.	Dina Azrina Nasution, S.H.	Penata Pertanahan Pertama	Anggota Tim Pelaksana
5.	Aida Ikhwanu Utomo, S.T	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Tim Koordinasi
6.	Calista Ayu T.S, S.H	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Tim Koordinasi
7.	Rio Jerico Widyatama, A.Md	Pengelola Sistem Dan Jaringan	Admin menanggung Web/App Develop

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BOALEMO

ABDUL MANNAN, S.ST
NIP. 19700806 199103 1 002



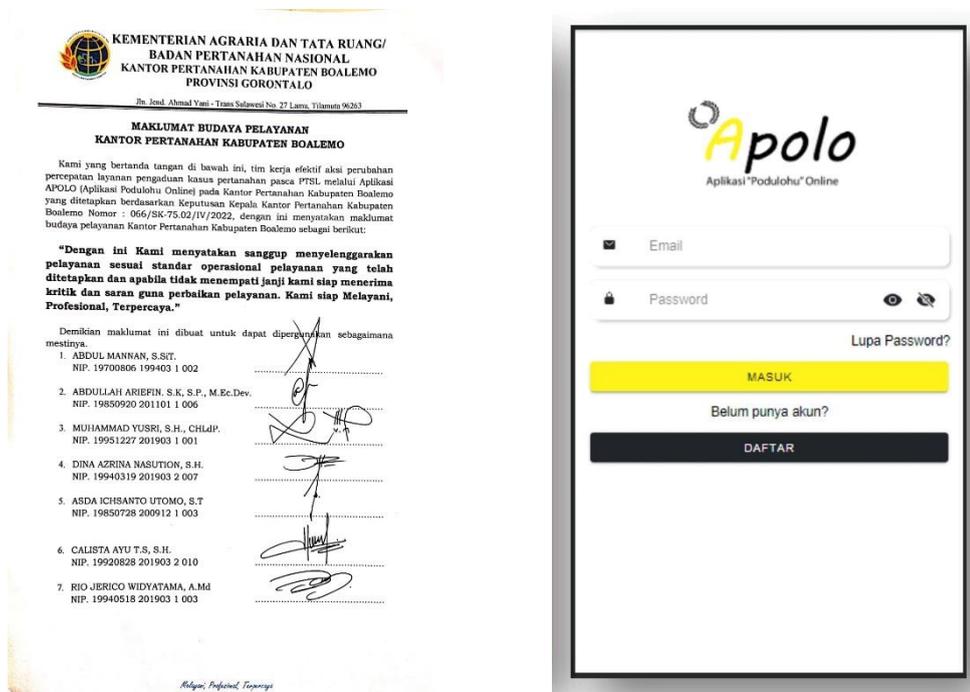
Peraturan ini akan berlaku setelah terdapat tanda tangan dan stempel resmi dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo.

Gambar 9. SK Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan pengelolaan budaya pelayanan yang menuju kepada budaya pelayanan prima. Pelayanan Prima tersebut adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia layanan. Salah satu tugas Kantor Pertanahan adalah mengelola pengaduan masyarakat. Dalam pengelolaan pengaduan ini perlu memanfaatkan Teknologi Informasi untuk memfasilitasi akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pengaduan. Dengan adanya teknologi informasi ini masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah, cepat dan biaya rendah.

Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo telah membuat maklumat budaya pelayanan terkait aksi perubahan percepatan layanan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL melalui Aplikasi APOLO (Aplikasi *Podulohu* Online).



Gambar 10. Maklumat budaya Pelayanan dan Tampilan Layar Aplikasi APOLO.

3. Pengelolaan Tim

Pada tahapan implementasi Aksi Perubahan diawali dengan pembentukan tim kerja efektif yang diberi tanggung jawab mengawal berjalannya kegiatan aksi perubahan sesuai dengan yang telah di rencanakan sesuai kapasitas masing-masing anggota yang saling melengkapi. Legalitas Tim Efektif berupa Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo Nomor 066/SK-75.02/IV/2022 tanggal 1 April 2022 tentang Pembentukan Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Percepatan Layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL melalui APOLO (Aplikasi *Podulohu* Online) di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo.

Proses pembentukan tim sudah dimulai sejak tahap persiapan dimana *project leader* berkonsultasi dengan mentor dan peran penting seorang mentor didalam menanamkan sikap integritas yang harus dimiliki pelayan publik. Selanjutnya di dalam rapat persiapan dengan seluruh anggota tim kerja efektif, *project leader* menjelaskan maksud dan tujuan dari aksi perubahan yang akan dilakukan serta peran masing-masing anggota tim dalam proses implementasi aksi perubahan sesuai dengan struktur tim yang sudah ditetapkan dalam surat keputusan.



Gambar 11. Tahapan Persiapan Aksi Perubahan

Untuk proses pembuatan Aplikasi APOLO, dalam tahap persiapan terdiri dari beberapa proses tahapan antara lain:

a. Estimasi Pendaftaran

- Playstore Registration 2-3 Minggu
- Domain & Hosting Registration 2-3 hari

b. Milestones

1. Desain Database

- users: id, nama, email, lokasi tanah, tahun program ptsl
- complaints: id, id_user, bukti_pendukung, uraian_aduan, waktu_pengaduan, status pengaduan, ket status (kosong jika baru)
- status: {0 = baru}, {1 = ditindaklanjuti}, {2 = ditolak}, {3 = diteruskan ke project leader}, {4 = diteruskan ke bag. Tata usaha }, {5 = diteruskan ke instansi terkait}, {6 = diteruskan ke kasi }, {7 = diteruskan ke jab fung}, {8 = diteruskan ke kakan}, {9 = selesai },
- complaint_details: id, id_comp, uraian penyelesaian, data_dukung (dokumen)

2. Desain Template

- user apps: users registrasion form, menu layanan (pengaduan), form pengaduan, menu pengaduan beserta status
- web: landing pages website utama, beserta login user
- admin web: login pages, dashboard page, menu pengaduan, pengaduan page
- stakeholder web: login pages, dashboard page, menu pengaduan, pengaduan page

3. Desain Report

- ba penanganan kasus oleh tim pelaksana
- ba penanganan kasus oleh project leader

4. Programming

- apps: pendaftaran pengaduan, mailing system, cookies/session
- web: landing website, konfigurasi hosting domain

5. Testing

- apps: tambah pengaduan, notifikasi email, riwayat pengaduan
- web: login system, update data pengaduan, notifikasi email, statistik dashboard

6. Publishing

Untuk selanjutnya dapat dijelaskan dalam Time table APOLO sebagai berikut:

No	Kegiatan	Durasi	Kalender												
			April				Mei								
			Weeks				Weeks								
			2	3	4	5	1	2	3	4					
1.	Registrasi Playstore	2-3 Minggu								Libur					
2.	Registrasi Domain & Hosting	2-3 Hari													
3.	Analisis Sistem	3 Hari													
4.	Desain Database	7 Hari													
5.	Desain Interface	14 Hari													
6.	Desain Report	5 Hari													
7.	Programming	4 Minggu													
8.	Testing	7 Hari													
9.	Publish	3 Hari													

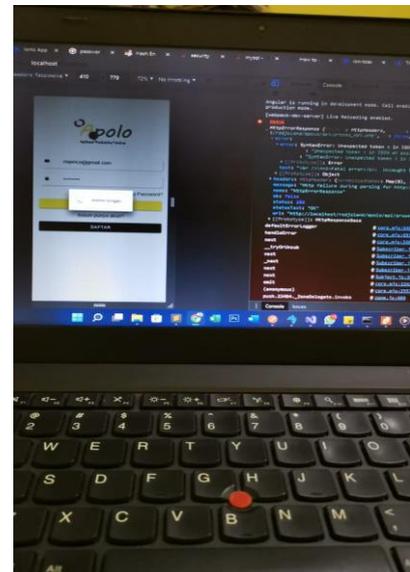
Pada tahapan Pelaksanaan, *Project Leader* dan Anggota Tim Kerja Efektif melakukan pembahasan rancangan aplikasi APOLO dan mengumpulkan data pendukung berupa berkas permohonan PTSL yang berpotensi menjadi masalah di kemudian hari

(Residu). Hal ini diupayakan untuk segera diselesaikan agar meminimalisir pengaduan masyarakat terhadap kasus pertanahan pasca PTSL.



Gambar 12. Tahapan Pelaksanaan Aksi Perubahan

Pada tahapan Pembuatan aplikasi dan ujicoba aplikasi (*trial and error*) masih terkendala jaringan koneksi internet yang tidak stabil serta masing-masing anggota tim di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo juga harus menyelesaikan pekerjaannya.



Gambar 13. Tahap Pembuatan Aplikasi dan Ujicoba Pengelolaan Aplikasi APOLO

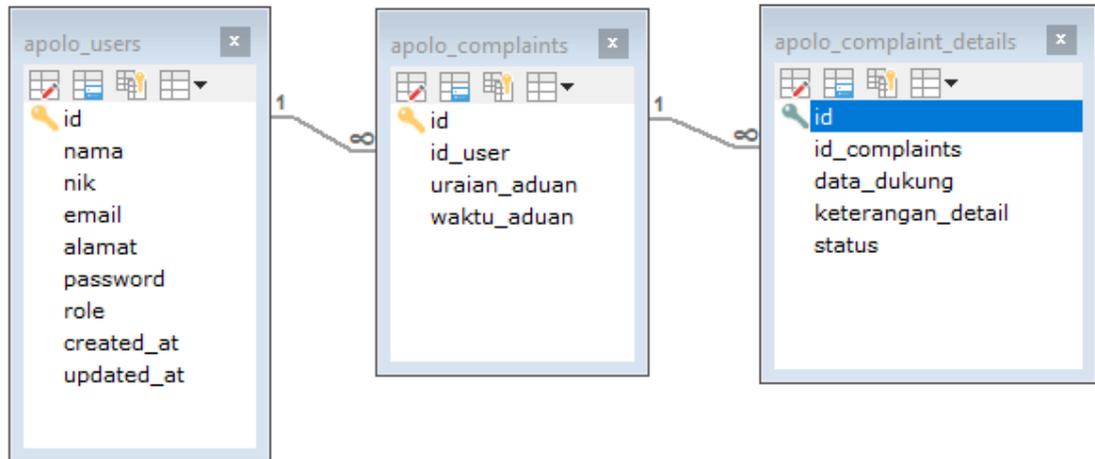
Dalam tahapan pembuatan aplikasi dan ujicoba APOLO, terdiri dari beberapa proses tahapan antara lain:

1. Registrasi Playstore Selesai

Proses pendaftaran akun pada playstore telah selesai, aplikasi nantinya jika sudah selesai dapat di daftarkan pada playstore google agar memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi ini.

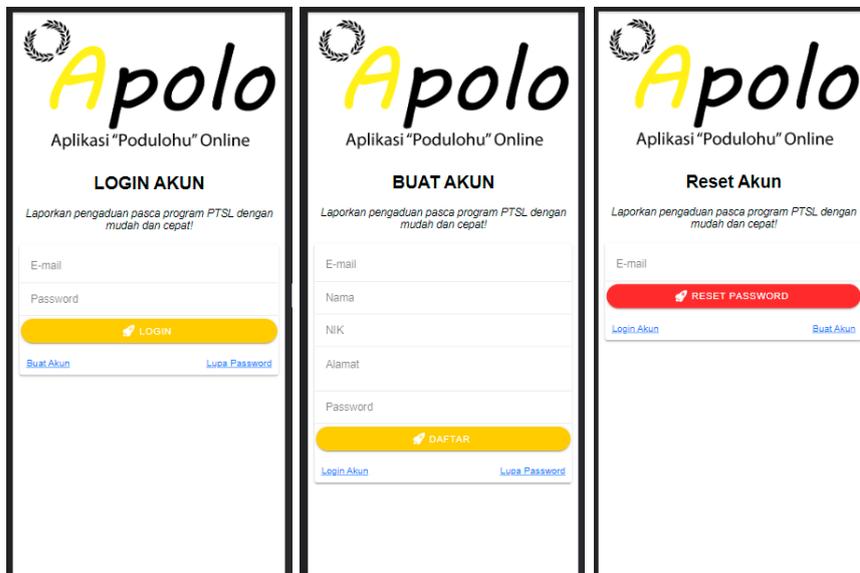
2. Desain Database

Berikut merupakan schema dari database yang digunakan, terdapat 3 buah table yaitu table apolo_users, apolo_complaints, dan apolo_details. Masing-masing table memiliki relasi seperti pada gambar berikut.



3. Desain Aplikasi Tahap Awal (Login System)

Pada tahap ini telah dibuat tampilan Halaman Login, Pendaftaran serta Reset Password pada aplikasi. Tahap berikutnya akan melakukan penyempurnaan desain tampilan aplikasi serta pelengkapan desain tampilan halaman aplikasi secara keseluruhan.



4. Pengerjaan Backend

Selain Frontend (tampilan) Backend juga diperlukan agar aplikasi dapat berjalan sebagaimana mestinya menggunakan algoritma serta teknologi yang digunakan. Berikut beberapa tangkapan layar proses pengerjaan pada backend di tahap awal.

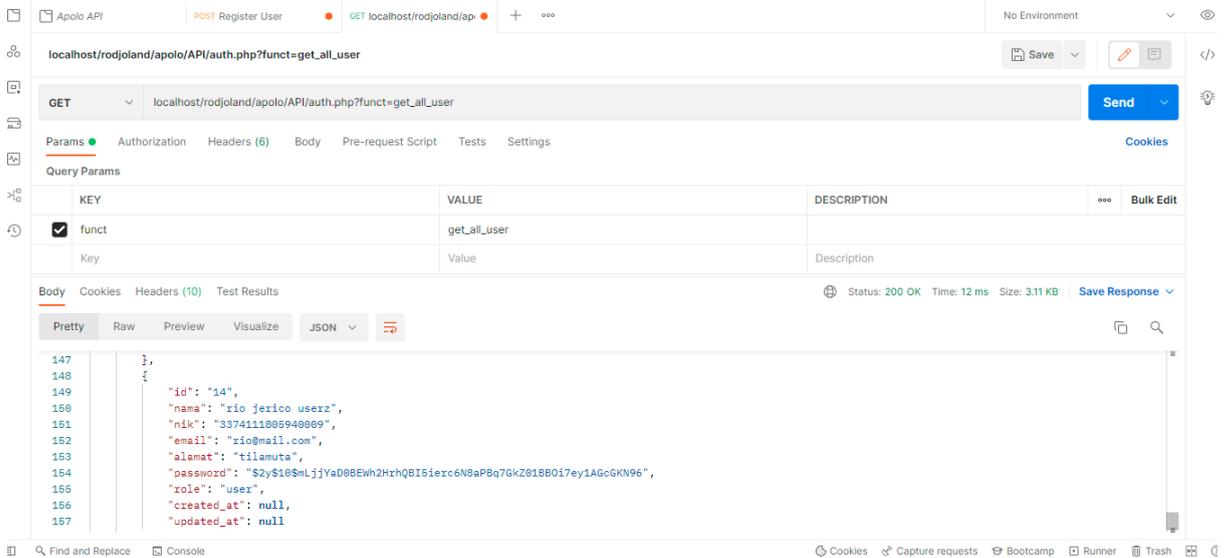
```

[react-scripts] npm install axios
[react-scripts] ./src/pages/Register.tsx
[react-scripts] Module not found: Can't resolve 'axios' in 'C:\Users\rjojerico\Apolo\src\pages'
[react-scripts] Compiling...
[react-scripts] ./src/pages/Register.tsx
[react-scripts] Module not found: Can't resolve 'axios' in 'C:\Users\rjojerico\Apolo\src\pages'
[react-scripts] Compiling...
[react-scripts] Files successfully emitted, waiting for typecheck results...
[react-scripts] C:/Users/rjojerico/Apolo/src/pages/Register.tsx
[react-scripts] TypeScript error in C:/Users/rjojerico/Apolo/src/pages/Register.tsx(2,19):
[react-scripts] Cannot find module 'axios'. TS2307
[react-scripts]   1 | import React from 'react';
[react-scripts]     > 2 | import Axios from 'axios';
[react-scripts]       |                                     ^
[react-scripts]   3 | import { IonContent, IonHeader, IonPage, IonCard, IonGrid, IonRow,
[react-scripts]   4 |         IonCol, IonList, IonItem, IonInput, IonItemDivider, IonLabel,
[react-scripts]   5 |         IonButton, IonIcon, IonText, IonTextarea } from '@ionic/react';
[react-scripts] Compiling...
[react-scripts] ./src/pages/Register.tsx
[react-scripts] Module not found: Can't resolve 'axios' in 'C:\Users\rjojerico\Apolo\src\pages'
[react-scripts] Compiling...
[react-scripts] ./src/pages/Register.tsx
[react-scripts] Module not found: Can't resolve 'axios' in 'C:\Users\rjojerico\Apolo\src\pages'
C:\Users\rjojerico\Apolo>npm install axios --save
[react-scripts] \ reify:axios: http fetch GET 200 https://registry.npmjs.org/axios/-/axios-0.26.1.tgz 1530ms (cach

```

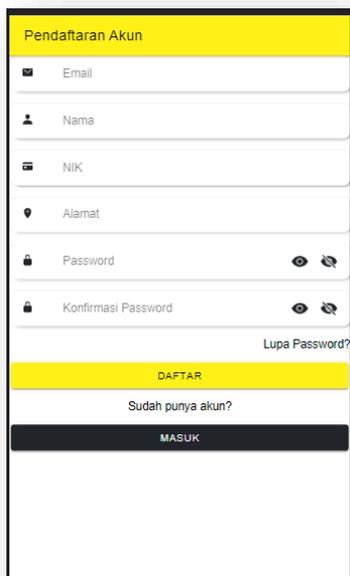
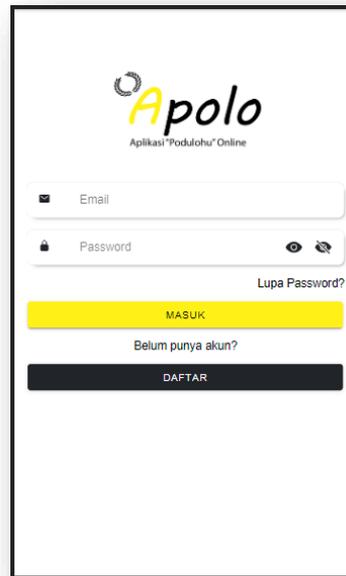
5. Pengujian API

API merupakan salah satu akses yang dapat digunakan oleh aplikasi yang dibuat untuk dapat terkoneksi kedalam database. Berikut hasil tangkapan layar pengujian API menggunakan postman.



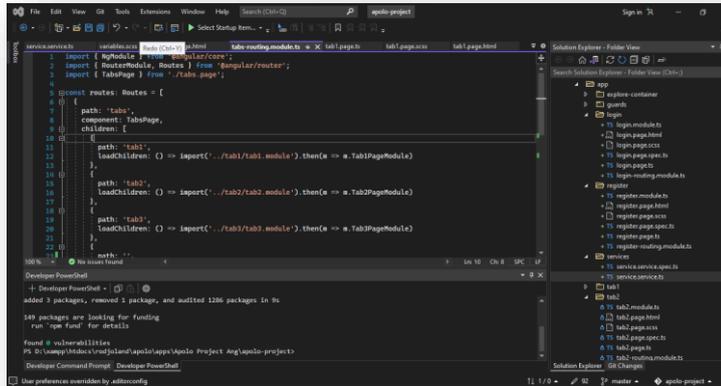
6. Desain Aplikasi

Menambahkan halaman lanjutan untuk aplikasi, serta memperbaiki desain aplikasi.



7. Programming

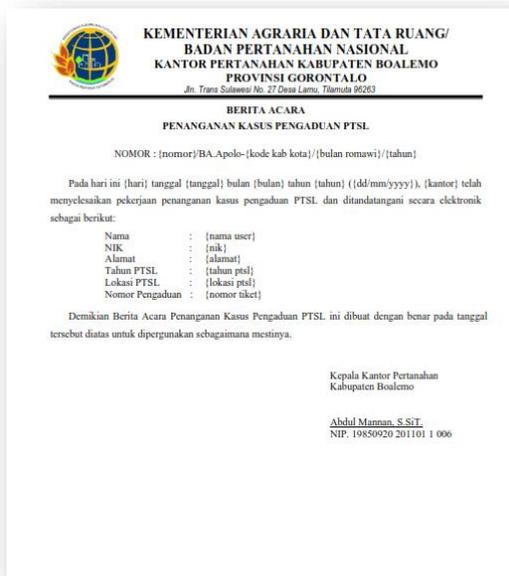
Melakukan proses coding aplikasi untuk UI maupun backend.



```
1 import { NgModule } from '@angular/core';
2 import { RouterModule, Routes } from '@angular/router';
3 import { TabPage } from './tab.page';
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
```

8. Desain Report

Merancang desain report berita acara sebagai output dari pengaduan.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOALEMO
PROVINSI GORONTALO**
Jln. Trans Sulawesi No. 27 Desa Lami, Talanda 96263

**BERITA ACARA
PENANGANAN KASUS PENGADUAN PTSL**

NOMOR : {nomor}/BA.Apolo-{kode kab kota}/{bulan romawi}/{tahun}

Pada hari ini (hari) tanggal (tanggal) bulan (bulan) tahun (tahun) ({dd/mm/yyyy}), (kantor) telah menyelesaikan pekerjaan penanganan kasus pengaduan PTSL dan ditandatangani secara elektronik sebagai berikut:

Nama	: {nama user}
NIK	: {nik}
Alamat	: {alamat}
Tahun PTSL	: {tahun ptsl}
Lokasi PTSL	: {lokasi ptsl}
Nomor Pengaduan	: {nomor tiket}

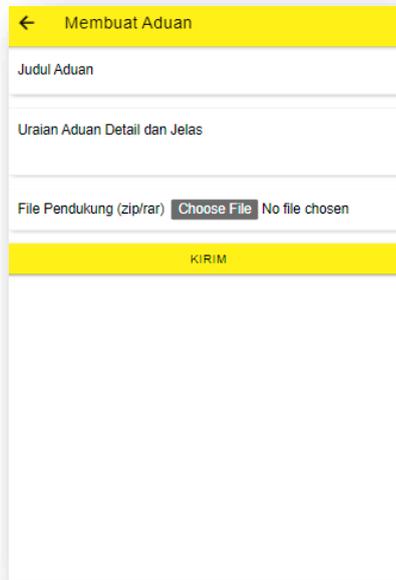
Demikian Berita Acara Penanganan Kasus Pengaduan PTSL ini dibuat dengan benar pada tanggal tersebut diatas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Boalemo

Abdul Mannan, S.SiT
NIP. 19850920201101 1 006

9. Penambahan Menu Aplikasi

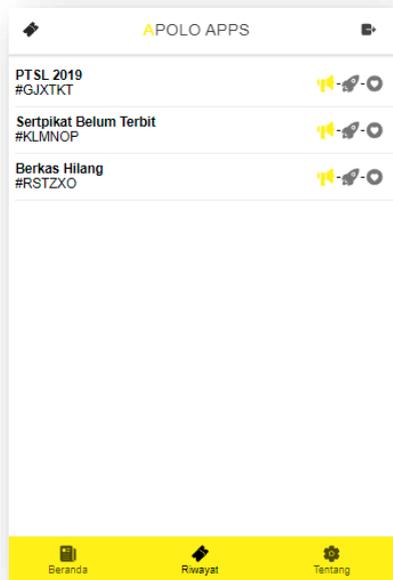
a. Halaman Kirim Aduan



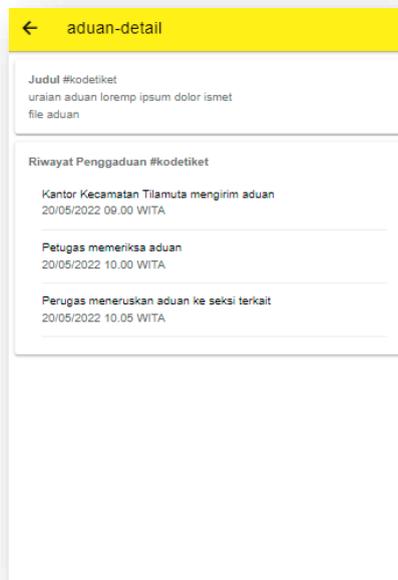
The screenshot shows a mobile application screen titled "Membuat Aduan" (Create Complaint). The form includes the following fields and elements:

- A yellow header bar with a back arrow and the text "Membuat Aduan".
- A text input field labeled "Judul Aduan" (Complaint Title).
- A text input field labeled "Uraian Aduan Detail dan Jelas" (Detailed and Clear Description of the Complaint).
- A file upload section labeled "File Pendukung (zip/rar)" (Supporting Files) with a "Choose File" button and the text "No file chosen".
- A yellow button labeled "KIRIM" (SEND).

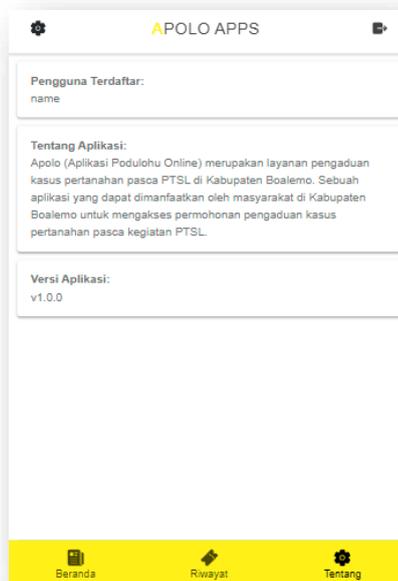
b. Halaman Riwayat



c. Halaman Detail Pengaduan



d. Halaman Tentang



10. Test Proses Login

Melakukan uji coba pada proses login user setelah berhasil dapat memasuki halaman aplikasi.

Hasil: user dapat login dengan baik kedalam aplikasi.

11. Test Proses Register

Melakukan uji coba pada proses pendaftaran akun baru dengan memasukan form yang disediakan untuk kemudian user dan passwordnya dapat digunakan dalam proses login

Hasil: user berhasil melakukan pendaftaran dengan baik.

12. Test Kirim Pengaduan

Melakukan uji coba dalam proses pengiriman pengaduan dengan menggunakan dokumen pendukung berupa file rar/zip.

Hasil: File dokumen pendukung belum terbaca dengan sempurna dalam system, perlu dilakukan perbaikan lagi.

13. Test Riwayat Pengaduan

Melakukan uji coba dalam membaca Riwayat pengaduan disetiap user apakah sudah tepat sesuai dengan data yang dikirimkan.

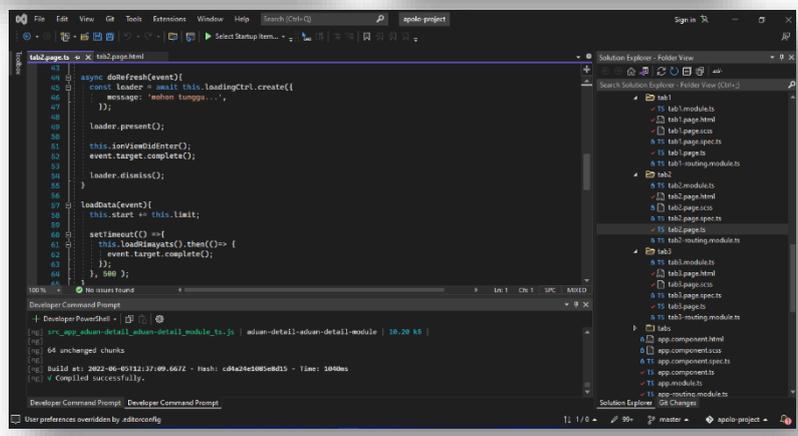
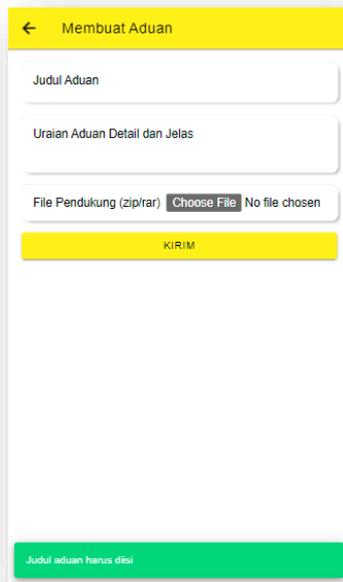
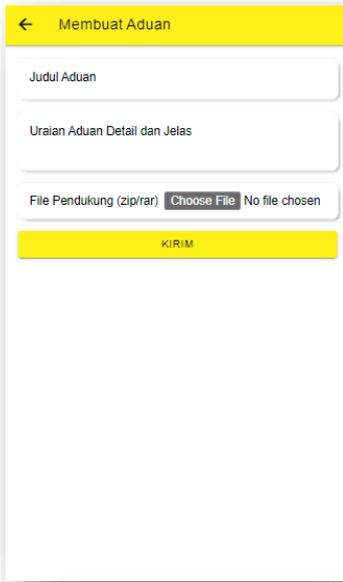
Hasil: Riwayat telah terbaca, tetapi perlu penyempurnaan dalam detailnya.

14. Programming dan Pengujian Aplikasi

a. Pendaftaran User

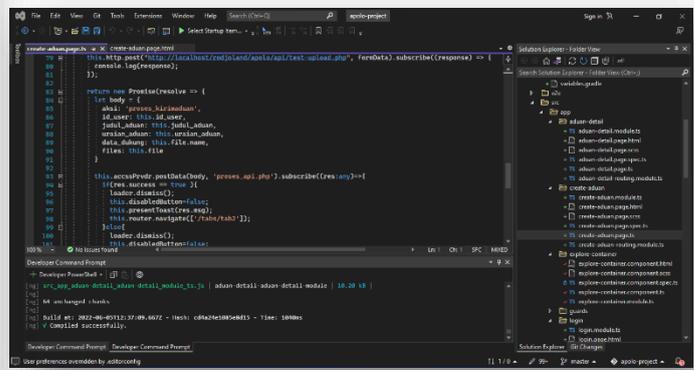
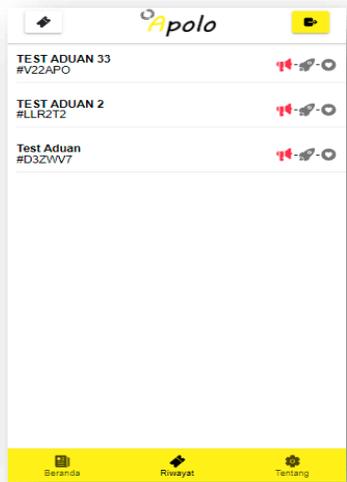
Validasi serta proses pendaftaran user baru telah selesai dan berhasil berjalan dengan baik. Validasi pada saat Pendaftaran user diantaranya adalah 1 alamat email dapat didaftarkan hanya 1 kali. Berikut tampilan tangkapan layar beserta contoh script yang digunakan.

The image displays two screenshots of a mobile application's registration form. The left screenshot shows the empty form with fields for Email, Nama, NIK, Alamat, Password, and Konfirmasi Password. The right screenshot shows the form filled with demo data: demo@mail.com, Demo Akun, 0000000, and Tiamuta. Both screens have a yellow header, a 'DAFTAR' button, and a 'MASUK' button. A 'Lupa Password?' link is visible below the password fields. A yellow error message 'Alamat email harus diisi' is at the bottom of the left screen.



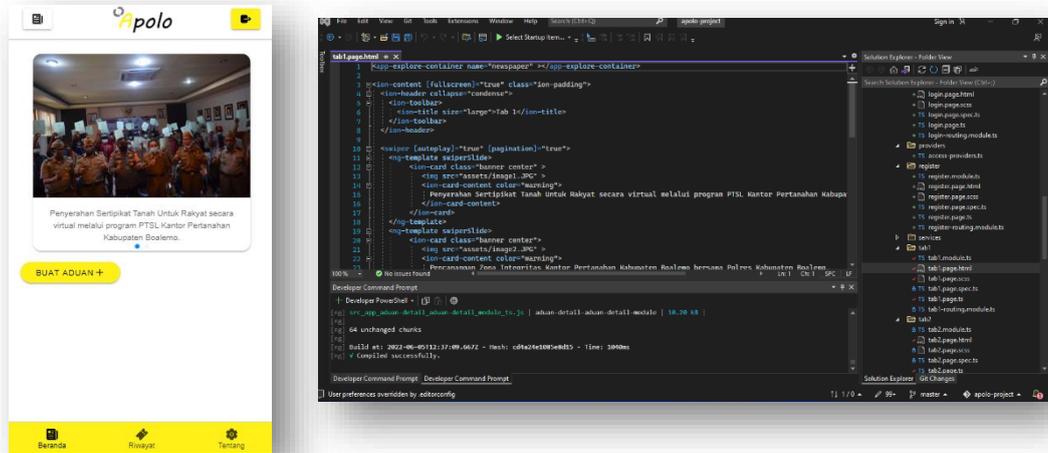
d. Riwayat Pengaduan User

Ini merupakan halaman yang dapat dilihat oleh user setelah berhasil melakukan aduan. Halaman ini penting untuk user karena dapat melihat perjalanan aduan yang telah user kirimkan. Berikut tampilan tangkapan layer beserta contoh script yang digunakan.



15. Update Tampilan Aplikasi

Mengubah tampilan header pada aplikasi, mengganti tombol serta menambahkan logo aplikasi pada bagian center header. Berikut tampilan tangkapan layar beserta contoh script yang digunakan.



16. Hambatan Kendala Masalah Pembuatan Aplikasi

a. Jaringan Internet

Kabupaten Boalemo sudah tercakupi oleh jaringan internet, tetapi tidak se merata di kota besar termasuk pulau jawa. Karena dalam tahap pengembangan aplikasi sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil, jaringan internet di Kabupaten Boalemo menjadi salah satu penghambat pengembangan aplikasi.

b. Team Develop

Team pengembang dikerjakan oleh dua orang pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo. Penyusunan Analisis Desain, Database, hingga programming dikerjakan oleh seorang programmer.

c. Programming

Menggunakan Angular JS sebagai salah satu teknologi pada pembuatan aplikasi ternyata sangat sedikit dokumentasi yang berbahasa bahasa Indonesia. Programmer mencari referensi dari berbagai sumber Internasional melalui internet.

Dari beberapa fitur yang masih belum terselesaikan dapat di update secara berkala hingga semua fitur terlengkapi sesuai dengan perencanaan awal. Aplikasi sangat dapat dikembangkan lebih baik lagi dan ditambah fitur yang lebih lengkap kedepannya.

Pada tahapan evaluasi dan pelaporan, *Project Leader* dan Anggota Tim Aksi perubahan melakukan sosialisasi terhadap stakeholder terkait dan berkordinasi dengan pembina di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo.



Gambar 14. Tahap Evaluasi dan Pelaporan Aksi Perubahan

B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian Tahapan Inovasi

Aksi Perubahan Percepatan Layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL melalui APOLO (Aplikasi Podulohu Online) dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan yaitu Persiapan, Pelaksanaan serta Evaluasi dan Pelaporan. Setiap tahapan telah dibuat timeline sesuai dengan rentang waktu Aksi Perubahan kurang lebih 8 (delapan) minggu yaitu dari tanggal 1 April 2022 sampai dengan 5 Juni 2022 dimana terdapat penyesuaian timeline dari dokumen Rancangan Aksi Perubahan oleh Project Leader.

Adapun capaian Tahapan Inovasi adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Tahapan Inovasi

No.	Nama Evidence dalam Tiap Tahapan	Selesai tgl/bln/thn	Ada dan Terlampir	Tidak Ada	Kesesuaian dengan RAP
Persiapan					
1.	Dokumen Rancangan Aksi Perubahan	27/03/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
2.	SK Tim Kerja Efektif	01/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
3.	Notula Rapat Persiapan	07/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
4.	Daftar Hadir Rapat Persiapan	07/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
Pelaksanaan					
5.	Notula Rapat Pembahasan Rancangan Aplikasi	12/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
6.	Daftar Hadir Rapat Pelaksanaan	12/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
7.	Pengumpulan Data Pendukung	14/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
8.	Desain Aplikasi APOLO	18/04/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
9.	Ujicoba APOLO (trial-error)	18/04/2022 s/d 6/05/2022	<input type="checkbox"/>		Sesuai
Pelaporan					
10.	Notula Rapat Evaluasi dan Pelaporan	30/05/2022	<input type="checkbox"/>		sesuai
11.	Daftar Hadir Rapat Evaluasi dan Pelaporan	30/05/2022	<input type="checkbox"/>		sesuai
12.	Laporan Aksi Perubahan	05/06/2022	<input type="checkbox"/>		sesuai

2. Capaian Dalam Sistem Perbaikan Pelayanan

Perbaikan sistem pelayanan setelah pemanfaatan layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL melalui Aplikasi APOLO dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 9. Indikator Capaian Sistem Pelayanan

No.	Indikator Perbaikan Kualitas Pelayanan	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
1.	Kesederhanaan	Rumit karena dilakukan manual	Lebih mudah dan sederhana dengan konsep aplikasi
2.	Kejelasan Informasi Progres Penanganan	Langkah penanganan tidak terinformasikan dengan jelas	Langkah penanganan jelas sesuai langkah yang ada di aplikasi
3.	Kepastian Waktu Penanganan	Jadwal penanganan tidak dapat dipastikan	Jadwal penanganan jelas dan ada notifikasi Peringatan
4.	Kemudahan Pelaporan Pengaduan	Butuh alokasi waktu dan biaya karena harus datang sendiri ke Kantah Kabupaten Boalemo	Dapat mengakses aplikasi dimana saja dan kapan saja

3. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi Perubahan ini bertujuan tersedianya suatu sistem informasi dalam penanganan layanan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL berbasis online. Dengan adanya aplikasi ini membawa perubahan yang signifikan dalam peningkatan kinerja pelayanan di unit kerja khususnya pelayanan pengaduan yaitu:

a. Manfaat bagi Project Leader:

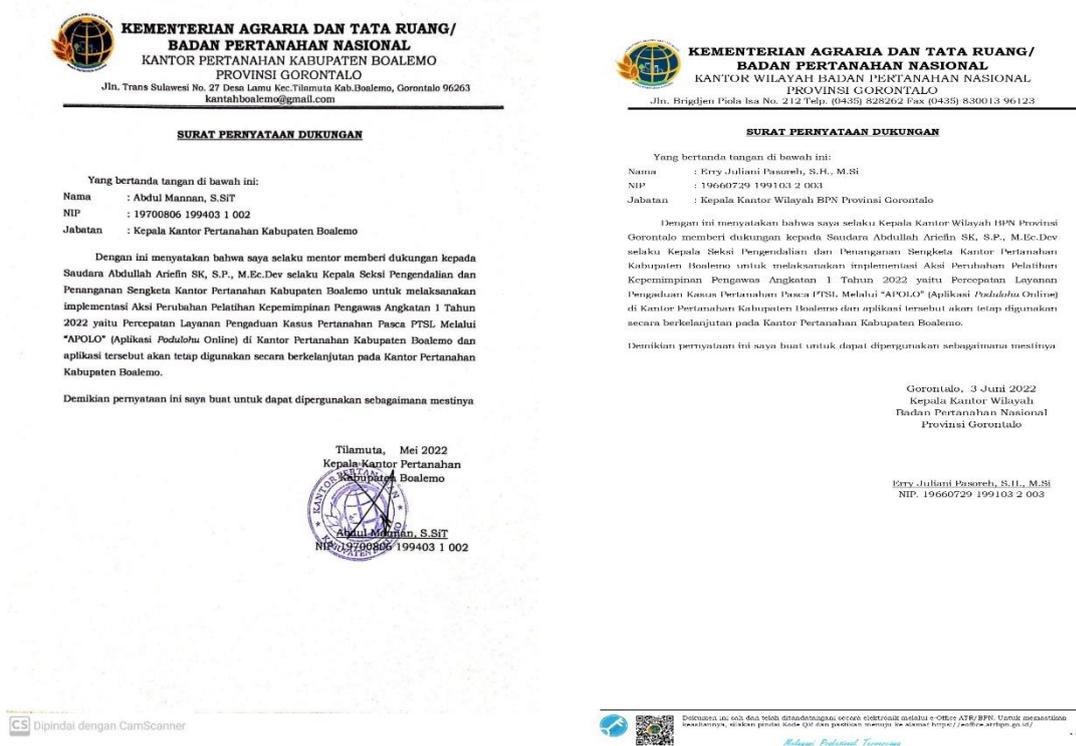
1. Selama proses pelaksanaan aksi perubahan *project leader* dapat mengaktualisasikan kepemimpinan melayani dengan menerapkan prinsip-prinsip yang telah diajarkan selama Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan 1 Tahun 2022.
2. Mampu mengendalikan pekerjaan di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sehingga kualitas pelayanan penanganan sengketa meningkat.

- b. Manfaat bagi Anggota Tim:
 - 1. Memperkaya pengalaman bekerja dalam tim
 - 2. Mendapatkan ruang untuk menyalurkan ide dan gagasan dalam mencapai tujuan bersama.
 - 3. Meningkatkan efisiensi kerja khususnya anggota tim yang langsung berhubungan dengan penggunaan aplikasi di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.
- c. Manfaat bagi penerima layanan:
 - 1. Kemudahan akses membuat laporan pengaduan kapan saja dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo.
 - 2. Kemudahan memperoleh informasi terkait penanganan pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL karena mendapat notifikasi langsung melalui email beserta evidencinya untuk setiap tahapannya.
 - 3. Penanganan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL lebih transparan, tersistem dan terjadwal.

C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Untuk menjamin keberlangsungan penerapan inovasi ini *project leader* telah mendapatkan dukungan penuh dari mentor dan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Gorontalo selaku atasan langsung mentor sesuai dengan surat dukungan sebagai berikut:



Gambar 15. Surat Pernyataan Dukungan Mentor dan Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Gorontalo

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

a. Kegiatan Jangka Menengah

1. Penyelesaian ujicoba aplikasi dan pengembangan fitur.
2. Pembuatan SOP untuk kemudian diatur jangka waktu penyelesaiannya secara tepat.
3. sosialisasi keberadaan aplikasi ke semua *stake holder* terutama di media sosial resmi kantor pertanahan agar terinformasikan ke setiap lapisan masyarakat.

b. Kegiatan Jangka Panjang

1. Aplikasi dapat di replikasi oleh seluruh Kantor Pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah BPN Provinsi Gorontalo.
2. Eskalasi ke tingkat Nasional dengan cara diintegrasikan ke dalam aplikasi penanganan pengaduan terpusat yaitu “sentuh tanahku”.

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dengan adanya aplikasi APOLO berupa pelayanan pengaduan kasus pertanahan pasca PTSL berbasis online ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik khususnya didalam kemudahan mengadukan permasalahan pertanahan pasca PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo. Capaian tahapan inovasi yang didapat pada aksi perubahan ini adalah terwujudnya aplikasi APOLO di Kantor Pertanahan Kabupaten Boalemo dengan perubahan sistem perbaikan layanan Pengaduan Kasus Pertanahan Pasca PTSL dengan indikator berupa kesederhanaan, kejelasan informasi progress penanganan, kepastian waktu penanganan, dan kemudahan laporan pengaduan.

2. Rekomendasi

- a. PTSL yang ditargetkan berakhir 2024 di Provinsi Gorontalo, sehingga diharapkan aplikasi ini dapat segera diimplementasikan pada 6 satker di Kanwil BPN Provinsi Gorontalo.
- b. Dalam rangka pengembangan dan pemanfaatan Aplikasi Podulohu Online (APOLO), dapat disosialisasikan di lingkungan Kementerian ATR/BPN dan diintegrasikan dengan aplikasi sentuh tanahku, agar masyarakat semakin percaya dengan kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan pada kegiatan PTSL di Kantor Pertanahan dan semakin antusias mengikuti PTSL.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional;
4. 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;
5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.