

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN PENGUKURAN MELALUI OPTIMALISASI MEDIA *CALL CENTER* DAN *WHATSAPP (WA)* DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI



OLEH

NAMA : TRI MARDHI JAYA, S.ST, M.H
NIP : 19860416 200804 1 001
NOMOR ABSEN : 37
JABATAN : KEPALA SEKSI SURVEI DAN PEMETAAN
UNIT KERJA : KANTAH KAB. KEP. MENTAWAI

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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN PENGUKURAN
MELALUI OPTIMALISASI MEDIA CALL CENTER DAN WHATSAPP (WA)
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**

Disahkan di Tuapejat, Juni 2022

COACH



AKHMAD MISBAKHUL MUNIR, S.T.,M.Sc
NIP. 19860324 200912 1 004

MENTOR

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a loop and a vertical stroke.

ISMAN YANDRI, ST.,M.M
NIP. 19690115 198903 1 002

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama Peserta : Tri Mardhi Jaya, S.ST, M.H.
NIP : 19861604 200804 1 001
Jabatan : Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : I
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai

Judul Laporan Aksi Perubahan :

PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN PENGUKURAN MELALUI OPTIMALISASI MEDIA CALL CENTER DAN WHATSAPP (WA) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

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

COACH



AKHMAD MISBAKHUL MUNIR, S.T.,M.Sc
NIP. 19860324 200912 1 004

MENTOR

A stylized handwritten signature in black ink.

ISMAN YANDRI, ST.,M.M
NIP. 19690115 198903 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan nikmat dan karuniaNya dan diiringi rasa syukur atas segala petunjuk, berkat dan rahmat yang telah diberikan hingga kami dapat menyelesaikan penulisan Laporan Aksi Perubahan judul “**Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media Call Center dan Whatsapp (WA) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai**”

Tujuan utama dalam penulisan aksi perubahan ini untuk melengkapi salah satu syarat dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I pada Pusat pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Untuk mewujudkan kompetensi kepemimpinan sesuai bidang tugas dan mengelola perubahan dalam bentuk inovasi, dengan melakukan kolaborasi, dan mengoptimalkan seluruh potensi sumberdaya (internal dan eksternal) dalam rangka peningkatan kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

Kami menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan Laporan Aksi Perubahan ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Atas perhatian yang besar selama penulisan aksi ini, maka perkenankan kami menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT, S.H.,M.P. selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional RI;
2. Bapak Isman Yandri, S.T, M.M selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, sekaligus mentor Aksi Perubahan yang telah membantu memberikan ilmu, saran dan arahan dalam pembuatan Aksi Perubahan ini.
3. Bapak Akhmad Misbakhul Munir, S.T., M.Sc. selaku Coach yang telah senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan;
4. Ibu Shinta Purwitasari, S.H, S.T, M.H. selaku Penguji yang memberikan masukan dan arahan dalam pembuatan aksi perubahan ini.
5. Seluruh Pegawai di Lingkungan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selaku Panitia Diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022;

6. Rekan-rekan peserta Diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
7. Semua pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan rencana aksi perubahan ini.

Kami menyadari bahwa dalam Penulisan Laporan Aksi Perubahan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan serta kesempurnaan. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Tuapejat, Juni 2022

Tri Mardhi Jaya, S.ST., M.H.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
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	11
BAB III	14
ANALISIS MASALAH.....	14
A. Identifikasi Masalah Pada Area Tusi Yang Bermasalah .	14
B. Penetapan Masalah Utama	16
C. Analisis Kelayakan Inovasi.....	19
BAB IV	24
STRATEGI MENGATASI MASALAH	24
A. Terobosan Inovasi	24
1. Deskripsi Inovasi.....	24
2. Model Inovasi	25
B. Tahapan Kegiatan dan Anggaran	29
C. Hasil dan Manfaat Inovasi.....	31
D. Pemanfaatan Sumberdaya	31
E. Pengendalian Mutu Pekerjaan.....	37
F. SOP Pelayanan Publik.....	39
BAB V.....	41
LAPORAN AKSI PERUBAHAN	41
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan	41
1. Membangun Integritas	41
2. Pengelolaan Budaya Pelayanan	42
3. Pengelolaan Tim	44

B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan	46
1. Capaian Tahapan Inovasi	46
2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan.....	66
3. Manfaat Aksi Perubahan.....	67
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan.....	69
BAB VI.....	71
PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Identifikasi area yang bermasalah	10
Tabel 2. Identifikasi Masalah/Isu Strategis	14
Tabel 3. Pemilihan Isu Strategis dengan kriteria ASTRID	16
Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan Aksi Perubahan.....	29
Tabel 5. Perencanaan Anggaran Kegiatan Utama	30
Tabel 6. Unsur-unsur SPIP dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan.....	38
Tabel 7. Identifikasi Potensi Masalah dan Strategi Mengatasi Masalah.....	44
Table 8. Capaian Perbaikan Sistem Pelayanan	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kantor Pertanahan	12
Gambar 2. Diagram analisis masalah menggunakan Fishbone.....	18
Gambar 3. Tampilan Beranda Call Center.....	20
Gambar 4. Data Penelpon Pada Media Call Center	20
Gambar 5. Diagram Model Kanvas Inovasi.....	26
Gambar 6. Struktur Tim Efektif	33
Gambar 7. <i>Netmap Stakeholder</i>	34
Gambar 8. Diagram Quadran Stakeholder	36
Gambar 9. Diagram Alir SOP	40
Gambar 10. Alur Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan	47
Gambar 11. Konsultasi Aksi Perubahan dengan Mentor	48
Gambar 12. Rapat Pembentukan Tim Efektif	48
Gambar 13. Bagan Tim Efektif Aksi Perubahan	49
Gambar 14. Daftar Hadir Rapat Pembentukan Tim Efektif.....	50
Gambar 15. Diagram Alir Peningkatan Pelayanan Pertanahan Melalui Optimalisasi Media Call Center.....	52
Gambar 16. Brosur Pelayanan Pertanahan Tanpa Tatap Muka	53
Gambar 17. Surat Pernyataan	53
Gambar 27. Publikasi Melalui Media Sosial Facebook, Instagram dan Twitter.....	54
Gambar 28. Pemasangan Brosur di Kantor Desa	55
Gambar 18. Halaman Login Aplikasi Monitoring Layanan	56
Gambar 19. Halaman Data Penelpon	56
Gambar 20. Halaman upload File	57
Gambar 21. Link Unduhan Formulir Persyaratan	58
Gambar 22. Link Pendaftaran Data Diri dan Upload Berkas	59
Gambar 23. Proses Validasi dan Verifikasi Kelengkapan Berkas Permohonan.....	61
Gambar 24. Notifikasi SPS.....	62
Gambar 25. Bukti Upload Pembayaran SPS.....	62
Gambar 26. Notifikasi Pelaksanaan Pengukuran.....	63
Gambar 29. Daftar Hadir Rapat Koordinasi Tim Efektif Sekaligus Laporan Progres Pengoptimalan Media Call Center	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, Keputusan Kepala LAN Nomor 1005 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas dan Keputusan Kepala LAN Nomor 1006 Tahun 2019 tentang Kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, maka salah satu proses kegiatan belajar yang harus dilaksanakan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas adalah aktualisasi kepemimpinan melayani dengan membuat konsep rancangan aksi perubahan.

Kompetensi yang diharapkan dari keseluruhan agenda pembelajaran hingga penerapan dalam rancangan aksi perubahan adalah membangun karakter dan sikap perilaku kepemimpinan pancasila yang berintegritas, menjunjung tinggi etika birokrasi, dan bertanggung jawab dalam pengendalian pelayanan publik di unit organisasinya sebagai bentuk perilaku berkemimpinan pancasila dan bela negara. Selanjutnya mengaktualisasi kepemimpinan pelayanan dan pengendalian pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya dengan melakukan inovasi, kolaborasi dan mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya internal dan eksternal dalam rangka implementasi peningkatan kinerja pelayanan.

Kantor Pertanahan sebagai lembaga pelayanan publik di bidang pertanahan, yang ada di tingkat Kabupaten/Kota dituntut untuk dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, mengingat

kondisi pelayanan publik di Indonesia yang masih cukup buruk. Hal tersebut mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan cenderung rendah.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai mempunyai kewenangan di bidang pertanahan dalam wilayah kepulauan di Provinsi Sumatera Barat. Berada pada wilayah kepulauan tentunya ada tantangan tersendiri bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan daerah kepulauan yang mempunyai empat pulau besar yaitu pulau Siberut, Pulau Sipora, Pulau Pagai Utara dan Pulau Pagai Selatan. Pusat pemerintahan Kabupaten Kepulauan Mentawai termasuk kantor pertanahan berada di Tuapejat, Pulau Sipora. Sulitnya akses transportasi menuju pusat pemerintahan atau sebaliknya, dan lamanya waktu perjalanan menyebabkan banyak masyarakat harus transit dan menginap terlebih dahulu ke Kota Padang dan kemudian menuju Tuapejat untuk mengakses layanan pertanahan.

Atas dasar kondisi geografis, waktu yang diperlukan untuk untuk mendapatkan pelayanan dari pulau lain ke pusat pemerintahan paling singkat yaitu selama satu minggu perjalanan pulang pergi. Kondisi tersebut diperparah lagi dengan jadwal penyeberangan kapal antar pulau dalam kabupaten hanya satu kali dalam seminggu. Besarnya biaya akomodasi penginapan dan konsumsi yang harus dikeluarkan hingga jutaan rupiah selama berada di pusat pemerintahan, tentu sangat membebani masyarakat.

Berdasarkan fakta di lapangan, kebanyakan pengalaman masyarakat untuk memperoleh pelayanan pertanahan khususnya pengukuran, pada tahapan pra sertifikasi hingga mendaftarkan berkasnya, masyarakat akan meminta informasi terlebih dahulu, dan akan kembali lagi untuk melengkapi persyaratan permohonan hingga 2-3 kali pulang pergi. Kondisi ini juga mengakibatkan semakin lamanya waktu, dan membengkaknya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat hanya untuk mendaftarkan sebuah permohonan.

Perlu adanya gagasan perubahan untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, serta dapat semakin menekan waktu dan biaya masyarakat. Melalui optimalisasi layanan *call center* dan akun resmi whatsapp yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, nantinya layanan tersebut tidak hanya sekedar memberikan informasi hingga semua kelengkapan permohonan dianggap telah memenuhi syarat kepada pemohon. Namun akan dilanjutkan pada tahap validasi dan verifikasi berkas, sehingga pemohon tidak harus mendatangi kantor pertanahan, dan berkas permohonannya siap untuk didaftarkan pada aplikasi KKP.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Rencana Aksi perubahan ini bermaksud mengaktualisasikan hasil pembelajaran Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang telah dijalani. Rencana Aksi Perubahan diharapkan mampu mengaktualisasikan materi pelatihan ke dalam inovasi efektivitas dan efisiensi layanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA.

Tujuan dari Aksi Perubahan ini yaitu ;

1. Jangka Pendek (*Output*)

Tujuan jangka pendek rencana aksi perubahan yang akan dilakukan adalah tersedianya media *call center* dan WA yang memudahkan pemohon untuk mendaftarkan berkasnya dan mendapatkan pelayanan pengukuran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

2. Jangka Menengah (*Outcome*)

Tujuan jangka menengah rencana aksi perubahan yang akan dilakukan adalah meningkatkan volume pelayanan pengukuran sebanyak 1,5 sampai 2 kali lipat dari pelayanan sebelum inovasi.

3. Jangka Panjang (*Impact*)

Terintegrasinya media *call center* dan WA untuk memvalidasi dan memverifikasi berkas permohonan pengukuran yang sudah dikirimkan pemohon, dengan aplikasi yang ada di Pusdatin.

C. Manfaat Aksi Perubahan

1. Bagi Tim Leader

Bagi Tim Leader Rencana Aksi Perubahan ini memberikan manfaat efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan pengukuran sehingga meningkatkan pelayanan publik

2. Bagi Unit Kerja Dan Instansi

Bagi unit kerja rencana aksi perubahan ini dapat memberikan perbaikan pelayanan pertanahan menuju kantor pertanahan yang maju dan modern

3. Bagi Lembaga Pelatihan

Manfaat adanya inovasi ini dapat dijadikan bahan, ide, sumbangan pemikiran dan masukan berupa ide atau gagasan

aksi perubahan yang dilaksanakan untuk perbaikan pelayanan publik yang menjadi tugas dan fungsi ataupun dapat dikembangkan menjadi inovasi yang lebih baik untuk bisa digunakan di seluruh kantor pertanahan.

4. Bagi Masyarakat

Dengan adanya optimalisasi media *call center* dan WA ini, masyarakat lebih terbantu dalam mengeluarkan biaya lebih untuk mendaftarkan berkas permohonan pengukuran ke kantor pertanahan.

BAB II

PROFIL PELAYANAN

A. Tugas dan Fungsi Pelayanan

1. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam melaksanakan 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 kepemilikan 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.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional terdiri atas:

- a. Sekretariat Jenderal;
- b. Direktorat Jenderal Tata Ruang;
- c. Direktorat Jenderal Infrastruktur Keagrariaan;
- d. Direktorat Jenderal Hubungan Hukum Keagrariaan;
- e. Direktorat Jenderal Penataan Agraria;
- f. Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah;
- g. Direktorat Jenderal Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Penguasaan Tanah;
- h. Direktorat Jenderal Penanganan Masalah Agraria, Pemanfaatan Ruang dan Tanah;
- i. Inspektorat Jenderal;
- j. Staf Ahli Bidang Landreform dan Hak Masyarakat atas Tanah;
- k. Staf Ahli Bidang Masyarakat Adat dan Kemasyarakatan; dan

1. Staf Ahli Bidang Ekonomi Pertanahan.

Sedangkan sesuai Sesuai 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, unit organisasi Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- 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.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya, Kantor Pertanahan terdiri atas :

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Survei dan Pemetaan;
- c. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;

- d. Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
- e. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan;
- f. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Seksi Survei dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral, serta survei dan pemetaan tematik Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, Seksi Survei dan Pemetaan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut (Pasal 38):

- a. Pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar,
- b. Pelaksanaan pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu;
- c. Pelaksanaan pembinaan tenaga teknis, surveyor, dan petugas survei dan pemetaan tematik;
- d. Pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
- e. Pelaksanaan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya;
- f. Pelaksanaan dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data spasial;
- g. Pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral, pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan;
- h. Pelaksanaan survei dan pemetaan tematik pertanahan, perbatasan dan wilayah tertentu; dan
- i. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi infrastruktur pertanahan.

3. Area Tusi Unit Kerja Bermasalah

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Seksi Survei dan Pemetaan menyelenggarakan pelayanan pertanahan yang berkaitan dengan pengukuran dan pemetaan kadastral dalam rangka pendaftaran pertama kali pemeliharaan data pendaftaran tanah, pengukuran pengembalian batas, inventarisasi dalam rangka pengadaan tanah untuk kepentingan umum. Selain itu, Seksi Survei dan Pemetaan juga melaksanakan pembinaan tenaga teknis, surveyor, dan petugas survei dan pemetaan serta koordinasi, pemantauan, evaluasi dan peRancangan.

Secara umum tugas-tugas di Seksi Survei dan Pemetaan dapat berjalan sebagaimana mestinya, namun terdapat kondisi yang hingga saat ini belum ideal, sehingga perlu upaya peningkatan dan perbaikan, antara lain dijelaskan pada Tabel berikut.

Tabel 1. Identifikasi area yang bermasalah

NO	KONDISI YANG DIHARAPKAN	KONDISI SAAT INI	GAP/ISU/MASALAH
1.	Pemohon tidak perlu lagi datang ke kantor pertanahan dan peningkatan volume pelayanan pengukuran	Lamanya waktu dan besarnya biaya pemohon dalam koordinasi ke kantor pertanahan untuk melengkapi persyaratan dan mendaftarkan permohonan pengukuran	Rendahnya volume pelayanan pengukuran
2.	Kesadaran pemohon untuk memasang tanda batas sebelum pelaksanaan pengukuran semakin meningkat	Masih rendahnya kesadaran pemohon untuk memasang tanda batas sebelum pelaksanaan pengukuran	Banyaknya sengketa batas kepemilikan tanah

3.	Terwujudnya basis data pengukuran yang akurat	Masih banyaknya bidang tanah terdaftar belum direposisi	Banyaknya <i>overlapping</i> dalam pemetaan bidang tanah
----	---	---	--

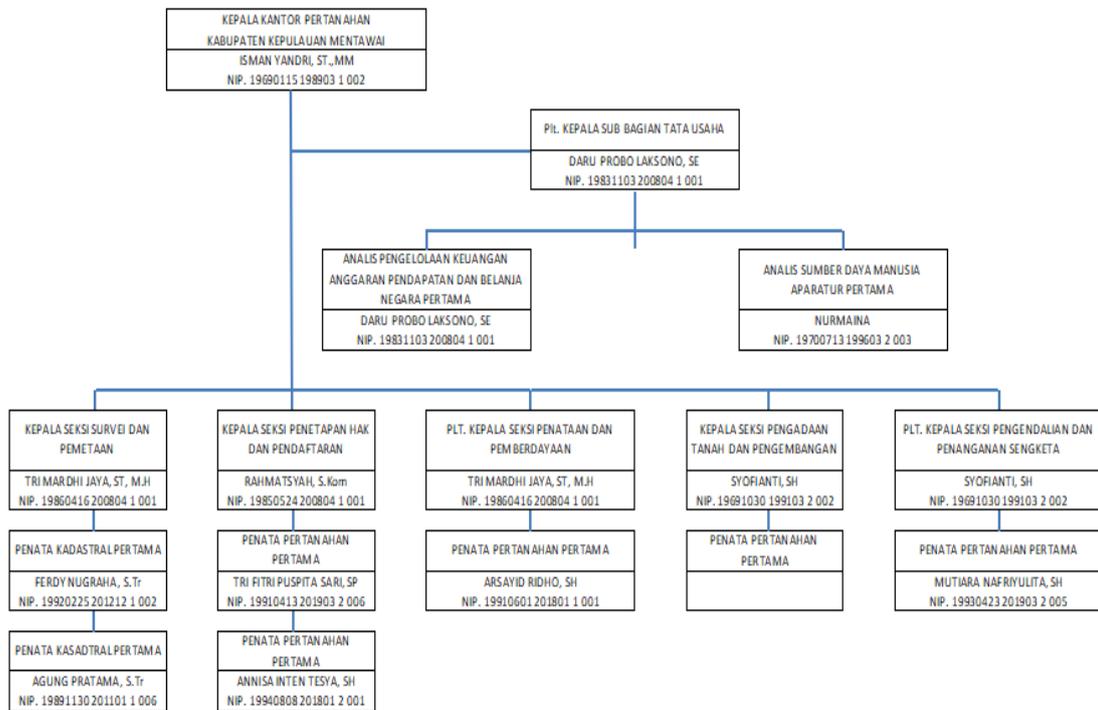
B. Sumber Daya Instansi

Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai merupakan salah satu kantor dari 19 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan dibidang pertanahan di daerah sebagaimana yang diamanahkan dalam Permen/ATRBP No. 38 Tahun 2016 Jo. No. 4 Tahun 2018. Dengan entitas yang berkedudukan di Jalan Raya Tuapejat Km. 10, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Propinsi Sumatera Barat dan luas wilayah kerja adalah lebih kurang 6.034 km² yang tersebar dalam 10 Kecamatan dan 43 Desa.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan Kepulauan Mentawai berjumlah 34 orang dengan rincian sebanyak 19 orang ASN dan 15 orang PPNPN, dari ASN yang aktif bekerja berjumlah 18 orang dikarenakan 1 orang anggota sedang melaksanakan tugas belajar (jabatan pengadministrasian umum). Secara keseluruhan jumlah sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai dijelaskan dalam struktur organisasi berikut.

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai



Sebaran pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai :

1. Kepala Kantor	: 1
2. Eselon IV	: 3
3. Jabatan Fungsional	: 6
4. Petugas Ukur	: 4
5. Pengadministrasian Umum	: 1
6. Analis Permohonan HTPT	: 2
7. Analis Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	: 1
8. Pengelola Sistem dan Jaringan	: 1
9. <u>PPNPN</u>	: 15
JUMLAH PEGAWAI	: 34

2. Sarana dan Prasarana

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai sudah cukup memadai. Gedung Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai terletak di dua lokasi yaitu di Tuapejat dan di Kota Padang dengan kondisi cukup memadai. Kedua gedung dilengkapi dengan jaringan internet, listrik, dan air. Dari segi keamanan dan kenyamanan kerja, baik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai di Tuapejat dan Teras Agraria di Kota Padang sudah terakomodasi dengan baik.

3. Metode

Dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan menurut tugas dan fungsinya, Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan agar terwujudnya pelayanan yang tertib administratif, akuntabel, efektif, dan efisien. Komunikasi dengan pihak terkait dan masyarakat juga dilakukan dengan mengedepankan kode etik pelayanan publik.

4. Anggaran

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, anggaran Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai telah didukung melalui Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) sebagaimana tertuang dalam Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/ Lembaga (RKAKL) Tahun Anggaran 2022.

BAB III

ANALISIS MASALAH

A. Identifikasi Masalah Pada Area Tusi Yang Bermasalah

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi unit kerja Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, ditemukan beberapa gap atau isu antara keadaan saat ini dengan kondisi yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan sesuai tugas dan fungsi kepala seksi hubungan hukum pertanahan, maka dapat identifikasi beberapa isu yang ditemukan sebagai berikut :

Tabel 2. Identifikasi Masalah/Isu Strategis

Tusi	Kondisi Saat Ini	GAP/Isu	Kondisi yang diharapkan	Upaya yang akan dicapai
Melaksanakan pengukuran dan pemetaan kadastral	<ol style="list-style-type: none">1. Sulitnya akses transportasi menuju kantor pertanahan2. Sulitnya mendapatkan informasi dan mendaftarkan permohonan3. Persyaratan sebelum dilaksanakan pengukuran tidak dipahami pemohon	A. Rendahnya volume pelayanan pengukuran	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon tidak perlu datang ke kantor pertanahan2. Peningkatan volume pelayanan pengukuran	Melalui media <i>call center</i> dan WA, berkas yang lolos validasi dan verifikasi bisa langsung didaftarkan pada KKP tanpa harus menyerahkan berkas asli ke petugas loket kantor pertanahan
Melaksanakan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis	Masih rendahnya kesadaran pemohon untuk	B. Banyaknya sengketa batas kepemilikan	Kesadaran pemohon untuk memasang	Membuat tim penyuluh/ sosialisasi kepada pemohon dan membuat

serta teknologi pengukuran dan pemetaan	memasang tanda batas sebelum pelaksanaan pengukuran	tanah	tanda batas sebelum pelaksanaan pengukuran semakin meningkat	gerakan masyarakat sadar pemasangan tanda batas (GEMA PATAS)
Melaksanakan pengukuran dan pemetaan <i>graphical index mapping</i> (GIM) atau pengumpulan informasi bidang tanah	Masih banyaknya bidang tanah terdaftar belum direposisi dan belum siapnya Data Siap Elektronik (DSE)	C. Banyaknya <i>overlapping</i> dalam pemetaan bidang tanah	Terwujudnya basis data pengukuran yang akurat dan DSE	Membuat tim akselerasi dalam pemetaan GIM secara menyeluruh terhadap bidang tanah terdaftar

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 3 Isu strategis yang ada pada Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, sebagai berikut :

1. Rendahnya volume pelayanan pengukuran, berdasarkan volume pelayanan pengukuran yang ada pada KKP, di peroleh data, Tahun 2019 berjumlah 92 pelayanan, Tahun 2020 berjumlah 86 pelayanan dan Tahun 2021 berjumlah 67 pelayanan. Dari data 3 tahun terakhir terlihat volume pelayanan pengukuran mengalami penurunan setiap tahunnya.
2. Banyaknya sengketa batas kepemilikan tanah, sebahagian besar permasalahan sengketa batas kepemilikan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai tidak ada yang lanjut pada pengadilan. Namun surat gugatan keberatan atas batas kepemilikan yang masuk, jika dirata-rata ada 1-2 surat yang masuk setiap 3 bulan.
3. Banyaknya *overlapping* dalam pemetaan bidang tanah, hampir di setiap kantor pertanahan permasalahan *overlapping* bidang tanah

sudah menjadi rahasia umum, dan telah menjadi pekerjaan rumah yang tidak ada habis-habisnya.

B. Penetapan Masalah Utama

Dari identifikasi masalah yang ada pada area tugas dan fungsi Kepala Seksi Survei dan Pemetaan didapat 3 isu. Selanjutnya dilakukan pemilihan isu strategis untuk untuk mendapatkan prioritas menggunakan teknik analisis ASTRID.

Tabel 3. Pemilihan Isu Strategis dengan kriteria ASTRID

No	Kriteria	Bobot Kriteria	Isu Strategis			Keterangan
			A	B	C	
1	Aktual	15	15	15	15	
2	Spesifik	10	10	5	10	
3	Transformasi	10	10	10	10	
4	Relevan	15	15	15	15	
5	Inovatif	20	20	15	15	
6	Dapat dilaksanakan sesuai masa pelatihan	30	25	20	25	
	Total Bobot	100	95	85	90	

Keterangan :

Isu A : Rendahnya volume pelayanan pengukuran

Isu B : Banyaknya sengketa batas kepemilikan tanah

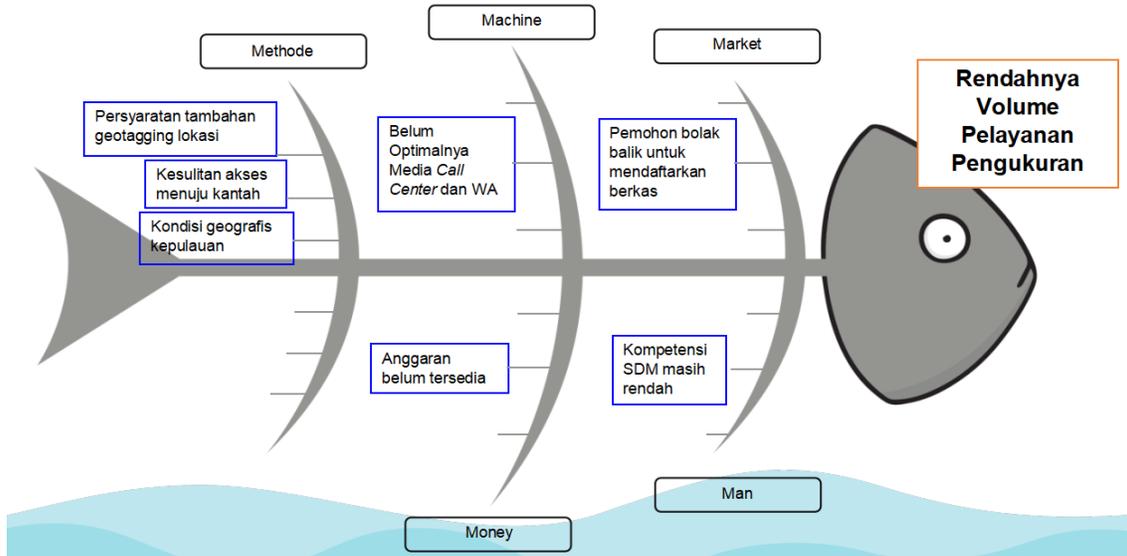
Isu C : Banyaknya *overlapping* dalam pemetaan bidang tanah

Dalam penetapan masalah utama dilakukan dengan menggunakan metode ASTRID (Aktual, Spesifik, Transformasi,

Relevan, Inovatif dan Dapat dilaksanakan selama masa pelatihan). Ketiga permasalahan utama menjadi isu yang Aktual di Seksi Survei dan Pemetaan. Aktual artinya sedang atau baru saja terjadi. Isu tersebut Aktual karena proses pelayanan yang jelas dan pelayanan digital sedang menjadi misi utama kementerian ATR/BPN. Spesifik artinya isu tidak terlalu umum, pemanfaatan media *call center* dan WA untuk memudahkan pendaftaran. Transformasi artinya ada perubahan, tidak statis sehingga isu tersebut memberikan pengaruh terhadap seksi lainya. Isu terkait rendahnya volume pelayanan pengukuran apabila tidak dilakukan terobosan pelayanan akan mempengaruhi minat masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya secara sporadis. Relevan artinya sesuai dengan tugas dan fungsi unit organisasi. Inovasi dalam Seksi Suvei dan Pemetaan sangat diperlukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan, Sebagai institusi pelayanan publik, senantiasa berusaha meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan di bidang pertanahan, salah satunya dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu Kriteria pemilihan isu yaitu dapat dilaksanakan selama masa pelatihan. Pengoptimalan media *call center* dan WA bisa dibuat dan dilaksanakan selama aksi perubahan.

Untuk mengetahui penyebab permasalahan yang menjadi isu utama maka dilakukan analisa menggunakan metode analisa penyebab masalah (Diagram Fishbone). Berikut merupakan analisis permasalahan untuk *core issue*.

Gambar 2. Diagram analisis masalah menggunakan Fishbone



Dari analisis menggunakan fishbone dapat diperoleh faktor faktor yang mempengaruhi adanya isu strategis :

1. *Man* (manusia) : selama ini yang menjadi kendala adalah kompetensi SDM yang masih rendah. Perlu peningkatan kompetensi SDM melalui pendidikan & pelatihan, dan pembelajaran secara langsung (*learning by doing*).
2. *Money* : untuk anggaran di kantor pertanahan belum ada untuk mengoptimalkan inovasi pelayanan
3. *Metode* : selama ini pemohon untuk mendapatkan informasi persyaratan hingga mendaftarkan berkasnya terkendala dengan sulitnya mengakses kantor pertanahan karena jarak tempuh dan biaya yang besar, sehingga animo masyarakat berkurang dan rendahnya volume pelayanan.
4. *Machine* : masih terbatasnya peran media *call center* dan WA yang hanya sekedar memberikan informasi persyaratan pendaftaran

berkas, sehingga diperlukan langkah yang lebih optimal agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

5. *Market* : pemohon harus bolak balik ke kantor pertanahan

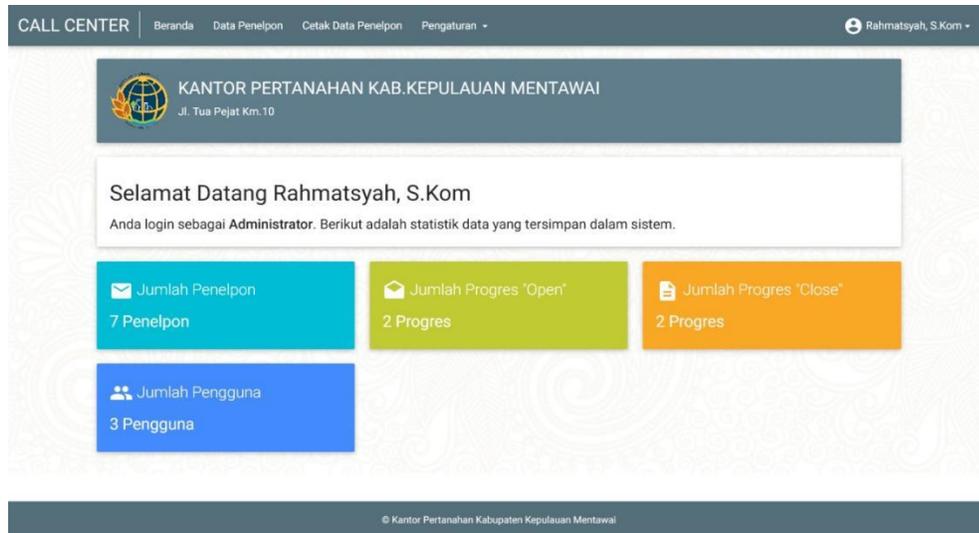
Berdasarkan uraian akar masalah melalui analisa ASTRID dan diagram *Fishbone*, bahwaselama ini proses pelayanan pengukuran masih belum efektif dan efisien khususnya dalam mendaftarkan berkas hingga kepastian pelaksanaan pengukuran. Oleh karena itu dengan sudah adanya media *call center* dan WA, maka peran media tersebut akan lebih dioptimalkan, demi memberikan manfaat yang lebih pada pemohon. Melalui gagasan aksi perubahan yang akan dilakukan yaitu **Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media *Call center* dan WA di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.**

C. Analisis Kelayakan Inovasi

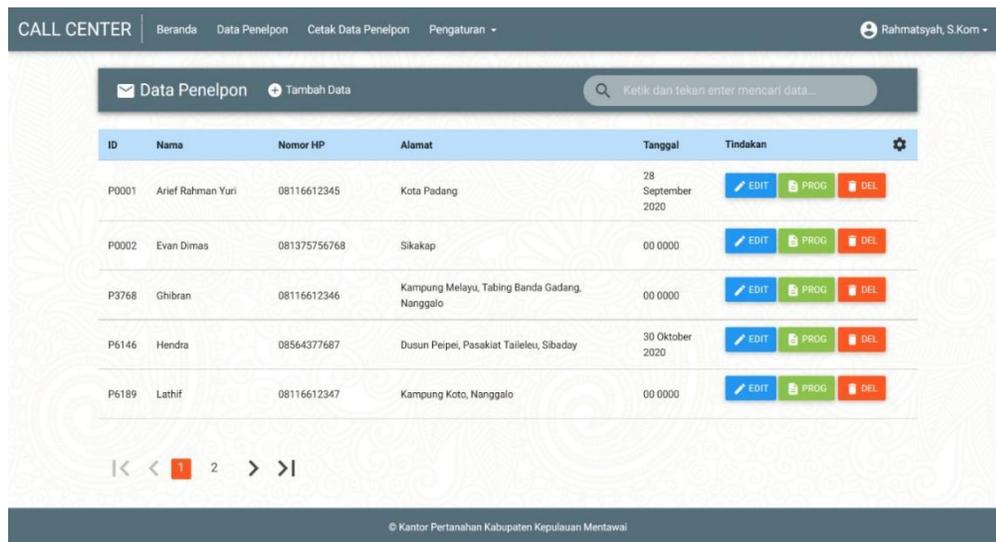
1. Kelayakan Administratif

Secara administratif, inovasi melalui layanan *call center* dan akun whatsapp (WA) resmi kantor pertanahan sudah diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Penerapan layanan *call center* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 3. Tampilan Beranda Call Center



Gambar 4. Data Penelpon Pada Media Call Center



Dari gambar diatas, dapat kita lihat bahwa layanan pertanahan melalui media *call center* sudah berjalan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Namun inovasi layanan ini hanya terbatas pada layanan pra sertifikasi.

Pada inovasi yang akan dilakukan sebagai strategi penanganan masalah percepatan layanan pengukuran melalui media *call center* dan WA, lebih mengoptimalkan lagi peran media *call center* dan WA tersebut. Media *call center* dan WA tidak hanya sebatas layanan pra sertifikasi, namun sampai dengan tahapan validasi dan verifikasi terhadap berkas permohonan yang sudah *diupload* pada media tersebut.

Apabila telah lolos tahapan validasi dan verifikasi, maka berkas bisa langsung didaftarkan pada KKP. Hal tersebut tentunya akan meningkatkan efisiensi pelayanan pengukuran di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Disamping itu, hal tersebut bisa menjawab permasalahan terkait lamanya waktu, sulitnya akses transportasi dan besarnya akomodasi yang dibayarkan pemohon menuju kantor pertanahan karena kondisi geografis kepulauan.

2. Kelayakan Sumber Daya

Sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai dalam mendukung keberhasilan inovasi meski dalam aspek kuantitas terbatas namun dari aspek kualitas cukup mumpuni. Hal ini diperkuat dengan adanya jabatan koordinator sub pengukuran dan pemetaan dalam hal persyaratan teknis dan pengelola sistem dan jaringan dalam Sub Bagian Tata Usaha. Selain itu juga ada petugas ukur yang sudah dibekali pengetahuan teknis pengukuran dan pendaftaran tanah.

Dalam pengkoordinasian teknis pengukuran dan pemeliharaan (*maintenance*) aplikasi ke depannya dapat dilakukan oleh internal Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai tentunya dengan dukungan pihak eksternal. Dari segi

fasilitas, Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai juga telah difasilitasi oleh jaringan internet di kedua titik pelayanan, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai di Tuapejat dan juga Teras Agraria di Kota Padang sehingga memudahkan komunikasi melalui telepon dan whatsapp serta akses ke aplikasi KKP.

3. Kelayakan Teknis

Kelayakan teknis adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap organisasi dimana kelayakan teknis menyoroti kebutuhan sistem yang telah disusun dari aspek teknologi yang akan digunakan. Secara teknologi, inovasi yang akan dirancang untuk mengoptimalkan pelayanan informasi pertanahan atau pra sertifikasi yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, alternatif sistem layanan informasi dari sebelumnya tidak mengandalkan teknologi (metode konvensional dengan melakukan datang langsung ke kantor pertanahan) menjadi sistem layanan informasi yang berbasis digital dengan menggunakan perangkat *gadget handphone* dan komputer yang tersambung dengan jaringan internet.

4. Kelayakan Regulasi

Berikut ketentuan yang menjadi acuan dalam inovasi peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;
- d. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Di Lingkungan Kementrian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional
- e. Peraturan Menteri ATR/ Kepala BPN Nomor 5 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik.
- f. Peraturan Menteri ATR/ Kepala BPN Nomor 7 tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;
- g. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kemetnterian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

BAB IV

STRATEGI MENGATASI MASALAH

A. Terobosan Inovasi

1. Deskripsi Inovasi

Berdasarkan kondisi geografis Kabupaten Kepulauan Mentawai, membuat perbaikan kualitas pelayanan di kantor pertanahan harus ada *effort* yang besar untuk mengatasinya. Banyak tantangan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam hal menekan lamanya waktu dan besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon.

Pelayanan efektif dan efisien merupakan dambaan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai untuk bisa dihadirkan ditengah-tengah masyarakat. Butuh solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Sebuah solusi sederhana, namun perkiraan dampaknya akan sangat besar bagi masyarakat. Solusi tersebut yaitu, kegiatan optimalisasi layanan informasi pelayanan pertanahan melalui media *call center* dan WA yang sudah ada sebelumnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Pada awalnya layanan ini hanya terbatas pada layanan pra sertifikasi. Adapun inovasi yang akan dilakukan sebagai strategi penanganan masalah percepatan layanan pengukuran melalui media *call center* dan WA, lebih mengoptimalkan lagi peran media *call center* dan WA tersebut. Media *call center* dan WA tidak hanya sebatas layanan pra sertifikasi, namun nantinya sampai dengan tahapan validasi dan verifikasi terhadap berkas permohonan yang

sudah diupload pada media tersebut.

Berkas permohonan yang telah lolos proses validasi dan verifikasi bisa dilanjutkan untuk didaftarkan pada KKP, dengan terlebih dahulu pemohon harus menambahkan surat pernyataan diatas materai Rp. 10.000,-. Adapun redaksi dari surat tersebut yaitu berisikan kewajiban pemohon untuk menyerahkan berkas asli yang sudah diupload lewat media *call center* dan WA kepada petugas ukur pada saat di lapangan, dan juga kesediaan dari pemohon untuk mencabut berkas permohonannya yang telah terdaftar di KKP. Selanjutnya akan diteruskan kepada petugas *back office* untuk penunjukan petugas ukur dan menentukan kepastian jadwal pengukuran.

Adanya kepastian jadwal pengukuran, maka akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengukuran di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Disamping itu, hal tersebut bisa menjawab permasalahan terkait lamanya waktu, sulitnya akses transportasi dan besarnya akomodasi yang dibayarkan pemohon menuju kantor pertanahan karena kondisi geografis kepulauan.

2. Model Inovasi

Sebagai alat bantu yang efektif dalam rangka mengidentifikasi, mendeskripsikan, menganalisis dan merancang tugas/fungsi program kegiatan dan rencana inovasi organisasi dapat digunakan media berupa model inovasi perubahan untuk mempermudah penulis dalam merancang aksi perubahan dapat diuraikan dalam kanvas inovasi berikut.

Gambar 5. Diagram Model Kanvas Inovasi

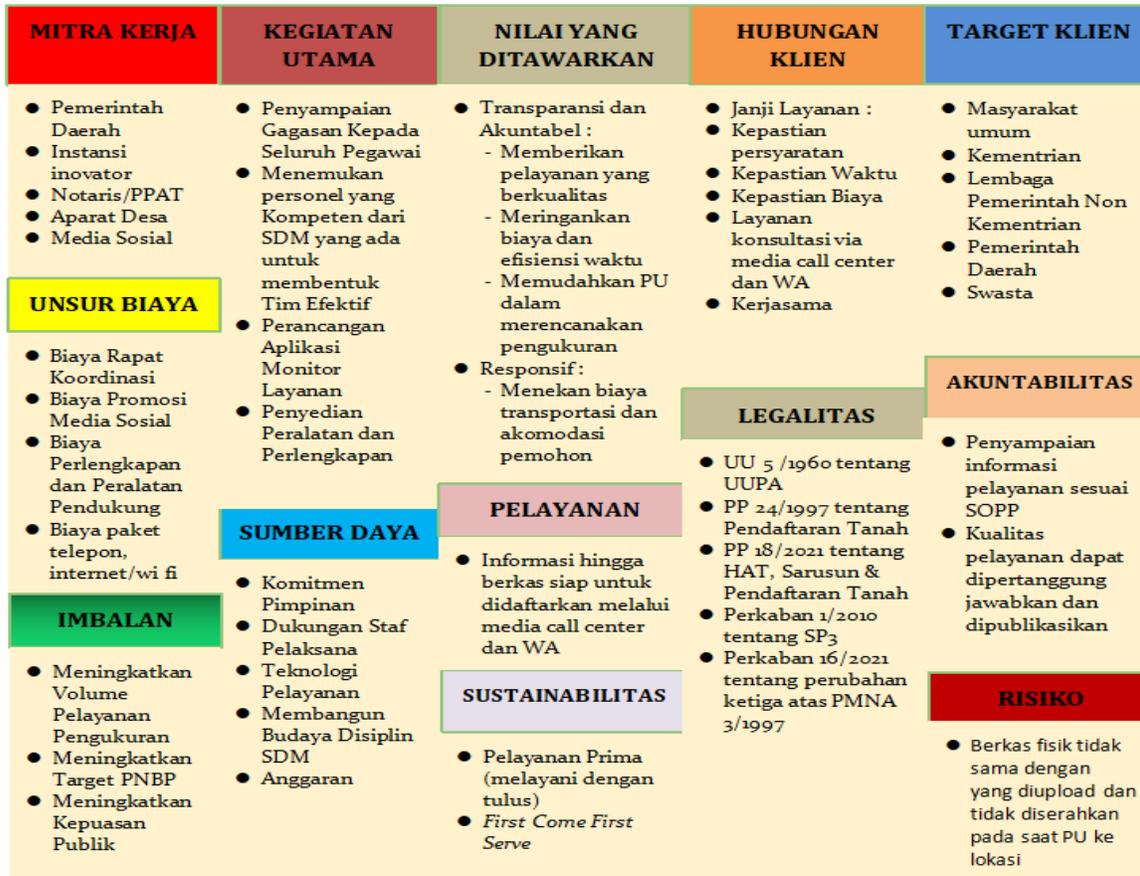


Diagram diatas menerangkan model bisnis secara sederhana dapat diartikan sebagai proses bagaimana organisasi menciptakan *value* dan mendapatkan keuntungan dari value yang diciptakannya secara berkelanjutan. Dari model kanvas yang mewakili kunci utama pendorong keberhasilan suatu organisasi.

- a. Target Klien : disini merupakan customer segmen yang akan merasakan atau menerima manfaat dari adanya perbaikan pelayanan. Pemohon bisa merupakan masyarakat umum/biasa, PPAT, Intansi Pemerintah, BUMN, BUMD. Masing masing pemohon ini memiliki kareakteristik yang berbeda.

Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, Seksi Pengadaan Tanah merupakan klien yang akan menindak lanjuti hasil pengukuran.

- b. Nilai yang ditawarkan : berupa adanya pelayanan yang berkualitas dalam pengukuran, serta efisiensi yang didapatkan pemohon, dan memudahkan petugas ukur dalam merencanakan pengukuran.
- c. Pelayanan : untuk tahap awal sosialisasi adanya aplikasi ini dibuatkan banner di loket, Informasi hingga berkas siap untuk didaftarkan melalui media *call center* dan WA.
- d. *Customer relationship*/hubungan dengan klien : cara berinteraksi untuk menjaga loyalitas konsumen, yaitu dengan memberi janji layanan berupa kepastian persyaratan, waktu, biaya, konsultasi lewat media *call center* dan WA.
- e. Imbalan/ *revenue* yang akan didapat dari adanya pengoptimalan media *call center* dan WA ini adalah adanya peningkatan volume pelayanan pengukuran dan target PNPB.
- f. Kegiatan utama tentunya ada beragam aktivitas kunci untuk dapat menghasilkan *value proposition* sesuai dengan yang diharapkan. Aktivitas ini adalah aktivitas pokok yang apabila hilang atau tidak ada, maka *value proposition* yang kompetitif tidak dapat direalisasikan, aktivitas utama berupa optimalisasi media *call center* dan WA hingga proses validasi dan verifikasi berkas permohonan.
- g. *Key Partners*/Mitra kerja : yaitu yang melaksanakan terdiri dari Pemerintah Daerah, Instansi Inovator, Notaris/PPAT, Aparat Desa.
- h. Biaya : biaya yang dibutuhkan yaitu biaya rapat koordinasi,

promosi media sosial, perlengkapan dan peralatan pendukung, dan pengoptimalan layanan media *call center*.

- i. Resiko : adanya kemungkinan berkas fisik yang sudah diupload pemohon tidak sama, bahkan tidak diserahkan pada saat petugas ukur ke lapangan.
- j. Legalitas
 - 1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
 - 2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
 - 3) Peraturan Pemerintah 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah
 - 4) Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
 - 5) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah
- k. *Sustainability* : Membangun kepercayaan Publik dan perbaikan pelayanan yang lebih prima dan menerapkan prinsip *First Come First Serve*

B. Tahapan Kegiatan dan Anggaran

Dalam hal penyelenggaraan dan pelaksanaan aksi perubahan perlu dilakukan perencanaan yang jelas pertahapannya, mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, pelaksanaan/uji coba, dan monitoring evaluasi kegiatan serta peRancangan. Berikut tabel jadwal pelaksanaan :

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan Aksi Perubahan

Program	Kegiatan	Target		Penanggung Jawab
		Output	Waktu	
Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media Call Center dan WA Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai	1. Rapat Persiapan	Notulen Rapat	1 hari	Ketua Tim
	2. Rapat Koordinasi Internal	Notulen/BA Rapat	1 hari	Ketua Tim
	3. Pengumpulan bahan dan data, menyiapkan sarana penunjang	Daftar Bahan dan Data pendukung	3 hari	Ketua Tim
	4. Merancang flow/alur kerja pengoptimalan aplikasi	Alur Kerja/Flow Aplikasi	2 hari	Ketua Tim
	5. Rapat pembahasan flow/alur kerja pengoptimalan aplikasi	Notulen Rapat	1 hari	Ketua Tim
	6. Pengoptimalan Aplikasi dan Pembuatan Brosur	Media Call Center	20 hari	Ketua Tim
	7. Uji coba aplikasi optimalisasi media call center	Hasil Wawancara Pengguna Layanan	30 hari	Ketua Tim

	8. Rapat pembahasan dan evaluasi hasil uji coba optimalisasi aplikasi media <i>call center</i>	Notulen Rapat	2 hari	Ketua Tim
--	--	---------------	--------	-----------

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

Tabel 5. Perencanaan Anggaran Kegiatan Utama

No/Kode	Kegiatan	Volume	Satuan	Biaya	Total Biaya
5527.	Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)				
EAF.001					
A	Persiapan				
521211	Belanja Bahan				
	- Konsumsi Rapat Persiapan	10	OK	66.000	660.000
	- Penggandaan Bahan	500	Lembar	250	125.000
522112	Belanja Langganan Telephone				
	- Langganan Mobile Protect Plan	12	Bulan	125.000	1.500.000
B	Pelaksanaan				
521211	Konsumsi Rapat Dalam Rangka				
	- Pengumpulan bahan dan data, menyiapkan sarana penunjang	10	OK	66.000	660.000
	- Pembahasan flow/alur kerja optimalisasi media call center	10	OK	66.000	660.000
	- Pelaksanaan Uji Coba optimalisasi media call center	10	OK	66.000	660.000
	- Penggunaan optimalisasi media call center	10	OK	66.000	660.000
	- Konsumsi Rapat Dalam Rangka Monev	10	OK	66.000	660.000
C	Pelaporan				
521211	Belanja Bahan				
	- Konsumsi Rapat Persiapan	10	OK	66.000	660.000
	- Penggandaan Bahan	500	Lembar	250	125.000
	Total Biaya				6.370.000

C. Hasil dan Manfaat Inovasi

1. Jangka Pendek yaitu :
 - a. Membuat sistem kerja baru dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pengukuran melalui optimalisasi media call center dan WA.
 - b. Memberikan kepastian pelayanan pengukuran kepada pemohon.
 - c. Terwujudnya basis data digital berkas permohonan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.
2. Jangka Menengah yaitu Setelah inovasi peningkatan efisiensi layanan pengukuran sampai dengan pendaftaran pada KKP melalui optimalisasi layanan *call center* dan *whatsapp* Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai terwujud, uji coba pembukaan media komunikasi akan langsung dilakukan sehingga dalam jangka menengah (direncanakan dalam waktu 6 bulan setelah seminar aksi perubahan) dapat meningkatkan volume pelayanan pengukuran 1,5 sampai 2 kali lipat dari pelayanan sebelum inovasi.
3. Jangka panjang yaitu terintegrasinya optimalisasi media *call center* kedalam aplikasi yang telah dibuat oleh pusdatin.

D. Pemanfaatan Sumberdaya

Dalam rangka mewujudkan inovasi pelayanan ini diperlukan sebuah tim untuk dapat melaksanakannya. Sumber daya manusia dan Stake holder sangat berperan dalam upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media call center dan WA di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

1. Membentuk dan Memberdayakan Tim Kerja

Proses pembentukan tim efektif sangat erat kaitannya dengan peran hubungan yang melekat pada pemimpin; yaitu peran pemimpin dalam pembentukan dan pembinaan tim-tim kerja; pengelolaan tata kepegawaian yang berguna untuk pencapaian tujuan organisasi; pembukaan, pembinaan dan pengendalian hubungan eksternal dan internal organisasi serta perwakilan bagi organisasinya. Keberhasilan tugas dalam tim akan tercapai jika setiap anggota tim bersedia untuk bekerja dan memberikan yang terbaik untuk kesuksesan tim sesuai tujuan pembentukan tim.

Langkah Mendesain Tim :

a. Menetapkan bentuk tim yang dibutuhkan dan kompetensi

1) Koordinator

- Kemampuan mengkoordinir pelaksanaan layanan
- Kemampuan membuat Rancangan monitoring layanan
- Dapat memastikan layanan sesuai SOP

2) Petugas Ukur

- Kemampuan melakukan pengukuran dan pemetaan sesuai SOP
- Kemampuan memeriksa kelengkapan berkas permohonan

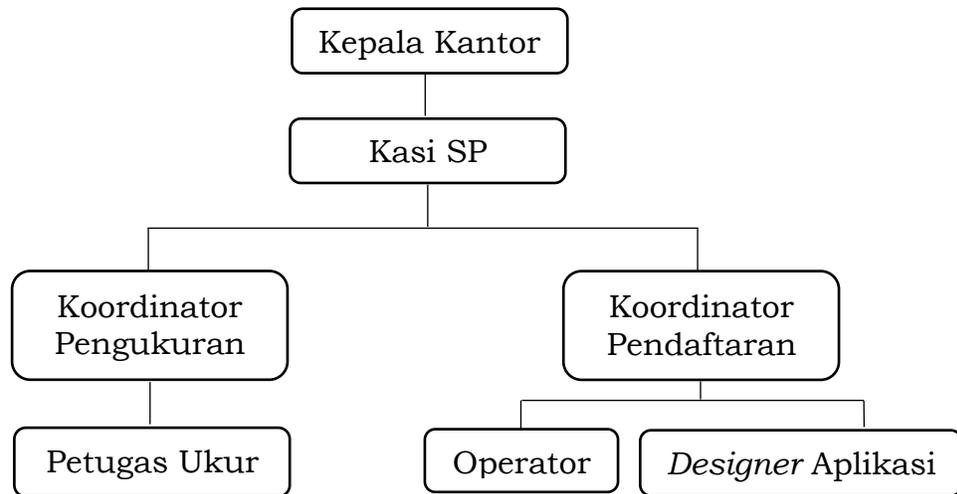
3) Operator

- Kemampuan melayani customer call center dengan baik, ramah, efektif dan tepat sasaran
- Kemampuan memberi informasi kepada customer sesuai prosedur

- Tertib dalam perekaman setiap progress layanan customer

b. Mengembangkan struktur

Gambar 6. Struktur Tim Efektif



c. Menetapkan tujuan dan prioritas kerja

- 1) Memberi kemudahan dalam pemberian informasi pertanahan
- 2) Mempersingkat waktu dan biaya calon pemohon
- 3) Meningkatkan volume pelayanan pengukuran
- 4) Meningkatkan target penerimaan PNB

d. Menetapkan kriteria kinerja

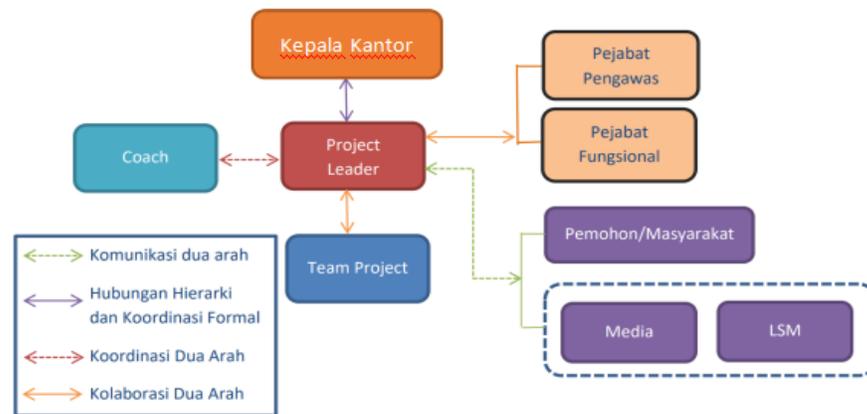
- 1) Kualitas layanan
- 2) Kuantitas layanan
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektifitas layanan
- 5) kemandirian

e. Menetapkan SOP

f. Menetapkan indikator keberhasilan

- 1) Calon pemohon memahami informasi pelayanan sesuai SPOP
- 2) Kelengkapan permohonan sudah sesuai dengan yang ditetapkan
- 3) Peningkatan volume pelayanan pengukuran

Gambar 7. Netmap Stakeholder



2. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab Tim

Pemanfaatan sumber daya internal :

- a. **Mentor** dalam hal ini Isman Yandri S.T, M.M. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai bertugas mengarahkan, membimbing dan menyetujui serta mendukung proyek perubahan.
- b. **Project Leader** dalam hal ini Tri Mardhi Jaya, S.ST, M.H selaku Kepala Seksi Survei dan Pemetaan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan seluruh tahapan aksi perubahan dan keberhasilan aksi perubahan.
- c. Ferdy Nugraha, S.Tr selaku Koordinator Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral bertugas membantu *project leader* dalam koordinasi dan menyiapkan jadwal

petugas ukur ke lapangan, selain itu juga memvalidasi dan memverifikasi setiap berkas yang sudah diupload pemohon.

- d. Tri Fitri Puspita, SH selaku Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak bertugas membantu *project leader* dalam koordinasi dan menyiapkan seluruh administrasi dan dokumentasi kegiatan, selain itu juga memvalidasi dan memverifikasi setiap berkas yang sudah diupload pemohon.
- e. Arief Rahman Yuri, S.Kom selaku Pengelola Sistem dan Jaringan bertugas sebagai operator call center dan akun whatsapp dan membuat serta mengoptimalkan desain model aplikasi monitoring layanan pra sertifikasi.
- f. Ichwan Septiadi, A.P bertugas sebagai petugas ukur dan membantu menerima berkas fisik sesuai dengan yang diupload.
- g. Febriandi selaku PPNPN bertugas sebagai operator call center dan akun whatsapp.

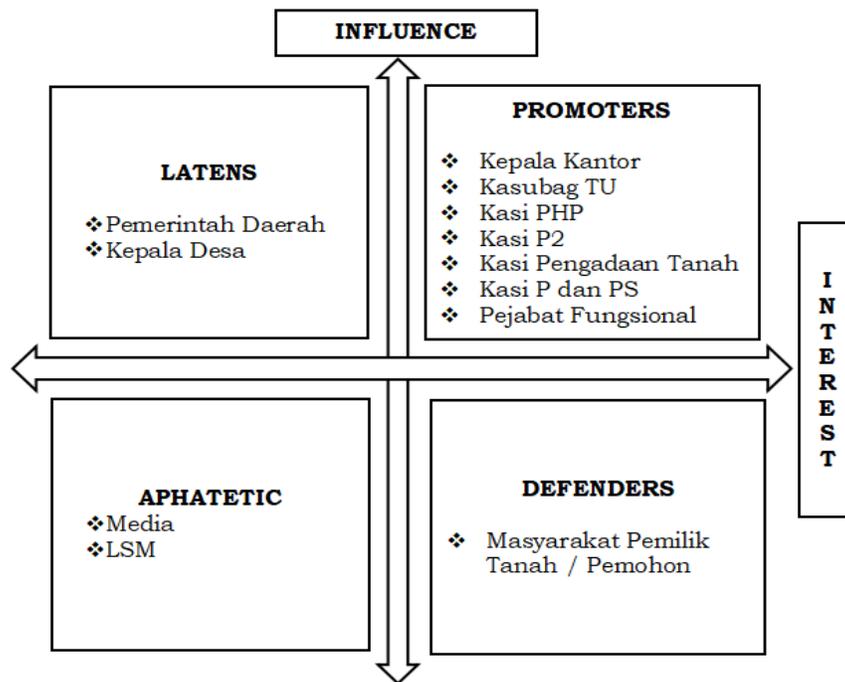
Stakeholder yang terlibat dan/atau mendapatkan manfaat dalam aksi perubahan ini antara lain:

- 1) Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai (internal)
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai (internal)
- 3) Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai (internal)
- 4) Kepala Seksi Pengadaan Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai (internal)
- 5) Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai (internal)

- 6) Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai (eksternal)
- 7) Kepala desa di wilayah Kabupaten Kepulauan Mentawai (eksternal)
- 8) Masyarakat (eksternal)

Penjelasan lebih lanjut mengenai *stakeholder* yang terkait dengan ran cangan aksi perubahan digambarkan dalam diagram *quadran stakeholder* sebagai berikut.

Gambar 8. Diagram *Quadran Stakeholder*



- 1) *Quadran Promoters* terdiri dari *stakeholder* yang memiliki kepentingan besar terhadap program serta kekuatan untuk membantu keberhasilan program, atau dalam kata lain memiliki pengaruh tinggi dan minat juga tinggi. Strategi komunikasi yang dibangun untuk *stakeholder* pada quadran ini adalah koordinasi intensif.

- 2) *Quadran **Defenders*** terdiri dari *stakeholder* yang memiliki kepentingan pribadi dan/atau organisasi serta dapat menyuarkan dukungannya, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi proses berjalannya kegiatan (memiliki minat tinggi tapi pengaruh rendah). Strategi komunikasi yang dibangun untuk *stakeholder* pada quadran ini adalah kolaborasi, kerjasama, dan keunggulan mereka diberdayakan.
- 3) *Quadran **Latents*** terdiri dari *stakeholder* yang tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika sewaktu-waktu tertarik (memiliki pengaruh tinggi tetapi ketertarikan rendah). Strategi komunikasi yang dibangun untuk *stakeholder* pada quadran ini adalah sosialisasi.
- 4) *Quadran **Aphatetics*** terdiri dari *stakeholder* yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan (memiliki pengaruh dan ketertarikan rendah). Strategi komunikasi yang dibangun untuk *stakeholder* pada quadran ini adalah edukasi.

E. Pengendalian Mutu Pekerjaan

Pengawasan dan pengendalian pekerjaan merupakan tindak lanjut dari kegiatan manajemen resiko yang bertujuan untuk meminimalisir penyimpangan yang terjadi dalam kegiatan yang dapat menghambat dan menggagalkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengendalian pengawasan dilakukan manajerial dengan menggunakan metode dan sistem pengorganisasian, perencanaan, kebijaksanaan, prosedur, pembinaan personil, pencatatan terhadap

pengawasan, perancangan hasil pengawasan, dan evaluasi terhadap hasil pengawasan.

Tabel 6. Unsur-unsur SPIP dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Identifikasi Penilaian Resiko	Pengendalian	Informasi dan Komunikasi	Monitoring dan Evaluasi
1	Persiapan dan pengumpulan bahan	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang data • Kurang partisipasi dari tim • Benturan jadwal rapat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan ulang (tabel kebutuhan data) • Komunikasi intensif • Jadwal ulang 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat persiapan • Komunikasi via WAG 	Notulen SK Tim Efektif
2	Pembahasan alur kerja/proses bisnis aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Bisnis proses tidak lengkap/ada bagian terlewat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan ulang (tabel kebutuhan data) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat 	Notulen
3	Pengoptimalan aplikasi oleh programmer	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi masih belum lengkap • Tidak selesai tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan ulang • Monitor proses pembuatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi • Koordinasi intensif 	Laporan dan dokumentasi
4	Uji coba aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi error • Adanya hacker 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan ulang • Sistem sekuriti/ pengamanan aplikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi 	Laporan dan dokumentasi
5	Pemenuhan persyaratan permohonan pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas asli tidak sama dengan yang diupload 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan surat pernyataan diatas 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi • Koordinasi intensif 	Laporan dan dokumentasi

		• Berkas asli tidak diserahkan	materai 10.000		
6	Pelaporan	• Tidak tepat waktu	Monitoring	Rapat monitoring	Rancangan dan dokumentasi

F. SOP Pelayanan Publik

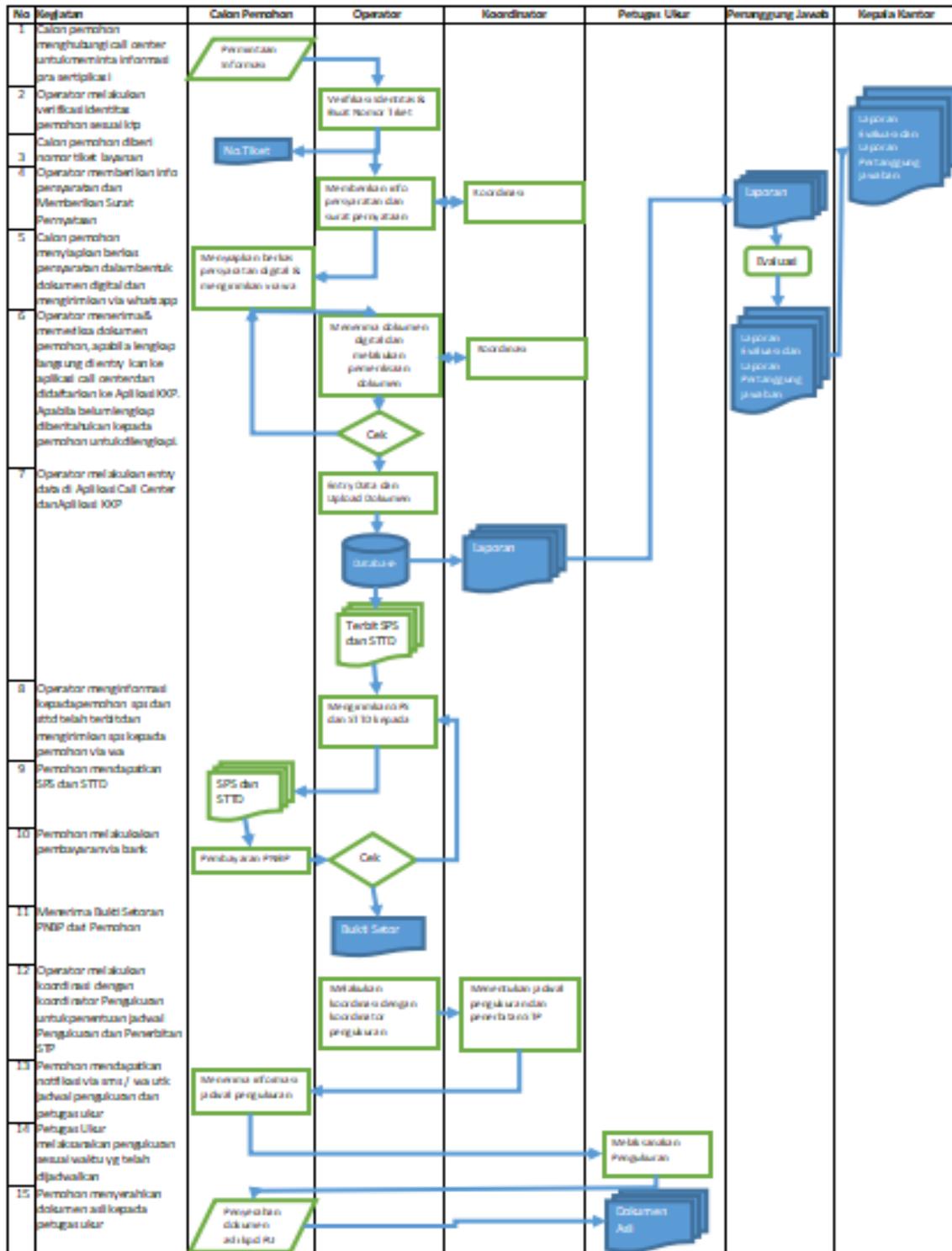
SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang-orang didalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, sesuai standar, dan sistematis.

Tujuan pembuatan SOP :

1. Agar karyawan dapat menjaga konsistensi dan tingkat kinerjanya atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari karyawan.
4. Melindungi organisasi/ unit kerja dan karyawan dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari dari kegagalan/kesalahan, duplikasi dan inefisiensi.

Untuk memperlancar tugas petugas atau tim, sebagai dasar pedoman dalam melaksanakan inovasi layanan yang akan dilakukan, maka dibuat diagram alur SOP sebagai berikut :

Gambar 9. Diagram Alir SOP



BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

1. Membangun Integritas

Dalam mengimplementasikan aksi perubahan diperlukan komitmen bersama seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Komitmen bersama ini dapat diwujudkan dengan membangun integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan, terutama bagi Tim Aksi Perubahan.

Untuk mewujudkan integritas dan komitmen yang tinggi dalam pelaksanaan kegiatan aksi perubahan, *project leader* menerapkan beberapa hal sebagai berikut.

- a. Kepemimpinan dan pemberian motivasi yang kuat dalam mengarahkan tim untuk memberikan kinerja yang optimal dalam pelaksanaan kegiatan aksi perubahan. Dalam menerapkan kepemimpinan, komunikasi yang baik harus dibangun, salah satunya dengan memberikan penjelasan dengan detail mengenai proyek, tujuan, dan *deadline* dari kegiatan aksi perubahan. Penting juga untuk mendorong *feedback* dari anggota tim, sehingga *project leader* mengetahui sudah sejauh mana kegiatan telah berlangsung.
- b. Manajemen dalam menempatkan tugas sesuai dengan fungsi masing-masing anggota dalam tim efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan mendelegasikan pekerjaan pada orang yang tepat. Kenali tim secara individu agar dapat menilai kekuatan masing-masing anggota, sehingga anggota tim dapat memberikan dampak signifikan pada produktivitas

tim.

- c. Integritas dan komitmen yang tinggi dari tim efektif aksi perubahan dalam konsistensinya untuk mengerjakan kegiatan aksi perubahan. Hal ini dimulai dengan membangun kerjasama antar anggota dan membangun *mindset* bahwa kegiatan aksi perubahan bukanlah pekerjaan/ kepentingan individu, melainkan pekerjaan/ kepentingan bersama untuk memajukan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- d. Koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh *stakeholder* sehingga dukungan untuk melakukan kegiatan aksi perubahan menjadi optimal.

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Menurut Risal Badudu dalam buku *Service Excellence: Pelayanan pelanggan yang prima* oleh perusahaan di Indonesia, terdapat beberapa tahapan dalam pembentukan budaya pelayanan prima. Pertama adalah tindakan, yang kemudian menjadi kebiasaan, lalu berangsur-angsur menjadi kebudayaan. Budaya pelayanan prima dapat menjadi keunggulan bersaing yang menjadi ciri khas suatu perusahaan atau organisasi. Tahapan dalam membentuk budaya pelayanan prima :

- a. *Policy and Process*, yang merupakan penjabaran dan pernyataan visi, misi dan nilai serta kebijakan suatu organisasi.
- b. *Key Performance Indicator and Standard*, yang merupakan sebuah tolak ukur dari kinerja pelayanan. Ini merupakan langkah dan prosedur organisasi untuk melakukan pengukuran terhadap proses pelayanan prima yang dapat

dijadikan sebagai acuan untuk mencapai target.

- c. *Service Measurement*, yang merupakan pengukuran pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi apakah standar pelayanan sudah mencapai hasil yang diharapkan. Informasi yang diperoleh dari *service measurement* selanjutnya disusun dan dilaporkan untuk menjadi dasar pengambilan keputusan perbaikan dalam bentuk kebijakan.
- d. *Report* yang dapat menjadi ukuran untuk menentukan kebutuhan *training, coaching, reward* dan *punishment* bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Proses ini sangat penting sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

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

Konsep kegiatan aksi perubahan Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media *Call Center* dan Whatsapp (WA) merupakan suatu bentuk usaha peningkatan layanan pengukuran. Jika sebelumnya media yang sudah tersedia tersebut hanya memberikan layanan informasi pra sertifikasi, namun saat ini layanan sudah sampai pada pendaftaran berkas. Dalam penerapannya, tentu saja perlu adanya adaptasi bagi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai pada umumnya dan petugas layanan informasi pada khususnya. Untuk mendukung budaya layanan yang maju dan *modern, project leader* memetakan potensi masalah serta strategi untuk menangani masalah tersebut yang

juga telah diterapkan dalam proses pelaksanaan aksi perubahan ini.

Tabel 7. Identifikasi Potensi Masalah dan Strategi Mengatasi Masalah

Potensi Masalah		Strategi Mengatasi Masalah
INTERNAL		
1.	Kesiapan SDM untuk pendaftaran layanan pengukuran dari konvensional ke sistem layanan berbasis digital	Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan secara berkala
2.	Konsistensi dan komitmen SDM operator dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemohon untuk pendaftaran layanan pengukuran	Penguatan <i>teamwork</i> dan komitmen tim
3.	Jadwal yang terbentur dengan pekerjaan kantor	Pengaturan jadwal yang jelas dan efisien
EKSTERNAL		
4.	Pemenuhan persyaratan permohonan	Pembuatan surat pernyataan di atas materai, untuk menyerahkan berkas asli kepada petugas ukur pada saat di lapangan
5.	Ketersediaan jaringan internet yang belum stabil	Menyediakan modem cadangan pada saat jaringan tidak stabil dan keadaan darurat

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. Menjalinkan 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.

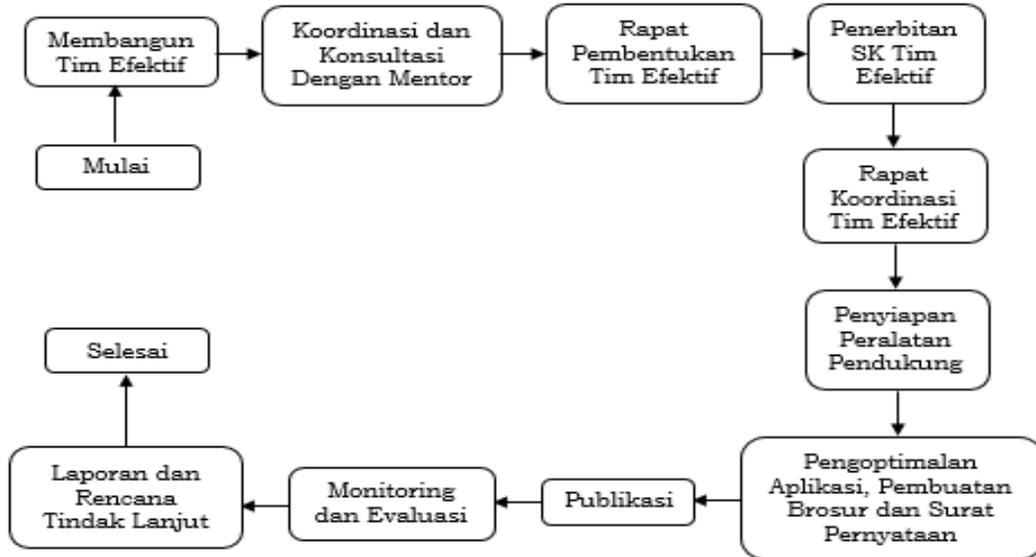
Pemetaan sumberdaya manusia sesuai dengan kompetensinya masing-masing telah dilakukan pada saat rapat pembentukan tim efektif. Selain itu, sumberdaya tersebut didukung dengan motivasi dan arahan yang jelas sehingga kegiatan aksi perubahan dapat dilakukan dengan optimal. Hal ini dibuktikan dengan tercapainya output yaitu meningkatnya efisiensi layanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA di kantor pertanahan sebagai solusi dari permasalahan layanan pengukuran yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan

1. Capaian Tahapan Inovasi

Secara keseluruhan tahapan kegiatan aksi perubahan digambarkan dalam bagan sebagai berikut:

Gambar 10. Alur Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan



Sumber: Penulis 2022

a. Tahapan Persiapan

Dalam tahapan persiapan pelaksanaan aksi perubahan dibagi menjadi beberapa kegiatan yang diantaranya:

1) Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor

Pada tahapan ini, *project leader* memberikan gambaran detail mengenai aksi perubahan yang akan dilaksanakan kepada mentor. Penjelasan yang dilakukan mulai dari alasan pengangkatan isu tentang rendahnya volume pelayanan pengukuran di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai hingga mengapa media *call center* dan whatsapp yang sudah ada sebelumnya di kantor pertanahan perlu dioptimalkan lagi, menjadi pilihan yang paling solutif untuk menangani isu tersebut. Dalam proses pelaksanaan aksi perubahan, mentor memiliki peran

sebagai pemberi dukungan serta pengawas terhadap berlangsungnya kegiatan aksi perubahan. Konsultasi yang dilakukan mengenai progress implementasi aksi perubahan dan bagaimana kinerja tim efektif dalam melaksanakan tugas sesuai dengan masing-masing tanggung jawabnya terhadap kegiatan aksi perubahan.

Gambar 11. Konsultasi Aksi Perubahan dengan Mentor

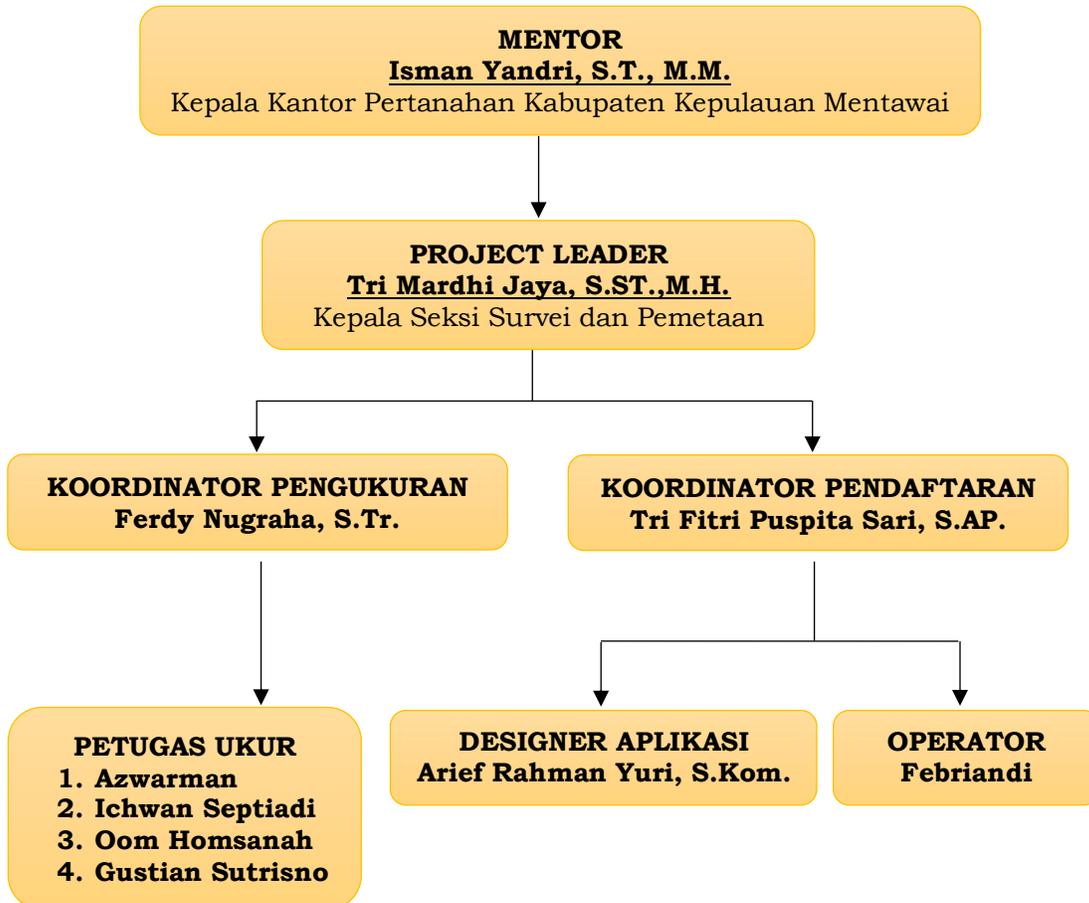


2) Rapat Pembentukan Tim Efektif

Gambar 12. Rapat Pembentukan Tim Efektif



Gambar 13. Bagan Tim Efektif Aksi Perubahan

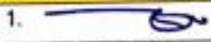
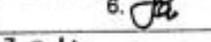
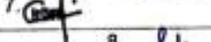
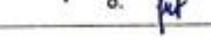


Rapat pembentukan tim efektif merupakan kegiatan untuk membentuk tim efektif sebagai pelaksana kegiatan aksi perubahan. *Output* dari kegiatan dalam tahapan ini adalah daftar hadir peserta rapat dan pemahaman bersama terhadap keseluruhan kegiatan aksi perubahan dan tujuan yang akan dicapai. Berikut adalah evidence dari daftar hadir.

Gambar 14. Daftar Hadir Rapat Pembentukan Tim Efektif

DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : **Rapat Tim Efektif**
 Hari/Tanggal : **Senin/11 April 2022**
 Pukul : **10.00 wib s.d selesai**
 Tempat : **Ruang Kepala Kantor Pertanahan Kab. Kep. Mentawai**

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Isman Yandri	Kakantah	1. 
2	Tri Mardhi Jaya	Kasi SP	2. 
3	Ferdy Nugraha	Korsub PPK	3. 
4	Tri Fitri Puspita Sari	Korsub PHP	4. 
5	Arief Rahman Yuri	Pengelola SJ	5. 
6	Oom Homsanah	PU	6. 
7	Gustian Sutrisno	PU	7. 
8	Febriandi	PPNPN	8. 

Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Kepulauan Mentawai


Isman Yandri, S.T., M.M.
NIP. 196901151989031002

3) Penerbitan SK Tim Efektif

Dalam kegiatan ini dihasilkan surat keputusan yang diterbitkan tanggal 04 April 2022 dengan Nomor : 15/SK-13.09.IP.02/IV/2022 oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi

Media *Call Center* dan *Whatsapp* Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagai dasar Tim Efektif membantu pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai. (Surat Keputusan terlampir).

b. Tahap Implementasi

Pelaksanaan tahap implementasi direncanakan selesai dalam kurun waktu 1 bulan, yaitu dari minggu ke-1 bulan April hingga minggu ke-4 bulan April. Tahap implementasi merupakan tahapan utama (core) dalam kegiatan aksi perubahan ini, karena penyiapan peralatan pendukung dan perancangan pengoptimalan model aplikasi monitoring layanan *call center* dan *whatsapp* hingga uji coba aplikasi termasuk dalam tahapan ini. Tahapan implementasi terbagi atas:

1) Penyiapan Peralatan Pendukung

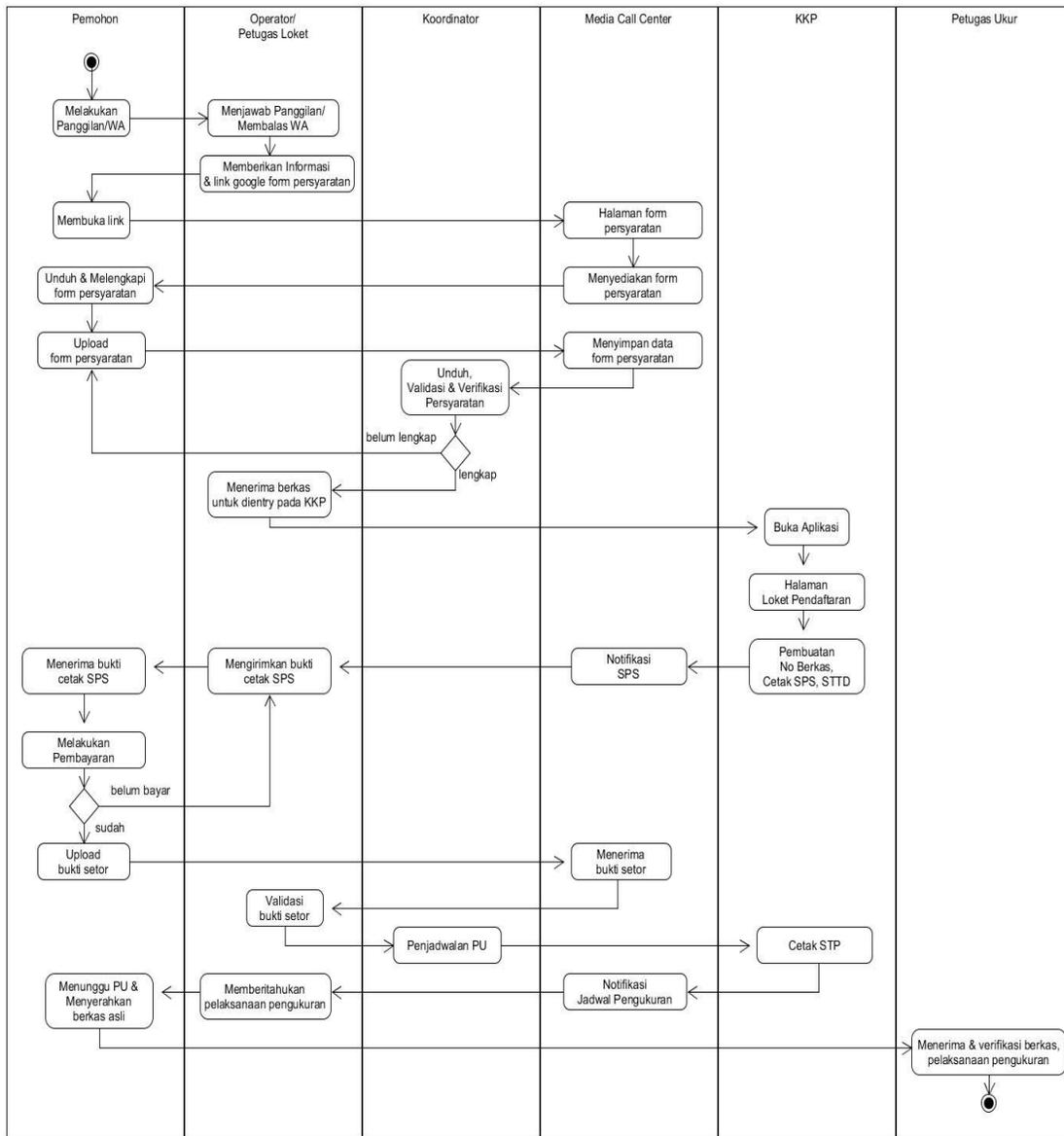
Dalam penerapan inovasi peningkatan pelayanan pengukuran melalui *call center* dan *whatsapp* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, *project leader* dan tim efektif memanfaatkan satu unit gadget Redmi Note 11 yang menggantikan gadget sebelumnya karena sudah rusak. Selain itu, untuk *simcard* dari *provider* telkomsel sebagai media komunikasi telepon dan *whatsapp* perlu diupgrade dari layanan Prabayar menjadi *pasca* bayar.

2) Pengoptimalan Media *Call Center*, Pembuatan Brosur dan Surat Pernyataan

Desain model dan alur pada peningkatan pelayanan

pengukuran melalui pengoptimalan media *call center* di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai disesuaikan pada SOP pelayanan publik pada pembahasan Bab IV.

Gambar 15. Diagram Alir Peningkatan Pelayanan Pertanahan Melalui Optimalisasi Media *Call Center*

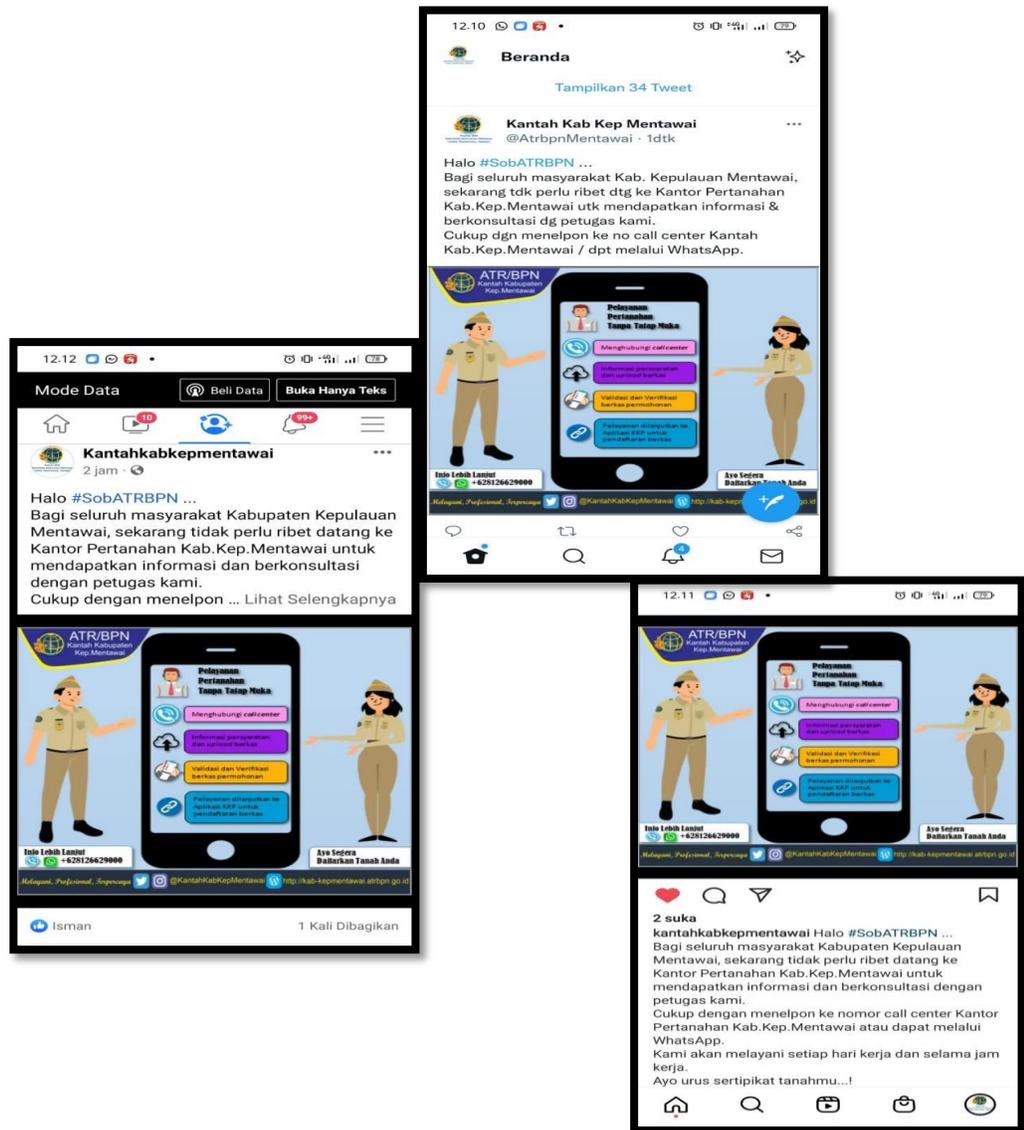


Sumber : Penulis, 2022

3) Publikasi

Kegiatan publikasi dengan cara penyebaran brosur informasi layanan melalui media sosial *facebook*, *instagram*, dan *twitter*, dan juga secara langsung melalui telepon kepala desa dan penyerahan langsung untuk ditempel pada papan pengumuman kantor desa.

Gambar 18. Publikasi Melalui Media Sosial *Facebook*, *Instagram* dan *Twitter*



Gambar 19. Pemasangan Brosur di Kantor Desa



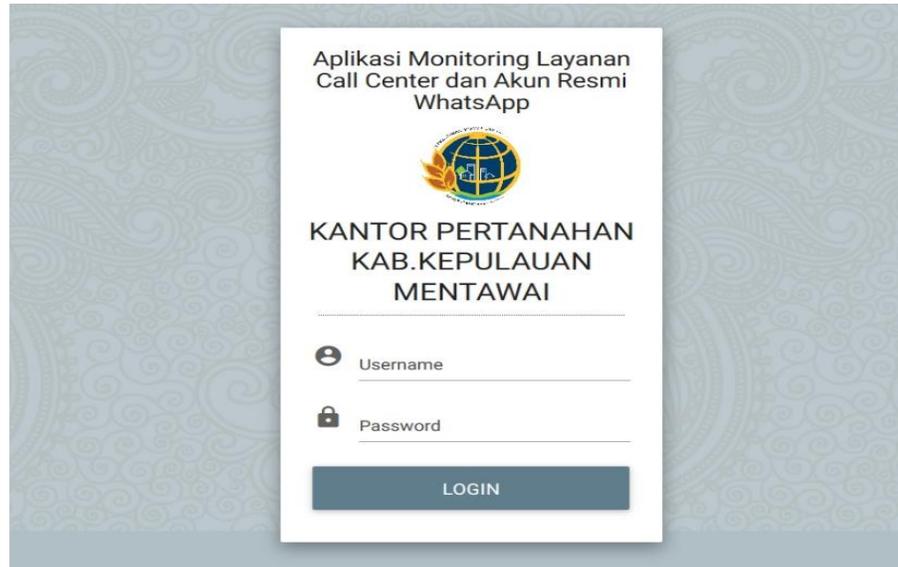
4) Penggunaan dan Pengoptimalan Media *Call Center*

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, layanan media *call center* dan WA telah membantu pemohon dalam mendapatkan informasi prasertifikasi sebelum mendaftarkan bidang tanahnya ke kantor pertanahan. Hasil pelayanan informasi prasertifikasi tersebut dibuatkan *database* dalam aplikasi monitoring layanan untuk mengetahui sudah berapa banyak masyarakat yang telah menghubungi layanan media *call center*.

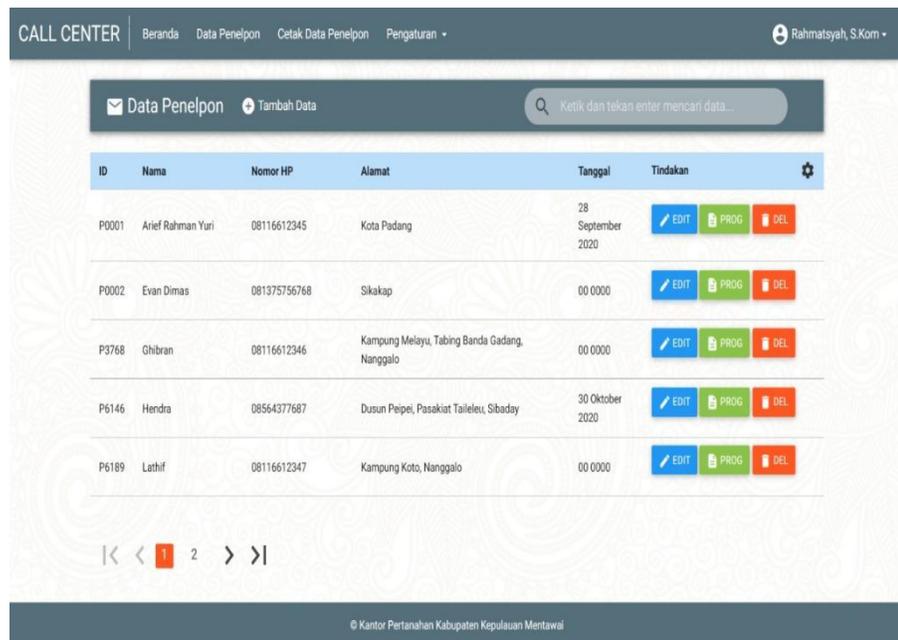
Aplikasi monitoring layanan berjalan dalam jaringan *localhost* dan digunakan sebagai *database* penelpon, *upload* berkas dari pemohon. *Database* penelpon, *upload* berkas dari pemohon bisa diperoleh

apabila telah diinput oleh operator kedalam aplikasi.

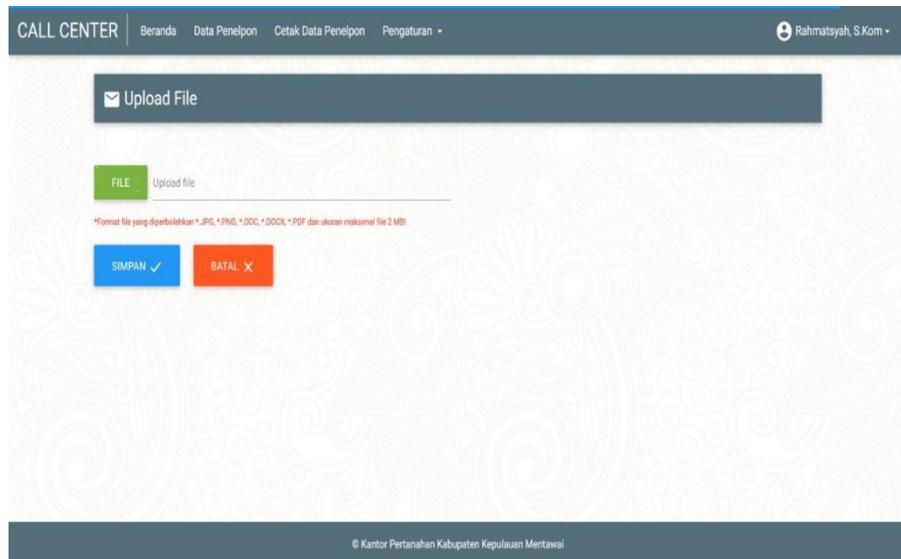
Gambar 20. Halaman *Login* Aplikasi Monitoring Layanan



Gambar 21. Halaman Data Penelpon



Gambar 22. Halaman upload File



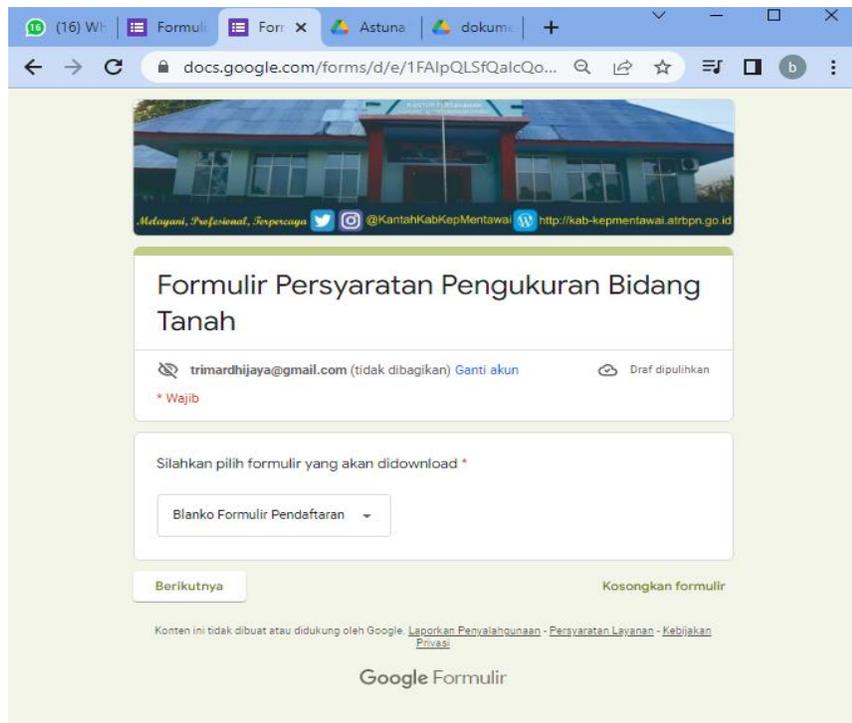
Layanan media *call center* yang ditindak lanjuti pada aplikasi monitoring tersebut, perlu dioptimalkan lagi. Layanan tersebut nantinya tidak hanya sekedar memberikan informasi pra sertifikasi kepada pemohon dan penginputan data penelpon dalam *database* aplikasi layanan monitoring, namun akan ditindak lanjuti sampai dengan memberikan kemudahan kepada pemohon untuk bisa mendaftarkan berkasnya, tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

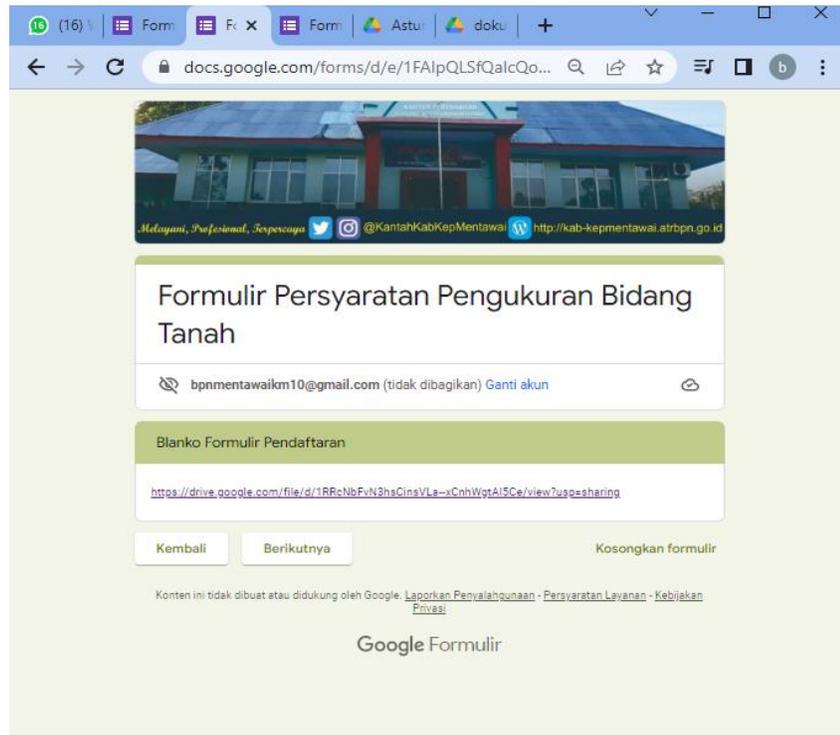
Oleh karena itu, *project leader* memanfaatkan sebuah aplikasi sederhana dari *googleform* dalam menyediakan formulir persyaratan yang nantinya bisa langsung diunduh oleh pemohon dari *link* yang sudah disediakan. Melalui aplikasi tersebut, operator tidak lagi perlu menginput data penelpon yang sudah menghubungi layanan *call center*, karena secara

otomatis tersimpan dalam *database googledrive*.

Adapun alur kegiatan dari layanan *call center* tersebut diawali setelah pemohon menelepon atau mengirim pesan ke nomor layanan. Pemohon yang telah menghubungi layanan tersebut akan dilayani oleh operator. Operator akan memberikan penjelasan terkait persyaratan yang dibutuhkan. Disamping itu, operator akan memandu dan memberikan *link googleform* untuk mengunduh persyaratan permohonan kepada pemohon.

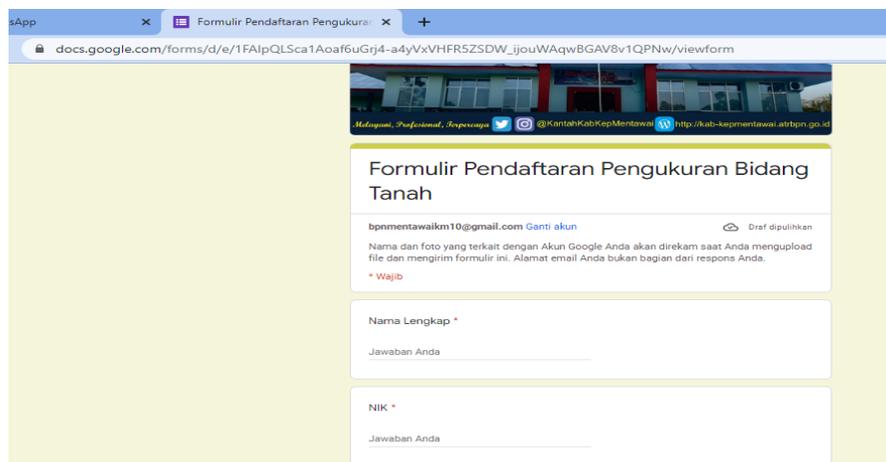
Gambar 23. *Link* Unduhan Formulir Persyaratan





Selain mengunduh/*download* formulir persyaratan, pemohon juga diarahkan untuk mengisi *link googleform* yang telah disediakan. Hal tersebut terkait pengisian data diri, serta meng*upload* dokumen persyaratan yang telah diunduh dan dilengkapi sebelumnya.

Gambar 24. *Link* Pendaftaran Data Diri dan *Upload* Berkas



Tanggal Lahir *
Tulis bulan, tanggal, tahun lahir
Tanggal
20/04/2022

Email
Jawaban Anda

Nomor Handphone *
Jawaban Anda

Upload KTP & KK *
Jadikan 1 file dokumen PDF
Tambahkan file

Upload Atas Hak *
Scan formulir pendaftaran, surat pernyataan penguasaan fisik, surat keterangan desa, surat pernyataan pemasangan tanda batas, surat jual beli asli / surat hibah tanah asli. Diadakan 1 file dokumen pdf.
Tambahkan file

Upload Surat Pernyataan *
Tambahkan file

Upload Foto Lokasi dan Tanda Batas (Geo Tagging) *
Tambahkan file

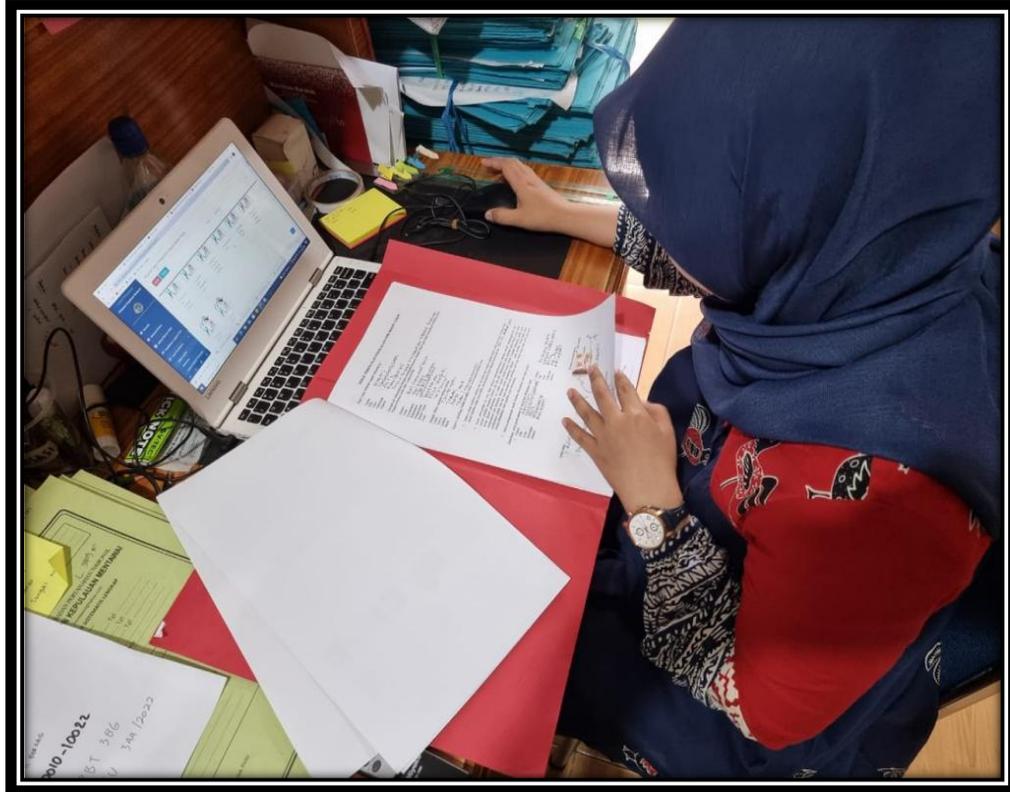
Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) · [Peryaratan Layanan](#) · [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

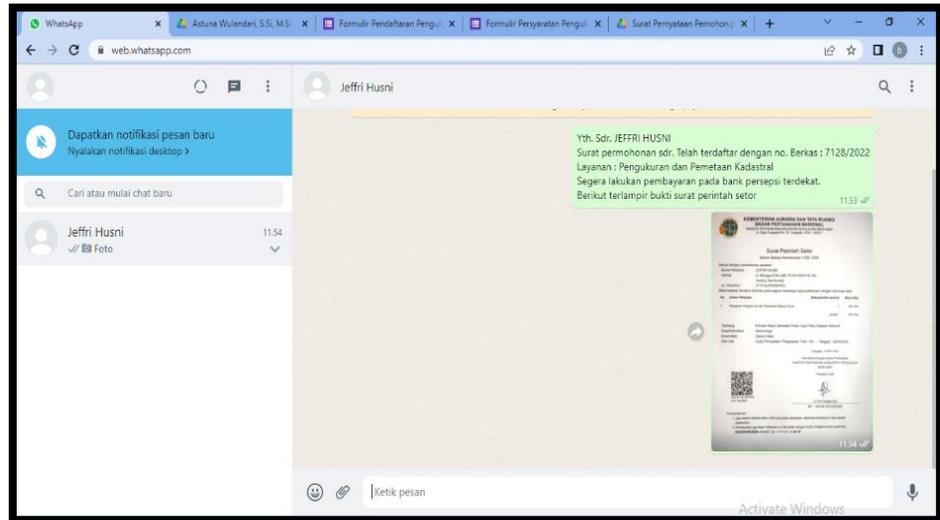
Pelaksanaan upload persyaratan permohonan juga dapat dikirimkan melalui aplikasi WA ke nomor *call center*. Selanjutnya, formulir persyaratan yang telah diupload oleh pemohon, akan diunduh oleh koordinator untuk memeriksa kesesuaian dan kelengkapannya. Proses pengunduhan oleh koordinator bisa dilaksanakan melalui *database googledrive* maupun via WA.

Gambar 25. Proses Validasi dan Verifikasi Kelengkapan Berkas Permohonan

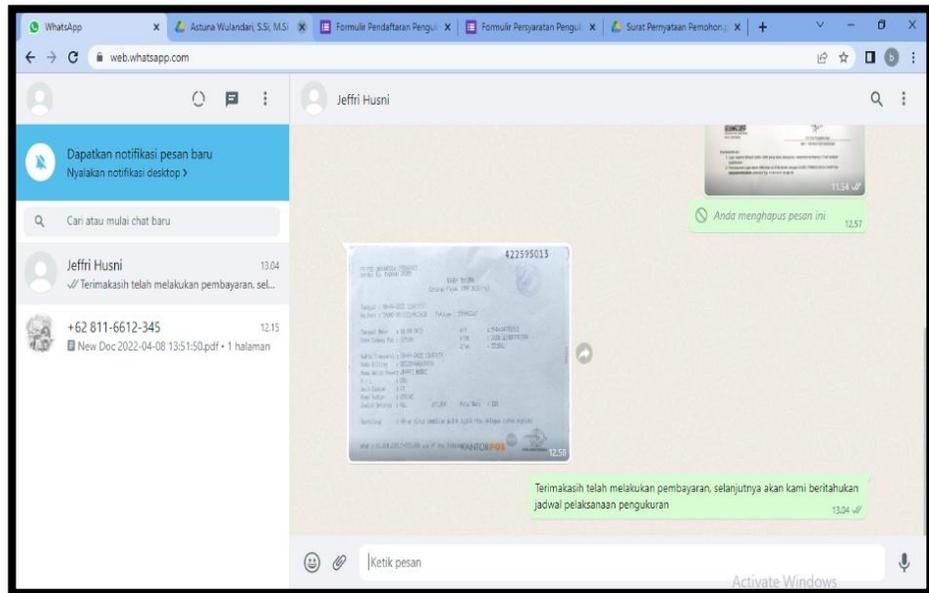


Setelah dilakukan pemeriksaan, apabila berkas tersebut sudah lengkap, lolos proses validasi dan verifikasi, maka bisa langsung ditindaklanjuti untuk proses pendaftaran pada aplikasi KKP (penerbitan nomor berkas pendaftaran, surat perintah setor). Pemohon akan diberikan notifikasi atau/pemberitahuan untuk segera melakukan pembayaran.

Gambar 26. Notifikasi SPS



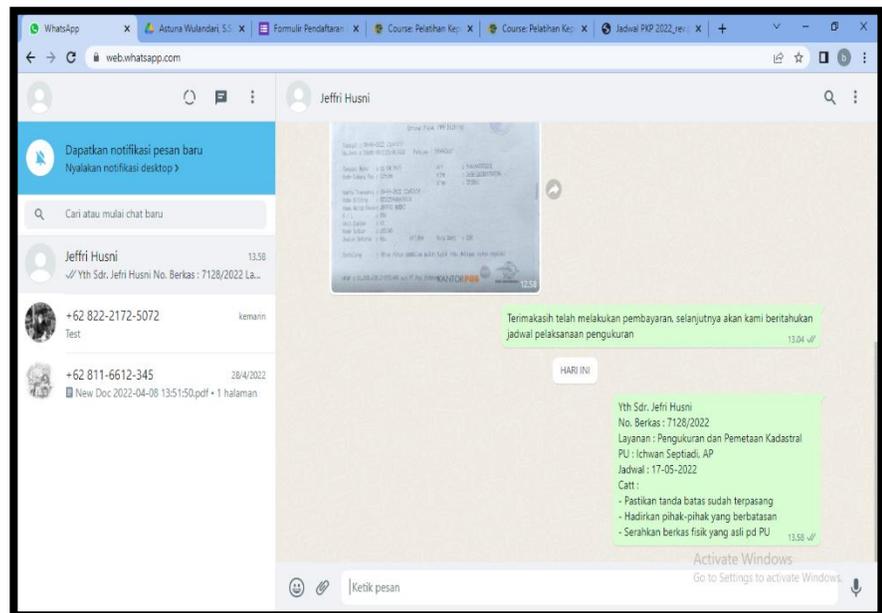
Gambar 27. Bukti Upload Pembayaran SPS



Setelah bukti *upload* diterima dan divalidasi oleh operator, selanjutnya koordinator akan menentukan jadwal pelaksanaan pengukuran. Pemohon akan diberitahukan terkait jadwal pelaksanaan pengukuran. Disamping itu, pemohon akan diingatkan kembali akan

kesiapannya terhadap pemasangan tanda batas, kehadiran pemohon yang berbatasan, dan menyerahkan berkas fisik yang asli kepada petugas ukur.

Gambar 28. Notifikasi Pelaksanaan Pengukuran



c. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan kegiatan inovasi peningkatan pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA berpedoman pada:

- 1) Peningkatan pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA kantor pertanahan dilaksanakan dalam rangka pelayanan pertanahan, oleh karena itu diharuskan sesuai dan selaras dengan strategi dan tujuan organisasi;
- 2) Peningkatan pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA kantor

pertanahan dalam rangka percepatan pelayanan pertanahan harus efektif dan memotivasi seluruh tim efektif untuk berusaha ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan manfaat dari evaluasi pelaksanaan kegiatan inovasi peningkatan pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA dalam rangka pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai adalah sebagai berikut:

- 1) Dapat mengetahui sejauh mana program sudah dilakukan oleh pelaksana kegiatan, apakah sesuai dengan standar atau rencana kerja, apakah sumberdaya telah digunakan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- 2) Dapat mengetahui adanya penyimpangan pada pemahaman pelaksana kegiatan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- 3) Dapat mengetahui apakah waktu dan sumber daya lainnya mencukupi kebutuhan dan telah dimanfaatkan secara efisien.
- 4) Dapat mengetahui sebab-sebab terjadinya penyimpangan dalam pelayanan.
- 5) Menerima informasi dan perspektif lain mengenai pelaksanaan pelayanan.
- 6) Menjadi dukungan baik dari segi pribadi ataupun pekerjaan bagi semua pelaksana kegiatan pelayanan.
- 7) Memastikan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta harapan masyarakat

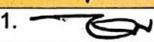
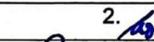
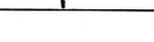
pengguna layanan.

Output dari kegiatan ini berupa laporan progress kesiapan inovasi peningkatan pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan WA, yang disampaikan secara lisan oleh *project leader* dalam rapat koordinasi Tim Efektif tanggal 31 Mei 2022, dan rencana tindak lanjut untuk pengembangan inovasi layanan dan mewujudkan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang semakin Melayani, Professional dan Terpercaya.

Gambar 29. Daftar Hadir Rapat Koordinasi Tim Efektif Sekaligus Laporan Progres Pengoptimalan Media *Call Center*

DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : Rapat Tim Efektif
Hari/Tanggal : Selasa/31Mei 2022
Pukul : 10.00 wib s.d selesai
Tempat : Ruang Kepala Kantor Pertanahan Kab. Kep. Mentawai

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Isman Yandri	Kakantah	1. 
2	Tri Mardhi Jaya	Kasi SP	2. 
3	Ferdy Nugraha	Korsub PPK	3. 
4	Tri Fitri Puspita Sari	Korsub PHP	4. 
5	Arief Rahman Yuri	Pengelola SJ	5. 
6	Oom Homsanah	PU	6. 
7	Gustian Sutrisno	PU	7. 
8	Febriandi	PPNPN	8. 

Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Kepulauan Mentawai


Isman Yandri, S.T., M.M.
NIP. 196901151989031002

2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Capaian yang diperoleh dalam perbaikan sistem pelayanan yang telah dilakukan dalam Aksi Perubahan ini adalah sebagai berikut:

Table 8. Capaian Perbaikan Sistem Pelayanan

No.	Indikator Perbaikan Kualitas Pelayanan	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
1.	Kemudahan pemohon dalam memperoleh informasi persyaratan permohonan pengukuran	Pemohon diluar pulau lokasi pusat pemerintahan harus bolak balik menempuh jarak yang sangat jauh, waktu perjalanan yang lama, dan biaya yang besar untuk dapat memperoleh informasi, melengkapi persyaratan, dan mendaftarkan berkas permohonan;	Pemohon tidak perlu harus datang ke kantor pertanahan untuk memperoleh informasi, melengkapi persyaratan dan mendaftarkan berkas permohonan;
2.	Kejelasan dalam pembuatan dokumen berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan	Pembuatan dokumen permohonan dan kelengkapannya sering tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga seringkali terjadi keterlambatan dan kesalahan.	Penyiapan persyaratan permohonan dapat dipandu melalui telepon, WA dan <i>googleform</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3.	Validasi dan Verifikasi data berkas permohonan	Dilakukan setelah berkas permohonan fisik diterima, apabila ada kekurangan atau kesalahan dalam pembuatan berkas, harus kembali ke	1. Validasi dan verifikasi data oleh petugas dilakukan melalui pengiriman foto dokumen permohonan melalui <i>googleform</i> dan akun

		lokasi untuk melakukan perbaikan	resmi WA kantor pertanahan; 2. Pemohon cukup mendaftarkan dari lokasi kediamannya tanpa datang kantor pertanahan setelah ada notifikasi/konfirmasi melalui WA bahwa data berkas permohonan telah memenuhi persyaratan/lengkap oleh petugas/operator.
4.	Kepastian dan ketepatan waktu	1. Membutuhkan waktu yang lama mulai dari permintaan informasi, konsultasi, hingga berkas fisik siap untuk diserahkan dan didaftarkan. 2. Ketidakpastian jadwal pelaksanaan pengukuran.	1. Membutuhkan waktu yang relatif lebih cepat dalam pembuatan dokumen berkas permohonan beserta persyaratannya; 2. Adanya kepastian jadwal pelaksanaan pengukuran.

3. Manfaat Aksi Perubahan

a. Manfaat bagi Peningkatan Kinerja Organisasi (Unit Kerja)

1) Manfaat produk inovasi bagi Tim Leader:

- a) Membantu dalam pelaksanaan tugas dan fungsi *Project Leader* selaku Pejabat Pengawas pada Seksi Survei dan Pemetaan;
- b) Peningkatan kinerja bagi *Project Leader* selaku pejabat pengawas pada unit kerja Seksi Survei dan Pemetaan dalam kegiatan pengukuran;

- c) Dengan adanya peningkatan capaian target dalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang telah disusun diharapkan dapat menambah bobot penilaian dalam sistem prestasi kinerja bagi Pejabat Pengawas.
- 2) Manfaat produk inovasi bagi anggota Tim Efektif:
- a) Membantu meringankan tugas koordinator dan petugas ukur pada Seksi Survei dan Pemetan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sehari-hari selaku pelaksana pada pelayanan pengukuran;
 - b) Pada masa Pandemi Virus Covid-19, dapat mengurangi intensitas tatap muka secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.
- b. Manfaat bagi penerima layanan
- Dengan tersedianya Inovasi Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media *Call Center* dan WA Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang dapat dimanfaatkan masyarakat secara luas selaku pengguna layanan pertanahan, diperoleh beberapa manfaat yang dapat dirasakan atau diterima, yaitu:
- 1) Memperoleh kemudahan dalam layanan dalam memperoleh informasi, konsultasi pembuatan dokumen berkas permohonan dan persyaratan lainnya dengan menggunakan media komunikasi digital hingga terdaftar dalam KKP.
 - 2) Memperoleh kepastian dalam penyiapan dokumen berkas permohonan dan waktu pelaksanaan 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 Optimalisasi Media *Call Center* dan WA untuk pelayanan pengukuran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, akan dituangkan dalam Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, sehingga penggunaan dan pemanfaatan inovasi layanan tersebut memiliki legalitas atau memiliki payung hukum.

2. Perencanaan keberlanjutan Inovasi

Untuk menjamin keberlanjutan inovasi perlu dilakukan evaluasi dan pemeliharaan (*maintenance*) terhadap inovasi efektifitas pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *Call Center* dan WA Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai secara berkala sehingga apabila ditemukan kekurangan, kendala dan hambatan dalam pemanfaatan inovasi layanan dapat diketahui dan dicarikan solusi untuk

mengatasinya.

Melakukan perencanaan keberlanjutan inovasi dan kemungkinan untuk pengembangan Inovasi efektifitas pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *Call Center* dan WA Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai agar dapat digunakan juga pada bidang pelayanan di seksi-seksi lain bahkan juga untuk seluruh layanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Mengingat minimnya anggaran yang ada pada Seksi Survei dan Pemetaan, untuk itu produk inovasi ini perlu diintegrasikan ke dalam dokumen perencanaan dan penganggaran satuan kerja untuk yang akan datang, guna menjaga dan memastikan keberlangsungan Inovasi dalam jangka menengah dan jangka panjang.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil implemementasi Aksi Perubahan dengan judul: "Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui optimalisasi Media *Call Center* Dan Whatsapp (WA) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai" yang telah dilaksanakan oleh *Project Leader*, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Aksi Perubahan inovasi peningkatan efisiensi pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan *whatsapp* (WA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai dalam dua bulan pada masa *off class* (jangka pendek) telah berjalan dengan baik, dan memperoleh dukungan dari semua pihak terutama oleh mentor dan tim efektif;
2. Keberhasilan dari Aksi Perubahan ini juga tidak terlepas dari peran *stakeholder* internal dan eksternal serta adanya komunikasi, koordinasi dan kerjasama yang diterapkan *project leader* terhadap semua komponen pendukung yang terlibat dalam kegiatan ini;
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai telah menerapkan penggunaan inovasi peningkatan efisiensi pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan *whatsapp* (WA) pada Seksi Survei dan Pemetaan yang dapat diakses dengan mudah melalui nomor *call center* dan *whatsapp* : 08116629000;
4. Perubahan inovasi peningkatan efisiensi pelayanan pengukuran melalui optimalisasi media *call center* dan *whatsapp* (WA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai sudah mulai digunakan oleh masyarakat selaku pemohon untuk pembuatan

dokumen berkas permohonan hingga berkas siap didaftarkan pada KKP.

B. Rekomendasi

Untuk mendukung keberhasilan aksi perubahan dan mencapai target dari tujuan jangka panjang, serta menjadikan aksi perubahan ini sebagai kegiatan berkelanjutan dengan harapan meningkatkan pelayanan pertanahan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai lebih maju dan berkualitas maka disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Agar penggunaan inovasi atau aplikasi yang telah dibuat dapat lebih maksimal dan berdaya guna serta untuk mengakomodir kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat perlu dilakukan penyempurnaan pada inovasi layanan dan dikembangkan terhadap seluruh jenis layanan pertanahan menjadi lebih baik lagi dimasa mendatang, sehingga dapat meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai;
2. Perkembangan teknologi informasi sekarang ini berjalan sangat cepat, sehingga diperlukan juga reaksi yang cepat dan responsif oleh kita selaku pegawai pada instansi pelayanan, oleh karenanya perlu senantiasa terus mengembangkan diri dan meningkatkan pengetahuan serta wawasan dalam rangka menghadapi tantangan di bidang pelayanan publik yang lebih modern di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2022). *Panduan Penyusunan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP)*. Bogor. PPSDM.
- LAN RI. (2019). *Modul Diagnosa Organisasi. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Berpikir Kreatif Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. 2019. *Modul Membangun Tim Kreatif Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Kepemimpinan dalam Melaksanakan Pekerjaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Perencanaan Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Penyusunan RKA Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Pelayanan Publik Digital Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Manajemen Mutu Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Manajemen Pengawasan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.
- LAN RI. (2019). *Modul Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
NOMOR: 15/SK-13.09.IP.02/IV/2022**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN
PENGUKURAN MELALUI OPTIMALISASI MEDIA CALL CENTER DAN WHATSAPP (WA)
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
TAHUN ANGGARAN 2022**

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

- Menimbang : 1. Bahwa berdasarkan Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor KP.01.01/356-100.2//2022 tanggal 31 Januari 2022, Hal Pemanggilan Calon Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (KPA) Angkatan I dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawasan (PKP) Angkatan I Tahun 2022 dengan Metode *Blanded Learning*, saudara Tri Mardhi Jaya, S.ST.,M.H. Menjadi peserta Diklat PKP Angkatan I dengan waktu pelaksanaan mulai dari tanggal 9 Februari s.d 10 Juni 2022 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
2. Bahwa untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada butir 1 (satu), saudara Tri Mardhi Jaya, S.ST.,M.H. Selaku peserta Diklat PKP Angkatan I Memilih tema Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media *Call Center* dan *Whatsapp* (WA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang telah diseminarkan pada tanggal 28 Maret 2022 melalui webinar;
3. Bahwa mempertimbangkan kondisi geografis Kabupaten Kepulauan Mentawai dan dalam rangka peningkatan pelayanan pengukuran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, maka perlu adanya inovasi layanan;
4. Bahwa berdasarkan dengan hal tersebut diatas pada butir 1 s.d. 3 dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;
5. Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;
6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
7. Peraturan...

Dipindai dengan CamScanner

7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIFAKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN PENGUKURAN MELALUI OPTIMALISASI MEDIA CALL CENTER DAN WHATSAPP (WA) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN ANGGARAN 2022.
- KESATU : Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media *Call Center* dan *Whatsapp* (WA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun Anggaran 2022;
- KEDUA : Menunjuk nama-nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini sebagai susunan Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Efisiensi Pelayanan Pengukuran Melalui Optimalisasi Media *Call Center* dan *Whatsapp* (WA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun Anggaran 2022;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2022, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tuapejat
Pada tanggal : 04 April 2022



Tembusan, disampaikan kepada Yth.:

1. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional di Bogor;
2. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Barat di Padang;
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Mentawai;
4. Pegawai yang bersangkutan.
5. Arsip.

LAMPIRAN -1 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

Nomor : 15/SK-13.09.IP.02/IV/2022

Tanggal : 04 April 2022

**PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN
PENGUKURAN MELALUI OPTIMALISASI MEDIA CALL CENTER DAN WHATSAPP (WA)
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
TAHUN ANGGARAN 2022**

Keanggotaan dan Uraian Tugas Tim Efektif		
No	Struktur	Deskripsi Tugas
1	Mentor Kepala Kantor Pertanahan Isman Yandri, ST., M.M	Mengarahkan, membimbing dan menyetujui serta mendukung proyek perubahan.
2	Project Leader Kepala Seksi Survei dan Pemetaan Tri Mardhi Jaya, S.ST. M.H.	a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan seluruh tahapan aksi perubahan dan keberhasilan aksi perubahan b. Berkoordinasi dan kerjasama dengan stakeholder internal dan eksternal
3	Koordinator Penata Kadastral Pertama Ferdy Nugraha, S.Tr.	a. Membantu <i>project leader</i> dalam koordinasi dan menyiapkan seluruh administrasi dan dokumentasi kegiatan. b. Membantu <i>project leader</i> dalam melakukan koordinasi terhadap panduan informasi melalui operator.
4	Koordinator Penata Pertanahan Pertama Tri Fitri Puspita Sari, S.AP	a. Membantu <i>project leader</i> dalam koordinasi dan menyiapkan seluruh administrasi dan dokumentasi kegiatan. b. Membantu <i>project leader</i> dalam melakukan koordinasi terhadap panduan informasi melalui operator.
5	Petugas Ukur a) Azwarman, A.P. b) Ichwan Septiadi, A.P. c) Oom Homsanah, A.P. d) Gustian Sutrisno, A.P.	Membantu <i>project leader</i> dalam penerimaan berkas asli sekaligus memeriksa kelengkapan berkas dari pemohon
6	Desainer Aplikasi Pengelola Sistem dan Jaringan Arief Rahman Yuri, S.Kom	Membuat desain model aplikasi monitoring progress layanan pra sertifikasi
7	Operator a) Arief Rahman Yuri, S.Kom b) Febriandi, A.Md	Menerima panggilan telepon whatsapp masuk, menjawab permintaan informasi, memberikan panduan persyaratan pendaftaran, dan menginput progress layanan melalui aplikasi monitoring.

Ditetapkan di : Tuapejat

Pada Tanggal : 04 April 2022

**KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**



Dipindai dengan CamScanner