

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

OPTIMALISASI LAYANAN PENCATATAN BLOKIR MELALUI APLIKASI PENGKAJIAN BLOKIR BERBASIS WEB DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KAMPAR



NAMA : SENTI SILITONGA,SH.,M.Si
NIP : 197605142005022003
No ABSEN : 34
**JABATAN : KEPALA SEKSI PENGENDALIAN DAN
PENANGANAN SENGKETA**
**UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
KAMPAR**

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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

**OPTIMALISASI LAYANAN PENCATATAN BLOKIR
MELALUI APLIKASI PENGKAJIAN BLOKIR BERBASIS WEB
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KAMPAR**

Disahkan di Cikeas, Juni 2022

Coach,



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

Mentor,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dedy Kurniawan'.

**DEDY KURNIAWAN,S.T.S.S.,M.Si
NIP 19660722 199503 1 001**

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh :

Nama : Senti Silitonga, SH.,M.Si
NIP : 19760514 200502 2 003
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : I (satu)

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar

Judul Laporan Aksi Perubahan :

Optimalisasi Layanan Pencatatan Blokir Melalui Aplikasi Pengkajian Blokir Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar.

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

Coach,

Mentor,



AKHMAD MISBAKHUL MUNIR,S.T.,M.Sc
NIP 19710712 199603 1 002

DEDY KURNIAWAN,S.T.S.S.,M.Si
NIP 19660722 199503 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Aksi Perubahan Pelayanan Publik ini untuk memenuhi kewajiban dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2022. Aksi Perubahan Pelayanan Publik ini juga dimaksudkan sebagai kontribusi Penulis dalam optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar khususnya dalam layanan pencatatan blokir.

Aksi Perubahan Pelayanan Publik ini dapat berjalan dengan baik dan terselesaikan tentu saja dengan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Moch. Ali Hindarto, S.SiT., M.A.P selaku *coach* dalam rencana aksi perubahan.
2. Bapak Dedy Kurniawan, S.T.S.S.M.Si Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar Provinsi Riau, selaku mentor dalam pelaksanaan Aksi Perubahan Pelayanan Publik ini.
3. Ibu Shinta Purwitasari, S.H., S.T., M.H sebagai penguji dalam Aksi Perubahan Pelayanan Publik
4. Pihak PPSDM yang telah membantu dalam memfasilitasi kegiatan Aksi Perubahan Pelayanan Publik
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam kegiatan dan penyusunan Laporan Aksi Perubahan Pelayanan Publik.

Aksi Perubahan Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar dapat terwujud berkat kerjasama dengan Tim Efektif yang dibentuk untuk mewujudkan optimalisasi Pelayanan Pencatatan Blokir di Kantah Kampar sekaligus menerapkan nilai-nilai Pelayanan Publik Kementerian ATR/BPN yaitu Melayani, Profesional dan Terpercaya.

Bangkinang, Juni 2022



Senti Silitonga, SH., M.Si
19760514 200502 2 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Aksi Perubahan	3
C. Manfaat Aksi Perubahan.....	3
BAB II PROFIL PELAYANAN	5
A. Tugas dan Fungsi Pelayanan	7
1. Tugas dan Fungsi Instansi.....	9
2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja.....	8
3. Area Bermasalah.....	11
B. Sumber Daya Instansi	11
BAB III ANALISA MASALAH	15
A. Identifikasi Masalah Pada Area yang Bermasalah.....	15
B. Penetapan Masalah Utama	19
C. Analisis Kelayakan Inovasi.....	25
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	27
A. Terobosan Inovasi.....	27
1.Deskripsi Inovasi	27
2.Model Inovasi.....	28
B. Tahapan Kegiatan.....	30
C. Sumber Daya (Peta dan Pemanfaatan)	31
D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan.....	34
E. SOP Pelayanan Publik (sesuai rencana aksi)	38

BAB V LAPORAN AKSI PERUBAHAN	35
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan	35
1.Membangun Integritas.....	35
2.Pengelolaan Budaya Layanan.....	36
3.Pengelolaan Tim.....	38
B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan	41
1.Capaian Tahapan Inovasi.....	41
2.Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan	43
3.Manfaat Aksi Perubahan.....	43
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan	44
1. Legalitas Penerapan Inovasi.....	46
2.Perencanaan Keberlanjutan Inovasi	46
BAB VI PENUTUP	48
A.Kesimpulan	48
B.Rekomendasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Kampar	5
Gambar 2.2 Struktur organisasi Kantor Pertanahan	12
Gambar 2.3 Struktur organisasi Kantor Pertanahan	13
Gambar 2.4 Gedung Kantor Pertanahan Kab.Kampar	13
Gambar 3.1 Proses Bisnis Pencatatan Blokir Sertipikat.....	19
Gambar 3.2 Proses Bisnis Pencabutan Blokir Sertipikat	19
Gambar 5.1 Halaman Registrasi Aplikasi Pengkajian Online	37
Gambar 5.2 Proses Bisnis Pencabutan Blokir Sertipikat.....	38
Gambar 5.3 SK Tim	39
Gambar 5.4 Rapat kerja	40
Gambar 5.5 Briefing Tim Kerja	41
Gambar 5.6 foto Surat Dukungn	46
Gambar 5.7 SOP pencatatan Blokir Sertipikat.....	47
Gambar 5.8 SK Inovasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Kecamatan di Kabupaten Kampar	6
Tabel 2.2 Daftar Sumber Daya Manusia di Kantah Kampa	12
Tabel 2.3 Daftar Asset Kantah Kampar	16
Tabel 3.1 Gap kondisi sekarang dan kondisi yang diharapkan	16
Tabel 3.2 Metode USG	21
Tabel 3.3 Diagram Fishbone.....	23
Tabel 3.4 Akar masalah	23
Tabel 3.5 Pemilihan Solusi Prioritas	25
Tabel 4.1 Model Canvas Inovasi Perubahan (Business Model Canvas)	29
Tabel 4.2 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan	30
Tabel 4.3 Pemetaan Sumber Daya.....	32
Tabel 4.4 Tim Efektif.....	32
Tabel 4.5 RAB Inovasi.....	33
Tabel 4.6 Identifikasi Stakeholder	33
Tabel 4.7 Analisa Resiko	37

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan	14
Bagan 4.1 Posisi Stakeholder dalam Kuadran	34
Bagan 4.2 Flowchart Aplikasi sesuai SOP	38
Bagan 4.3 SOP Layanan Pengkajian Blokir On Line	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan mendasar yang saat ini sedang terjadi di dunia yaitu Revolusi Industri 4.0 dimana teknologi informasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi mengubah *business process* di segala bidang dan menjadikan kegiatan yang semula dilakukan secara manual dapat dilakukan melalui teknologi informasi.

Demikian halnya dengan Pelayanan publik di Kementerian ATR/BPN, keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan digitalisasi tata kelola atau dikenal dengan istilah *e-government* bagi penyelenggaraan negara bukan lagi suatu pilihan namun merupakan suatu keharusan. Secara konseptual, konsep dasar dari *e-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Layanan publik tersebut dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) layanan berbasis digital merupakan babak baru bagi tata kelola atau manajemen pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan kebijakan tersebut, seluruh instansi pemerintah wajib menerapkan SPBE atau yang lebih dikenal dengan *e-government*. Penerapan SPBE ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pasal 32 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan, salah satu tugas Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa adalah melaksanakan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

Kemudian berdasarkan pasal 10 (sepuluh) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN RI nomor 13 tahun 2017 Tentang Tata Cara Blokir dan Sita, tugas seksi 5

ditambah lagi dengan melakukan Pengkajian Blokir untuk layanan Pencatatan Blokir di Kantor Pertanahan.

Berdasarkan Pasal 8 (delapan) ayat (3) dalam hal persyaratan permohonan telah lengkap, petugas loket menyampaikan kepada pemohon bahwa persyaratan telah lengkap dan pemohon membayar biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang -undangan.

Pasal 8 ayat (4) Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan biaya untuk melaksanakan pengkajian dan pencatatan.

Pokok permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut dan dilakukan Inovasi dalam pemecahan permasalahannya adalah terkait tugas layanan pengkajian yang Kurang optimal dalam layanan pencatatan blokir sertipikat tanah. Tidak hanya permasalahan dalam layanan ini saja, untuk setiap layanan yang menemukan hambatan atau kendala harus segera dicari solusi sehingga tidak menimbulkan efek negatif dikemudian hari.

Setiap layanan yang lambat dalam prosesnya bahkan tidak sesuai Standar prosedur berpotensi :

1. menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga/instansi
2. Pengaduan ke Ombudsman bahkan lembaga lain akan merusak nama baik dan kredibilitas instansi yang sudah susah payah dijaga marwah dan nama baiknya.
3. Secara teknis masyarakat yang komplain ke Kantah biasanya akan menimbulkan ketidaknyamanan loket layanan dan mengganggu aktivitas pemohon lain.

Berdasarkan materi/modul pembelajaran yang diperoleh Penulis selama mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP), Penulis akan mengimplementasikan metode yang diajarkan untuk mencari dan menerapkan solusi yang cepat dan tepat dalam mengatasi permasalahan yang ada di Kantor Pertanahan terutama di seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

B. Tujuan Aksi Perubahan

a. Tujuan Jangka Pendek

1. Terpenuhinya tugas Penulis dalam menyusun Aksi Perubahan Pelayanan Publik pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2022
2. Optimalisasi layanan pencatatan Blokir sertipikat dengan adanya Aplikasi Layanan Pengkajian Blokir berbasis Web di seksi 5.

- b. Tujuan Jangka Menengah
 - 1. Adanya sinkronisasi antara SOP layanan Pencatatan Blokir dengan SOP KKP tentang Layanan Pencatatan Blokir
 - 2. Terjadi transformasi pelayanan di seksi 5 dari manual ke digital
- c. Tujuan Jangka Panjang
 - 1. Terintegrasinya Aplikasi Pengkajian Blokir dengan KKP dan Aplikasi Justisia
 - 2. Layanan Pencatatan Blokir bisa secara On Line dilaksanakan.

C. Manfaat Aksi Perubahan

- 1. Manfaat bagi organisasi (intern)
 - a. Meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan Kantor Pertanahan dengan memanfaatkan teknologi
 - b. Mampu memberikan pelayanan prima dalam layanan Blokir sertipikat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
 - c. Mampu menyampaikan informasi yang jelas tentang langkah langkah SOP layanan blokir.
- 2. Manfaat bagi *Stakeholder (ekstern)*
 - a. Mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat dan akuntabel
 - b. Pemanfaatan teknologi membuat masyarakat tidak perlu berulang-ulang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar.
 - c. Mendapatkan kepastian dalam layanan.

BAB. II

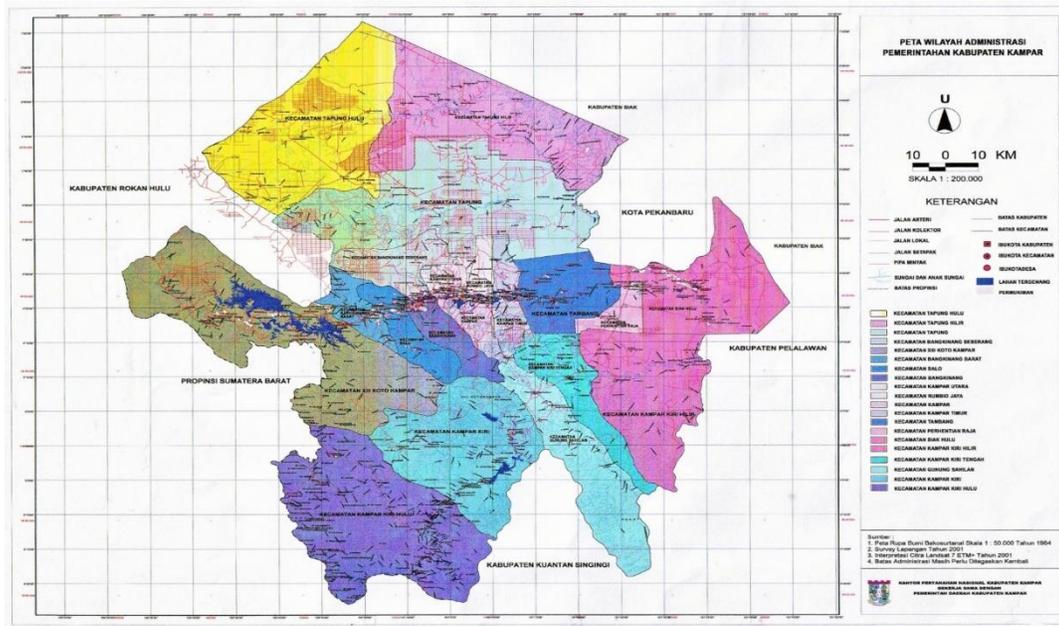
PROFIL KINERJA PELAYANAN

Sebelum menjabarkan profil Kantor Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar, terlebih dahulu Penulis deskripsikan secara umum Kabupaten Kampar sebagai wilayah kerja administrasi yang menjadi kewenangan Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar.

Secara geografis, wilayah Kabupaten Kampar memiliki luas daerah lebih kurang 27.908,32 km² dan terletak 1°00'40" Lintang Utara-0°27'40" Lintang Selatan dan 100°28'30" - 101°14'30" Bujur Timur.

Secara administrasi, wilayah Kabupaten Kampar berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kuantan Singingi
- Sebelah Barat : Kabupaten Lima Puluh Kota (Prov. Sumatra Barat)
- Sebelah Timur : Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan



Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Kampar

Berikut merupakan Luas Wilayah Kabupaten Kampar menurut Kecamatan Tahun 2015 :

Tabel 2.1 Daftar Kecamatan di Kabupaten Kampar

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (km²)	Luas Wilayah (%)
1.	Kampar Kiri	915,33	8,1
2.	Kampar Kiri Hulu	1.301,25	11,5
3.	Kampar Kiri Hilir	759,74	6,7
4.	Kampar Kiri Tengah	330,59	2,9
5.	Gunung Sahilan	597,97	5,3
6.	XIII Koto Kampar	732,4	6,5
7.	Koto Kampar Hulu	674	6
8.	Kuok	151,41	1,3
9.	Salo	207,8	1,8
10.	Tapung	1.365,97	12,1
11.	Tapung Hulu	1.169,15	10,4
12.	Tapung Hilir	1.013,56	9
13.	Bangkinang	177,18	1,6
14.	Bangkinang Seberang	253,5	2,2
15.	Kampar	136,28	1,2
16.	Kampar Timur	173,08	1,5

17.	Rumbio Jaya	76,92	0,7
18.	Kampar Utara	79,84	0,7
19.	Tambang	371,94	3,3
20.	Siak Hulu	689,8	6,1
21.	Perhentian Raja	111,54	1
JUMLAH		11.289,28	100

Sumber : BPS Kabupaten Kampar, 29 September 2016

A. Tugas dan Fungsi Pelayanan

Berdasarkan pasal 2 (dua) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan menyatakan bahwa Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Kantor Pertanahan sebagai garda terdepan dari Badan Pertanahan Nasional, mempunyai peranan yang sangat strategis serta penting dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat.

1. Tugas dan Fungsi Instansi

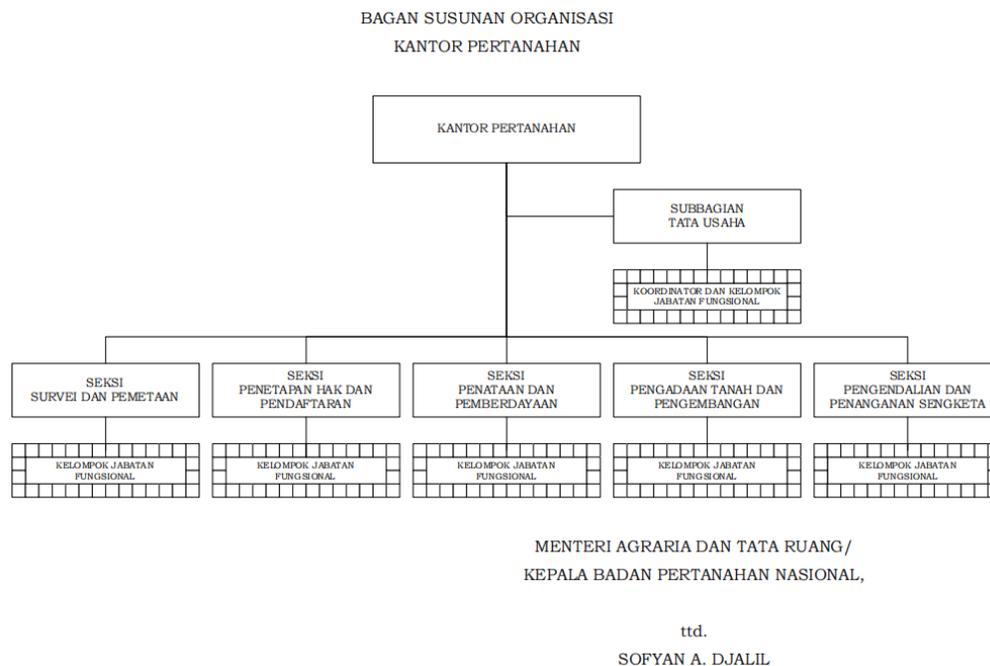
Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan, Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian ATR/ Badan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

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei dan pemetaan;

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

2. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Pelaksanaan salah satu tugas dan fungsi Kantor Pertanahan yaitu Pelaksanaan Pengendalian dan Penanganan Sengketa yang dilaksanakan oleh seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa atau Seksi 5 beserta kelompok jabatan fungsionalnya sebagaimana struktur organisasi berikut.



Gbr.2.2 Struktur organisasi Kantor Pertanahan

Berdasarkan pasal 32 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan, ditentukan bahwa Seksi Pengendalian dan

Penanganan Sengketa melaksanakan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

Disamping tugas yang diberikan dalam hal pengendalian dan penanganan sengketa, Seksi 5 diberikan tambahan tugas oleh Kementerian ATR/BPN dalam hal layanan blokir sertipikat untuk melakukan pengkajian/analisa yang diatur dalam pasal 10 (sepuluh) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 13 tahun 2017 tentang Tata Cara Blokir dan Sita.

3. Area Tugas dan fungsi Unit kerja bermasalah

Secara terperinci tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa adalah sebagai berikut ini:

- a. menghadiri sidang di PN dan PTUN
- b. melaksanakan penanganan sengketa
- c. menangani pengaduan
- d. melakukan sosialisasi dan kordinasi pencegahan sengketa, pelaporan
- e. Pengkajian/analisa layanan Blokir
- f. Permintaan data dan klarifikasi ke Aparat Penegak Hukum
- g. Pelaporan
- h. melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

Kondisi pelayanan publik di Seksi 5 saat ini:

- a. Pelaksanaan penanganan Perkara sering terkendala akibat tidak ditemukannya Buku Tanah, Surat Ukur bahkan Warkah yang akan dijadikan bukti di Pengadilan
- b. Penanganan pengaduan secara tatap muka menyita waktu yang banyak.
- c. Penanganan sengketa belum optimal dilaksanakan karena situasi Covid 19 yang mewajibkan Physical distancing, disamping petugas yang tergabung dalam Tim Penanganan sengketa yang juga disibukkan dengan tugas masing-masing dan giat PSN lainnya.
- d. Layanan pengkajian blokir yang belum tersistem sehingga tidak termonitoring dengan baik pelaksanaannya sampai dengan output yang dihasilkan karena tidak terintegrasi antara sistem dan petugas pelaksanaannya di Kantah Kampar.

Kondisi pelayanan publik yang diharapkan :

- a. Penanganan Perkara dapat berjalan dengan baik apabila tersedia bukti Warkah, buku Tanah dan SU yang tersimpan dengan baik di Ruang Arsip.
- b. Frekuensi tatap muka dengan pemohon diturunkan atau bahkan tidak sama sekali agar petugas back office dapat bekerja lebih efektif dan mengurangi resiko penularan virus covid 19 di masa pandemi saat ini.
- c. Penanganan sengketa terlaksana sesuai dengan langkah-langkah penanganan sesuai Juknis.
- d. Adanya sistem layanan pengkajian Blokir digital yang terintegrasi antara pemohon, petugas pengkajian dan sistem yang dibangun terintegrasi dengan semua Pelaksana dan KKP.

Pelaksanaan tugas Pokok dan fungsi yang akan dibahas saat ini adalah terkait tugas dan fungsi seksi pengendalian dan penanganan sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar terutama dalam hal Pengkajian layanan blokir sertipikat hak atas tanah sebagaimana diatur dalam pasal 10 (sepuluh) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 13 tahun 2017 tentang Tata Cara Blokir dan Sita.

B. Sumber daya Instansi

Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar memiliki Sumber Daya baik SDM, Financial maupun sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan publik yang diemban.

1. Sumber Daya Finansial

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar memiliki Sumber daya finansial yang terinci dalam DIPA Kantah Kabupaten Kampar dengan alokasi dana berjumlah Rp.18,866,567,000 untuk tahun 2022.

2. Sumber Daya Manusia

Pegawai Negeri Sipil (PNS)	:	40 Orang
Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)	:	5 Orang
Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Sipil (PPNPN)	:	55 Orang
Asisten Surveyor Pertanahan (ASP)	:	10 Orang
Peserta Magang dari Sekolah Menengah Atas (SMA)	:	12 Orang
Supir	:	1 Orang
Para <i>Security</i> serta <i>Cleaning Service</i>	:	8 Orang
JUMLAH		131 Orang

Tabel 2.2 Daftar Sumber Daya Manusia di Kantah Kampar



Gbr.2.3 Struktur organisasi Kantor Pertanahan

Khusus di Seksi 5 Jumlah Sumber daya Manusia yang ada di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sebagai berikut :

Kepala Seksi : 1 orang
 Koordinator Sengketa/perkara : 1 orang
 Koordunator Pengendalian : 1 orang
 Analis Pertanahan : 1 orang
 PPNPN : 2 orang
 6 orang

3. Sumber daya Sarana dan Prasarana



Gbr.2.4 Gedung Kantor Pertanahan Kab.Kampar

Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar memiliki gedung Kantor tempat dilaksanakannya segala layanan publik yang menjadi tugas dan kewenangannya di atas lahan bersertipikat Hak Pakai Nomor 26/ Langgini seluas 7.250 M2

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan
1	Mobil Dinas	3	Buah
2	Kendaraan roda 2	4	Buah
3	PC Unit	29	Buah
4	Laptop	15	Buah
5	Scanner	5	Buah
6	Printer	13	Buah

Tabel 2.3 Daftar Asset Kantah Kampar

BAB. III

ANALISA MASALAH PELAYANAN

A. Identifikasi Masalah pada Area Tugas dan Fungsi yang Bermasalah

Tugas dan fungsi dari seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa berdasarkan pasal 32 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan adalah melaksanakan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

Selain melaksanakan tugas penanganan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan, maka seksi 5 mendapat tambahan tugas berdasarkan pasal 10 (sepuluh) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 13 tahun 2017 tentang Tata Cara Blokir dan Sita, untuk melakukan pengkajian terhadap layanan pencatatan blokir sertipikat yang dilaksanakan oleh pejabat yang mempunyai tugas di bidang sengketa, konflik dan perkara.

Berdasarkan pengamatan selama Penulis bertugas di seksi 5 sejak tahun 2019 sampai dengan sekarang, Layanan publik yang belum optimal dilaksanakan oleh seksi 5 adalah :

- 1) Kurang optimalnya Penanganan Sengketa/Konflik Pertanahan terutama pelaksanaan gelar internal/eksternal yang terkendala akibat Sumber daya (anggaran dan tenaga) terbatas, ditambah lagi sejak pandemi covid 19 yang memberlakukan Social Distancing/physical Distancing sehingga mediasi dan gelar internal maupun eksternal mengalami kendala.
- 2) Penanganan Perkara Pertanahan sering terkendala karena tidak ditemukannya warkah, Buku Tanah Dan SU untuk dijadikan bukti di persidangan.
- 3) Kurang optimalnya layanan blokir sertipikat tanah karena petugas pelaksana di seksi 5 dalam hal Pengkajian Blokir tidak terintegrasi dengan KKP dan seksi teknis di Penetapan hak dan Pendaftaran. Hal ini dikaitkan dengan tugas 5 dalam hal pengkajian /analisa blokir yang juga tidak memiliki basis data.

Tabel 3.1 Gap kondisi sekarang dan kondisi yang diharapkan

No.	Tugas dan Fungsi	Kondisi saat ini (Eksisting)	Kesenjangan (GAP)	Kondisi yang diharapkan	Upaya yang akan dicapai untuk Kondisi yang diharapkan
1.	Penanganan Sengketa dan Konflik	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Penanganan belum optimal karena tim belum efektif bekerja dikarenakan harus mengerjakan tuis seksinya (termasuk PSN) ➢ adanya Pandemi Covid 19 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Gelar dilaksanakan dengan Tim penanganan yang tidak lengkap ➢ Principal banyak berdomisili di luar kabupaten Kampar sehingga sulit hadir 	Penanganan Sengketa terlaksana sesuai ketentuan	Memanfaatkan layanan berbasis on line
2.	Pengkajian layanan Blokir	➢ Tahapan Layanan tidak sesuai SOP	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pekerjaan pengkajian tidak terfasilitasi di sistem KKP ➢ Pekerjaan pengkajian tidak termonitor 	Tahapan pekerjaan harus sesuai SOP, hasil pengkajian sebagai dasar pencatatan blokir.	Peningkatan kompetensi SDM
		➢ Seksi 5 tidak memiliki data base pengkajian blokir SHM	➢ Penggalan data pengkajian tidak optimal	tersedianya data base terkait layanan blokir sehingga informasi dapat diakses cepat dan tepat.	Pembangunan aplikasi layanan blokir berbasis web
		➢ Kurangnya pemahaman Petugas front office terkait layanan blokir	➢ Pemohon sering konsultasi ke back office	Meminimalisir pertemuan pelanggan dengan back office	Layanan Blokir On Line
3.	Penanganan perkara	Menangani Perkara pertanahan dengan bukti yang minim.	Warkah, buku Tanah dan SU yang sulit ditemukan untuk bukti di persidangan	Warkah, buku Tanah dan SU dengan cepat dapat diteukan karena sudah tertata rapi dan tervalidasi	Pembangunan Data/arsip digital

Berdasarkan kondisi pelayanan yang ada di seksi 5 saat ini terdapat Gap antara kondisi sekarang dengan kondisi layanan yang diharapkan yang harus segera dicari solusinya. Dari tabel di atas pemecahan masalah/solusi yang dapat dilakukan salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi sebagaimana arahan dan kebijakan dari pemerintah agar semua sektor layanan publik berbasis elektronik (SPBE).

Pokok permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut dan dilakukan Inovasi dalam pemecahan permasalahannya adalah terkait tugas layanan pengkajian yang Kurang optimal dalam layanan pencatatan blokir sertipikat tanah. Hal ini disebabkan petugas pelaksana di seksi 5 dalam hal Pengkajian Blokir tidak terintegrasi dengan KKP dan juga tidak terkoneksi dengan seksi teknis di Penetapan hak dan Pendaftaran (seksi 2).

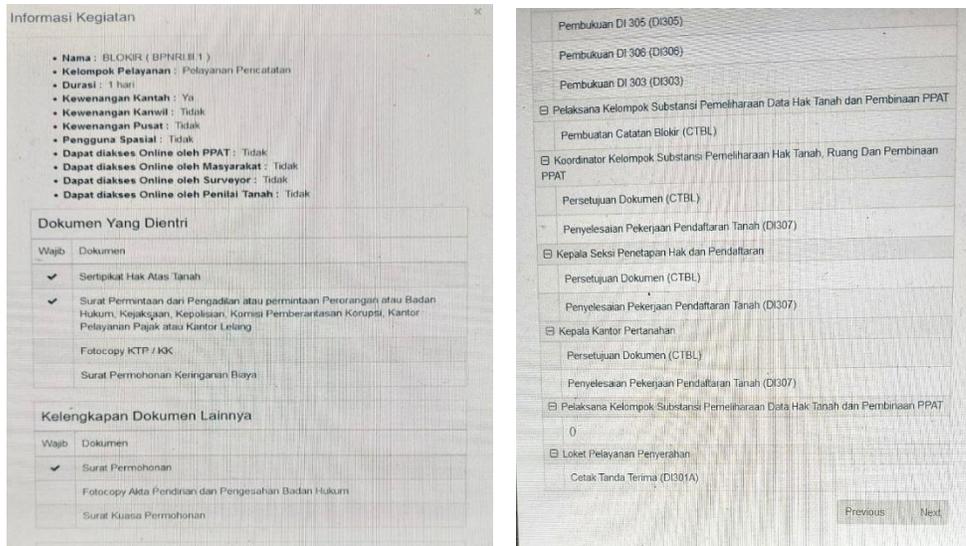
Dasar pengkajian yang dilakukan mengacu kepada ketentuan Pasal 10 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 13 tahun 2017 tentang Tata Cara Blokir dan Sita :

- (1) Berkas permohonan yang telah lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) disampaikan kepada *pejabat yang mempunyai tugas di bidang sengketa, konflik dan perkara.*
- (2) Pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menindaklanjuti permohonan dengan melakukan pengkajian.
- (3) Pengkajian dilakukan dengan memperhatikan:
 - a. subyek/pihak yang mengajukan permohonan pencatatan blokir;
 - b. syarat dan alasan dapat dilakukannya pencatatan blokir;
 - c. jangka waktu blokir; dan
 - d. biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

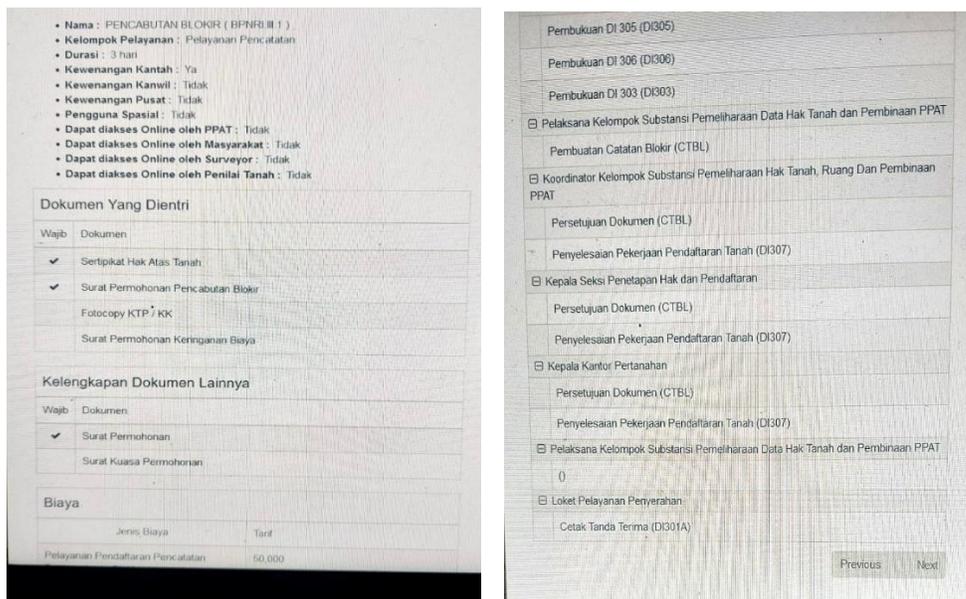
Dokumen hasil Pengkajian tersebut dijadikan dasar oleh Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran (seksi 2) untuk melakukan atau tidak melakukan pencatatan blokir (pemeliharaan data) di Buku Tanah maupun Surat Ukur terkait adanya permohonan Blokir dimaksud.

Sejak permohonan pencatatan Blokir didaftarkan di Loker layanan Kantor Pertanahan, proses bisnis berkas secara elektronik langsung ke seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran untuk pencatatan Blokir tanpa ada proses bisnis di seksi 5. Hal ini berpotensi kegiatan pencatatan blokir tidak termonitor dengan baik di seksi 5 maupun seksi 2.

Berikut ini tampilan proses bisnis layanan permohonan Pencatatan Blokir yang ada di sistem KKP dan juga proses bisnis layanan Pencabutan Blokir



Gbr.3.1 Proses Bisnis Pencatatan Blokir Sertipikat



Gbr.3.2 Proses Bisnis Pencabutan Blokir Sertipikat

Kondisi Layanan Blokir sertipikat saat ini di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar :

1. Layanan Blokir tidak terintegrasi antara Loker pendaftaran, seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dalam hal pemeliharaan data Buku Tanah dan Surat Ukur, dengan petugas seksi 5 selaku Pengkaji permohonan.
2. Administrasi dokumen Pengkajian dilakukan secara manual
3. Seksi 5 tidak mendapat feedback hasil pemeliharaan data dari seksi 2
4. Dokumen Pengkajian tidak tersimpan secara digital
5. Seksi 5 tidak memiliki data base SHM terblokir
6. Adanya kebijakan bahwa petugas loket atau pemohon harus kordinasi terlebih dahulu ke seksi 5 sebelum permohonan di entry di loket layanan, sehingga jawaban surat umum untuk blokir atau verifikasi kelengkapan berkas sering dianggap sebagai hasil pengkajian sehingga pencatatan blokir sudah dilakukan tanpa ada dokumen pengkajian terlebih dahulu.
7. Dalam hal pencabutan Blokir sering sekali petugas loket maupun Pemohon harus konsultasi dengan petugas di seksi 5 terlebih dahulu untuk menanyakan informasi Blokir, sementara seksi 5 tidak memiliki data base yang bisa cepat diakses.
8. OutPut pemberitahuan Pencatatan blokir kepada Pemohon tidak diakomodir di KKP.
9. Pencatatan blokir tidak hapus secara otomatis di KKP setelah lewat 30 hari tanpa ada penetapan lebih lanjut dari Pengadilan.

Kondisi Layanan Blokir sertipikat yang diharapkan :

1. Layanan Blokir terintegrasi kepada setiap petugas
2. Administrasi Pengkajian Blokir tersistem secara digital, sehingga mengurangi tatap muka dengan pemohon
3. Seksi 5 harus mendapat feed back hasil dari pencatatan blokir terkait
 - masa tenggang 30 hari masa blokir berakhir tanpa adanya penetapan lebih lanjut dari Pengadilan.
 - Blokir paling banyak 1 (satu) kali oleh 1 (satu) pemohon pada 1 (satu) objek tanah yang sama
4. Adanya Data base pencatatan blokir di seksi 5

5. Out put pencatatan, penolakan blokir dan pencabutan blokir diakomodir secara sistem.
6. Pencatatan blokir tidak hapus secara otomatis di KKP setelah lewat 30 hari tanpa ada penetapan lebih lanjut dari Pengadilan.
7. Layanan Blokir bisa dilakukan secara On Line

Solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan membangun Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis Web yang sekaligus dapat membangun basis data pengkajian di seksi 5, sehingga diharapkan pekerjaan pengkajian dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat dan akuntabel.

B. Penetapan Masalah Utama

1. Pemilihan isu prioritas

Pemilihan isu prioritas menggunakan metode USG (Urgent, Seriousness, Growth). Metode USG adalah salah satu jenis metode pendekatan untuk mendapatkan 1 (satu) permasalahan yang paling tinggi total nilainya, guna menentukan isu yang diangkat berdasarkan tingkat urgensi, keseriusan, dan kemungkinan berkembangnya permasalahan tersebut. Adapun hasil analisis tiga isu di atas, sebagai berikut:

Tabel.3.2 Metode USG (Urgent, Seriousness, Growth).

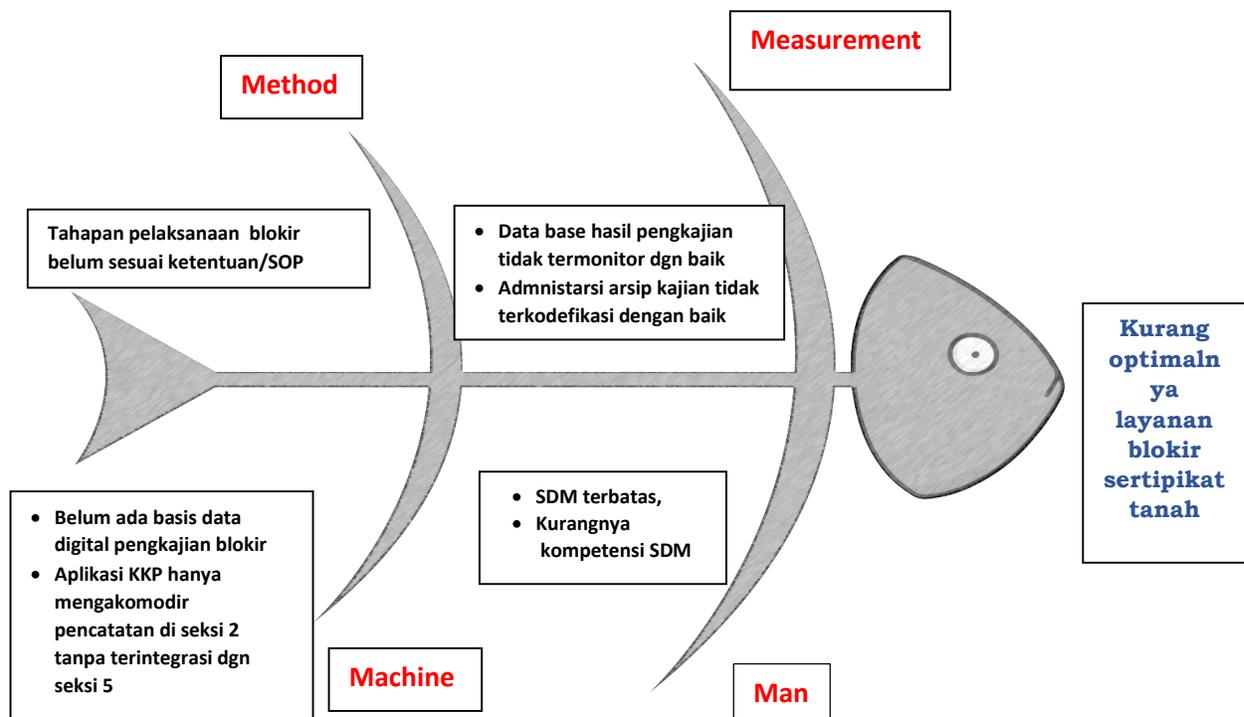
NO	ISU	U	S	G	JUMLAH
1.	Kurang optimalnya layanan pencatatan blokir sertipikat dikaitkan dengan tuisi seksi 5 dalam hal pengkajian/analisa blokir yang belum terakomodir dalam basis data digital bahkan tidak terintegrasi dengan KKP	5	5	2	12
2.	Penanganan Perkara Pertanahan sering terkendala karena tidak ditemukannya warkah, Buku Tanah Dan SU untuk dijadikan bukti di persidangan.	3	3	2	8
3.	Kurang optimalnya Penanganan Sengketa/Konflik Pertanahan terutama pelaksanaan gelar internal/eksternal yang terkendala akibat Sumber daya (anggaran dan tenaga) terbatas dan sikon covid 19	4	3	4	11

Berdasarkan analisis penilaian dengan metode pendekatan USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*) di atas, terpilih isu yang akan Penulis angkat adalah:

“ *Kurang optimalnya layanan pencatatan blokir sertipikat tanah dikaitkan dengan tugas dan fungsi seksi 5 dalam hal pengkajian/analisa blokir yang belum terakomodir dalam basis data digital bahkan tidak terintegrasi dengan KKP* ”

2. Menganalisis Akar Penyebab Masalah Dengan Metode Fishbone

Penyebab timbulnya kondisi pada permasalahan yang dipilih disebabkan oleh beberapa faktor, yang kemudian dianalisis menggunakan diagram *fishbone*. Pemanfaatan diagram *fishbone* digunakan untuk mengetahui penyebab masalah. Hasil dari diagram *fishbone* akan digunakan sebagai dasar proyek perubahan. Untuk lebih jelasnya terkait diagram *fishbone* dapat dilihat pada diagram di bawah ini.



Bagan 3.3 Diagram Fishbone

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

a.	Man	keterbatasan jumlah SDM
		kurangnya kompetensi SDM di loket layanan
b.	Methode	Tahapan/SOP layanan blokir belum dilaksanakan sesuai ketentuan
		Kegiatan layanan masih dilaksanakan secara manual
c.	Machine	tahapan pelaksanaan layanan blokir belum terintegrasi antara KKP dengan pelaksana pengkajian
		pelaksana layanan seksi 5 dan seksi 2 (pemeliharaan data) dan loket layanan belum terintegrasi dengan baik
d.	Measurement	Belum adanya Data base hasil pengkajian sehingga kegiatan layanan tidak termonitor dgn baik
		Admnistarsi arsip kajian tidak terkodefikasi dengan baik

Tabel. 3.4 Akar Masalah

3. Memilih Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah

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

Pemilihan Solusi Prioritas Pemecahan Masalah

	Alternatif Solusi	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan	Total	Ket
1	Methode Tahapan SOP harus dilaksanakan sesuai aturan /ketentuan blokir dan sita	2	3	2	7	II

2	Machine Pembuatan aplikasi pengkajian blokir berbasis web di seksi 5	4	4	4	12	I
3	SDM Peningkatan kompetensi Pegawai melalui sosialisasi dan pembinaan	2	1	2	5	III

Tabel.3.5 Pemilihan Solusi Prioritas

4. Gagasan Aksi Perubahan

Dari serangkaian solusi prioritas diatas, dipilihlah satu gagasan aksi perubahan yaitu ***membuat aplikasi kajian blokir berbasis web.***

C. Analisis Kelayakan Inovasi

Adapun kelayakan inovasi ini akan dilihat dari beberapa unsur:

1. Kelayakan Adiministratif

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

2. Kelayakan Sumber Daya

Sumber Daya yang tersedia terdiri dari :

1) Sumber Daya Manusia

terdiri dari Kepala Kantor selaku Mentor sekaligus penyelaras, Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku Project Leader yang akan bertanggung jawab akan keberhasilan aksi perubahan membuat Aplikasi

pengkajian Blokir berbasis web serta Tim Efektif yang telah dibentuk dengan tugas masing-masing.

2) Sumber Daya Finansial

ketersediaan anggaran dalam DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar

3) Sumber Daya Sarana dan Prasarana

tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pembuatan aplikasi ini sampai nanti diimplementasikan seperti Laptop/PC, Jaringan Wifi

3. Kelayakan Teknis

Secara teknis Aplikasi ini dirancang proses bisnis alur kerjanya sesuai dengan ketentuan Blokir dan Sita berdasarkan Peraturan Menteri ATR/KBPN Noor 13 tahun 2017 Tentang Blokir dan Sita. Pelaksanaan pembuatan aplikasi ini juga didukung oleh Tim yang beranggotakan SDM yang faham akan tugas nya masing-masing serta dibantu oleh seorang programmer.

4. Kelayakan Regulasi

Aksi perubahan ini merupakan inovasi yang secara regulasi telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku yaitu :

- a. Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- b. PP Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Hak Pengelolaan, Hak atas tanah, Satuan Rumah Susun dan Pendaftaran Tanah.
- c. Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 13 tahun 2017 Tentang Blokir dan Sita.
- d. Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 21 tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.

Kebijakan Pemerintah saat ini mendorong arah perkembangan Pelayanan Publik berbasis teknologi atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan menciptakan layanan publik yang lebih baik (better), lebih cepat (faster) dan lebih murah (cheaper) dan akuntabel.

BAB. IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. Terobosan /Inovasi

1. Deskripsi Inovasi

Masalah utama yang dipilih adalah masalah belum optimalnya Layanan Pencatatan Blokir yang dilakukan di Kantor Kabupaten Kampar yang apabila tidak segera diambil langkah – langkah penyelesaiannya akan berdampak pada :

- a. menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat pada instansi yang telah susah payah membangun kredibilitas melalui nilai-nilai organisasi ATR/BPN melayani, Profesional dan terpercaya.
- b. Ketidakpuasan masyarakat cenderung diekspose yang bersangkutan di sosial media, bersurat ke Ombudsman, bahkan ke Presiden untuk melaporkan hal-hal yang tidak sesuai dengan prinsip/asas layanan publik.
- c. kegiatan loket pelayanan cenderung akan terganggu apabila SDM tidak memahami SOP dengan baik sehingga biasanya Pemohon merasa tidak nyaman karena dioper ke sana kemari karena alur layanana yang tidak jelas, sehingga kecenderungan pemohon ingin bertemu dengan pimpinan langsung atau pejabat kantor semakin tinggi.

Untuk mengatasi permasalahan dimaksud Proses bisnis layanan pencatatan Blokir harus benar benar disesuaikan dengan Ketentuan Tata Cara Blokir dan Sita berdasarkan Peraturan Menteri ATR/KBPN nomor 13 Tahun 2017 sehingga intens pertemuan pemohon dengan petugas back office bisa dihilangkan.

Untuk mengatasi hal demikian diperlukan suatu terobosan inovasi yang meminimalisir datangnya pemohon ke loket layanan hanya untuk meminta kejelasan syarat dan kelengkapannya yang sering kali membuat Pemohon datang berkali-kali. Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis web ini memfasilitasi pemohon/sebagai media konsultasi mengenai syarat dan kelengkapan berkas tanpa harus datang ke loket Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar. Pemohon cukup di rumah dengan menggunakan Android/ Lap top mengakses aplikasi dan menginput dokumen yang menjadi syarat dalam pengajuan blokir. Apabila dokumen sudah lengkap dan di upload ke dalam sistem,

maka Pemohon memiliki tiket untuk melakukan pendaftaran di Loker layanan dengan menunjukkan bukti verifikasi sekaligus melakukan pembayaran PNBP sesuai ketentuan.

Dalam hal Pengkajian Blokir di seksi 5, optimalisasi pelayanan pencatatan blokir dilakukan dengan membangun Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis Web yang bertujuan :

- a. membangun basis data sebagai sumber informasi data yang akurat dalam melakukan pengkajian terhadap permohonan pencatatan blokir.
- b. membangun administrasi dan dokumentasi/arsip digital terhadap produk hasil kajian yang dikeluarkan.
- c. membangun proses bisnis yang cepat, tepat dan akuntabel sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2. Model Inovasi

Rencana aksi perubahan akan digambarkan lebih jelas dalam Business Model Canvas sebagai berikut :

Tabel. 4.1 Model Canvas Inovasi Perubahan (Business Model Canvas)

MITRA KERJA	KEGIATAN UTAMA	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN	TARGET KLIEN
<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Kantor Pertanahan • Kasubag Tata Usaha • Tim Efektif • Programmer 	Pembuatan Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis web	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Profesional, Terpercaya • Transparan dan Akuntabel • Responsif 	<ul style="list-style-type: none"> • Membangun basis data • Membangun hubungan terintegrasi dengan seksi terkait 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilik tanah • Pihak berkepentingan dengan SHM • APH dalam pelaksanaan tugasnya
UNSUR BIAAYA	SUMBER DAYA	lebih baik (better). Lebih murah (cheaper), dan lebih cepat (faster)	PELAYANAN	RESIKO
<ul style="list-style-type: none"> • Biaya jasa programmer • Biaya Konsumsi rapat • Biaya Penggandaan dokumen dan publikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • SDM -Tim kerja -Programer • Anggaran DIPA • Sarana dan prasarana 		<ul style="list-style-type: none"> • Mendekatkan layanan ke masyarakat, dapat diakses secara on line • Pelayanan lebih baik, lebih cepat, dan akuntabel 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat yang belum biasa pakai aplikasi digital

IMBALAN	LEGALITAS	SUSTAINABILITAS	AKUNTABILITAS
<ul style="list-style-type: none"> • PNBP • Indeks Kepuasan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • UU No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • Permen ATR/BPN Nomor 13 tahun 2017 tentang Tata Cara Blokir dan Sita • Permen ATR/BPN Nomor 21 tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Sengketa • Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Prima (melayani dengan Tulus) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparansi dalam pelayanan sesuai SOP • Layanan lebih terukur dan termonitor

B. Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Kegiatan pembuatan Inovasi Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis web dimulai tanggal 30 Maret 2022 s/d 05 Juni 2022.

Tabel 4.2 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan

Kegiatan Utama	Tahapan	Pelaksana	Waktu	Output Kegiatan
Persiapan	Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	<i>Project Leader</i>	30-03-2022	Dokumen RAP yang telah disesuaikan
	Studi Literatur	Project Leader	31 -03 2022 s/d 03-04-2022	Tata cara dan Alur Layanan Blokir sesuai aturan yang berlaku.
	Rapat Persiapan Pembentukan Tim Efektif	<i>Project Leader, Anggota Tim</i>	04-04-2022	Undangan, Daftar Hadir, Notulen/Berita Acara

	Penerbitan SK Tim Efektif	<i>Kasubbag TU</i>	05-04-2022	SK Tim Efektif
Pelaksanaan	- Rapat agenda tim efektif - Pembuatan Jawal Kegiatan	<i>Project Leader, Anggota Tim</i>	06-04-2022	Undangan, Daftar Hadir dan Notulen/Berita Acara Jadwal Kegiatan
	Rapat pembahasan Desain Aplikasi	<i>Anggota Tim</i>	07 s/d 08-04-2022	Desain Aplikasi yang diinginkan
	- Pembuatan Aplikasi - Penyiapan data	<i>Programer Tim internal</i>	08-04-2022 s/d 05-05-2022	Aplikasi Pengkajian Blokir
	Uji coba Aplikasi	<i>Project Leader dan Anggota Tim</i>	06-05-2022	Berita Acara uji coba
	Perbaikan/Penyempurnaan Aplikasi	<i>Programer</i>	07-05-2022 s/d 08-05-2022	Aplikasi siap digunakan
	Sosialisasi Aplikasi	<i>Subbag TU</i>	09 s/d 14-05-2022	Evidence Sosialisasi
	Rapat Evaluasi	<i>Project Leader Dan Anggota Tim</i>	16-05-2022	Undangan, Daftar Hadir, Notulen dan Evidence pengendalian mutu
	Pelaporan	Kompilasi Evidence	Anggota Tim	23-05-2022
Laporan hasil kegiatan kepada mentor		Project Leader, Mentor	30-05-2022	Saran, Perbaikan Serta dukungan keberlanjutan penggunaan aplikasi
Penyusunan Laporan		Project Leader	31-05-2022 s/d 03-06-2022	Laporan AP

C. Sumber Daya (Peta dan Pemanfaatan)

Sumber daya yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar akan dimanfaatkan untuk mendukung suksesnya Rancangan Aksi Perubahan ini. Berikut dilakukan pemetaan sumber daya potensial yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar, baik Sumber daya Manusia, sumber daya finansial maupun sumber daya sarana dan prasarana yang tersedia saat ini.

Tabel 4.3 Pemetaan Sumber Daya

Gagasan/ Ide Perubahan	Identifikasi Kebutuhan Sumber daya			Keterangan
	Ketersediaan SDM (tim Pelaksana)	Ketersediaan Anggaran	Ketersediaan sarana dan prasarana	
Membuat aplikasi Pengkajian Blokir berbasis Web	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat SDM yang paham mengelola sistem dan jaringan Pemanfaatan SDM dari seksi 5 dan seksi teknis Dibentuk tim pelaksana dengan SK kepala Kantor 	<ul style="list-style-type: none"> Anggaran berasal DIPA Kantah Kampar 5527.EAH.001 (Reformasi Birokrasi) 	<ul style="list-style-type: none"> PC Laptop Gedung kantor Jaringan internet 	3 faktor sumber daya tercukupi

1. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pembangunan Inovasi pelayanan publik ini, dibentuk tim efektif dan Tim kerja dengan SK Kepala Kantor dalam rangka mendukung terbangunnya Aplikasi Pengkajian blokir berbasis Web sesuai dengan perencanaan.

Tabel 4.4 Tim Efektif

	Tim Efektif	Tugas
MENTOR	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar	sebagai pengambil kebijakan, pemberi petunjuk arahan, serta memberikan nasehat atau masukkan saran terkait aksi perubahan
PROJECT LEADER	Kasi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	selaku penanggung jawab Aksi Perubahan dari mulai

		perencanaan, pelaksanaan sampai pengendalian mutu
COACH		selaku pendamping serta sebagai fasilitator <i>project leader</i> yang bertugas memberikan masukan, dukungan, bimbingan sehingga aksi perubahan bisa terlaksana.
Tim Kerja	Kasubag TU	Kelengkapan administrasi dan sosialisasi terkait kegiatan aksi perubahan
	Koordinator Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara	Mengkoordinir pelaksanaan aksi perubahan
	Analisis Hukum Pertanahan	Memberi masukan dan membuat laporan
	Pengelola Sistem dan Jaringan	Menginventarisasi dan Input data
	Pengelola Sistem dan Jaringan	Memvalidasi data input dan uji coba aplikasi

2. Sumber Daya Anggaran

Bahwa sumber daya finansial untuk terwujudnya aplikasi Pengkajian Blokir berbasis web berasal dari DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar dengan RAB sebagai berikut :

Tabel.4.5 RAB Inovasi

RAB KANTOR PERTANAHAN			
RINCIAN ANGGARAN BIAYA			
KEGIATAN TAHUN ANGGARAN 2022			
Kementerian Negara / Lembaga	:	Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional	
Unit Eselon II / Satker	:	Kantor Wilayah BPN Provinsi Riau/Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar	
Kegiatan	:	Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan	
Keluaran (Output)	:	5527.EAH (Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal)	
Rincian (Output)	:	5527.EAH.001 (Reformasi Birokrasi)	
Volume	:	1	
Satuan Ukur	:	Layanan	
Alokasi Dana	:	Rp 13.170.000	

3. Sumber daya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar khususnya yang ada di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sangat tercukupi untuk mendukung terwujudnya Rancangan Inovasi, yaitu tersedianya PC sebanyak 3 buah, Laptop 2 buah, Printer dan Scanner 2 buah. Kemudian Jaringan Wifi khusus di seksi 5 juga tersedia sehingga sangat berpotensi mendukung pelaksanaan Inovasi yang akan dikerjakan.

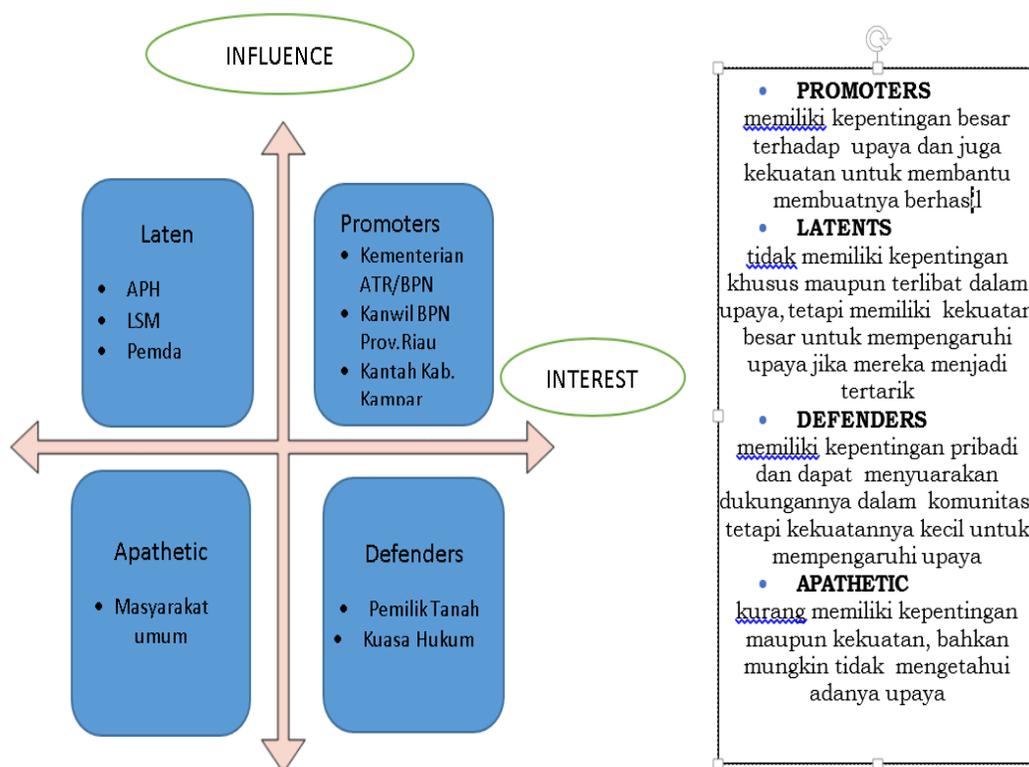
4. Stakeholder

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

Tabel 4.6 Identifikasi Stakeholder

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

Bagan 4.1 Posisi Stakeholder dalam Kuadran



D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

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

Mengidentifikasi kemungkinan resiko pada tiap tahapan perlu dilakukan agar dapat mengantisipasi resiko dengan tindakan korektif. Pengendalian Mutu pekerjaan merupakan hal yang mutlak dilakukan agar tujuan yang ingin dicapai dalam aksi perubahan dapat terwujud secara efisien, efektif, tepat waktu dan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Berikut tabel Analisa Resiko Aksi Perubahan Pembuatan Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis web.

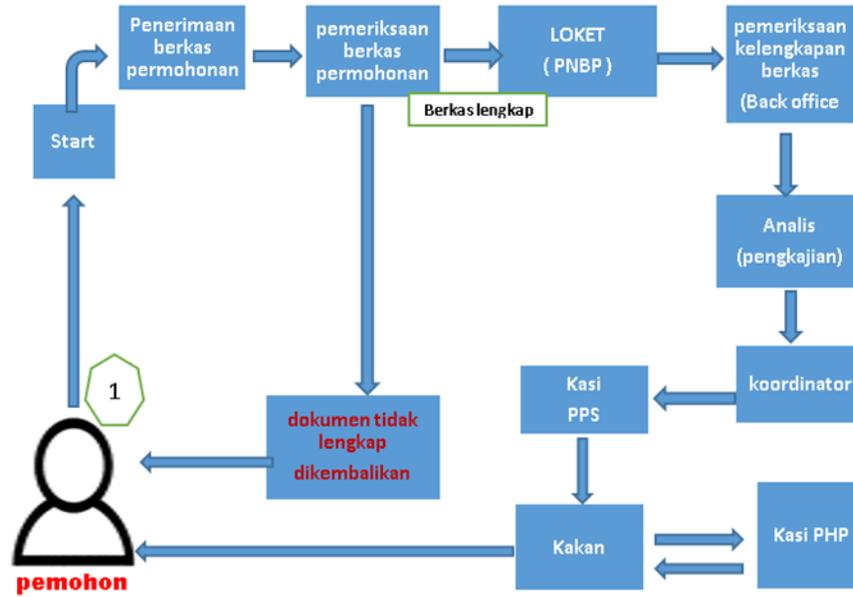
Tabel 4.7 Analisa Resiko

Kegiatan Utama	Tahapan	Kemungkinan Resiko	Solusi
Persiapan	Kordinasi dan konsultasi dengan mentor	Tidak mendapat dukungan	Berusaha meyakinkan mentor bahwa inovasi ini relevan dengan peningkatan mutu pelayanan dan Sangat mungkin dilaksanakan
	Pembentukan tim	– Anggota tim yang ditunjuk tidak serius dan tidak fokus melaksanakan tugas karena bukan tugas pokok	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan kepada anggota tim keterkaitan kontribusi tim terhadap kemajuan organisasi • Menetapkan jadwal yang dapat dipedomani sehingga dapat membagi waktu
Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Desain Model Aplikasi • Pembuatan Aplikasi • Uji coba Aplikasi • Sosialisasi Aplikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Desain aplikasi yang diinginkan tidak dapat diwujudkan • Pembuatan aplikasi tidak selesai tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan konsultasi dengan programmer tentang apa yang diinginkan dengan adanya aplikasi yang akan dibuat • Membuat target waktu dengan programmer • Adanya laporan berkala tentang kemajuan pembuatan aplikasi
Pelaporan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengumpulan evidence • Penyusunan laporan aksi perubahan 	Terdapat kegiatan yang tidak ada dokumentasinya Laporan tidak dapat diselesaikan tepat waktu	Ditunjuk petugas khusus untuk pendokumentasian Pembuatan laporan secara bertahap sejalan dengan pelaksanaan setiap tahapan

E. SOP Pelayanan Publik (sesuai rencana aksi)

Dalam rangka mengukur keberhasilan aplikasi yang dirancang dan untuk mengukur keberhasilan dalam setiap tahapan kegiatan, berikut model alur kendali mutu (flowchart) dalam pelaksanaan aksi perubahan pembuatan Aplikasi Pengkajian Blokir berbasis web.

Bagan.4.2 Flowchart Aplikasi sesuai SOP



Bagan.4.2 Flowchart Aplikasi sesuai SOP

No	Keterangan	PELAKSANA						MUTU BAKU		REK
		Pemohon	Petugas 1	Petugas 2	Koordinator	Kasi	Kakan	Waktu	Out Put	
1.	Pemohon registrasi di laman bpn.kabupatenkamper.com							Data identitas pemohon	10 menit	Data Pemohon
2.	Daftar bayaran (input dokumen)							<ul style="list-style-type: none"> Syarat Dokumen blokir Nomor SHM dan nama Kelurahan/Desa yang diblokir 	30 menit	Dokumen blokir
3.	Verifikasi dokumen								1 hari	Data verifikasi
4.	Klasifikasi							Data klasifikasi	3 hari	Tiket pendaftaran di loket bayaran
5.	Pengkajian blokir							<ul style="list-style-type: none"> Bukti Setor PNBP Tiket klasifikasi 	1 hari	Dokumen Pengkajian
6.	Paraf/verifikasi dokumen Pengkajian							Dokumen pengkajian	1 hari	Dokumen berparaf
7.	Tanda tangan dokumen pengkajian							Dokumen Pengkajian		Dokumen bertandatangan
8.	Surat Pemberitahuan							Dokumen Hasil Pengkajian	1 hari	<ul style="list-style-type: none"> Nota Dinas Hatan Surat Keluar Data Blokir sertipikat

Dasar Hukum :

1. Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
3. Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 13 tahun 2017 Tentang Blokir dan Sita.
4. Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 21 tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.

Ketentuan / Syarat administrasi:

Pemohon :

1. Perorangan
2. Badan Hukum
3. Aparat Penegak Hukum

Berkas permohonan harus dilengkapi adalah :

1. Identitas Pemohon
 - Perorangan
 - KTP
 - KK
 - Badan Hukum
 - Akta Pendirian
 - Aparat Penegak Hukum
 - Surat Perintah Penyidikan
2. fotokopi identitas pemohon atau kuasanya, dan asli Surat Kuasa apabila dikuasakan;
3. Surat permohonan yang memuat:
 - pernyataan mengenai persetujuan bahwa pencatatan pemblokiran hapus apabila jangka waktunya berakhir;
 - keterangan mengenai nama pemegang hak, jenis hak, nomor, luas dan letak tanah yang dimohonkan blokir

4. Bukti surat/dokumen hubungan hukum Pemohon dengan sertipikat yang diblokir :

- surat gugatan
- surat nikah/buku nikah, kartu keluarga, atau Putusan Pengadilan berkenaan dengan perceraian atau keterangan waris,

BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

Dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar, *project leader* menerapkan kepemimpinan yang melayani yang fokus pada bidang tugasnya sesuai tugas pokok dan fungsi Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa (PPS). Perubahan kinerja pelayanan publik yang dilakukan adalah dalam layanan pengkajian pencatatan blokir dengan membuat satu inovasi perubahan yaitu Aplikasi Pengkajian pencatatan Blokir. Inovasi ini mengoptimalkan potensi sumberdaya yang ada (sumber daya manusia dan sumber daya finansial) Kantor Kabupaten Kampar dalam rangka peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Kantor Pertanahan.

Aplikasi Pengkajian Pencatatan Blokir merupakan inovasi yang diharapkan memiliki manfaat luas tidak hanya kemanfaatan untuk internal organisasi tetapi juga untuk menjawab kebutuhan masyarakat serta inovasi tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut dalam jangka panjang.

1. Membangun Integritas

Dalam pelaksanaan aksi perubahan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar, *project leader* berusaha menjadi role model dalam melakukan layanan pertanahan dengan menerapkan nilai-nilai organisasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN yang telah dicanangkan yaitu Melayani, Profesional dan Terpercaya.

Nilai-nilai tersebut selalu diingatkan dalam setiap pertemuan internal seksi maupun tim efektif sehingga diharapkan setiap ASN khususnya di lingkungan seksi Pengendalian dan Penanganan sengketa memiliki kinerja baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan nilai melayani, profesional dan terpercaya diimplementasikan dengan menjadi pegawai yang memiliki integritas yaitu berani jujur, disiplin, berdaya juang tinggi serta dapat menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat sehingga masyarakat sebagai penerima layanan menjadi senang dan puas mendapatkan layanan prima tersebut.

Penerapan Aksi perubahan kinerja yang diimplementasikan dilakukan dengan semangat integritas yang tinggi yaitu berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat

dengan menggunakan teknologi informasi berbasis elektronik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang berkali-kali ke Loker layanan. Membangun integritas dalam pelayanan adalah melakukan layanan secara konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi.

Sistem pelayanan *On Line* dibangun dengan semangat integritas melayani dalam rangka mewujudkan pembangunan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar. Melalui layanan *On line* ini diharapkan akan mengurangi pertemuan tatap muka petugas back office dengan masyarakat sehingga menghindari terjadinya transaksi di luar ketentuan yang sudah ditetapkan.

Proses membangun integritas dalam pelayanan pertanahan ditanamkan mulai dari awal kegiatan yaitu dalam rapat persiapan dimana *project leader* mengemukakan alasan aksi perubahan dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga dalam kondisi apapun kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan dapat dilaksanakan dengan baik, dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun tetapi tetap mengedepankan SOP dalam pelaksanaan layanan pertanahan dimaksud.

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

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

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

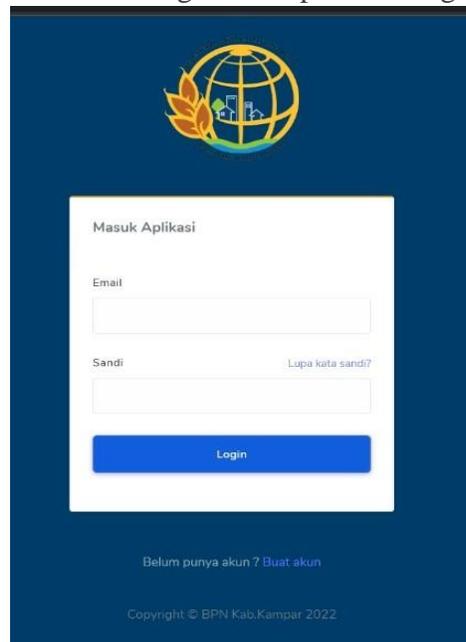
Salah satu tugas Kantor Pertanahan adalah mengelola layanan blokir sertipikat yang diajukan oleh pemohon untuk melindungi kepentingan hukumnya terhadap bidang

tanah yang diblokir. Kepentingan hukum Pemohon harus dapat diakomodir secara cepat dan tepat sesuai ketentuan yang berlaku, jangan sampai akibat layanan yang lama terjadi perbuatan hukum lain sebelum blokir dilaksanakan.

Budaya pelayanan prima dapat didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan layanan. Layanan Pengkajian *On Line* merupakan sarana yang tepat untuk mendekatkan layanan ke masyarakat yang dapat diakses secara cepat kapan pun dan dimanapun, sehingga ketika melakukan pendaftaran berkas pemohon sudah dinyatakan lengkap dan siap bayar.

Layanan Pengkajian Blokir dapat diakses melalui link <https://bpnkampar.my.id/login>. Pemanfaatan teknologi informasi ini harus menjadi budaya baru dalam memberikan pelayanan, merubah budaya konvensional menjadi digital dalam pengelolaan layanan pertanahan akan berdampak pada cepatnya layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Gambar 5.1 Halaman Registrasi Aplikasi Pengkajian Online



Masuk Aplikasi

Email

Sandi [Lupa kata sandi?](#)

Login

[Belum punya akun? Buat akun](#)

Copyright © BPN Kab.Kampar 2022

3. Pengelolaan Tim

Kegiatan Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik ini perlu mendapat dukungan dari pegawai Kantor Pertanahan dengan membentuk tim efektif yang beranggotakan personil dari Seksi 5 dan beberapa tenaga teknis dari seksi lain yang dipandang dapat mendukung inovasi perubahan yang akan dibuat. Tim efektif ini terdiri dari Anggota tim yang diberi tanggung jawab mengawal jalannya kegiatan aksi perubahan sesuai dengan dokumen perencanaan yang telah dibuat.

Pembentukan tim diawali dengan musyawarah pembentukan tim kerja bersama dengan Kepala Kantor Pertanahan dan Pejabat Pengawas Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar. Musyawarah pembentukan Tim Kerja ini perlu mendapat arahan dan masukan dari Mentor dan Pejabat Pengawas lainnya agar petugas yang masuk dalam tim benar benar pegawai terpilih yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik tetapi tetap dapat melakukan tupoksinya sehari-hari dengan penuh tanggung jawab.

Gambar. 5.2 Koordinasi dengan mentor dan pejabat Pengawas



Tahapan selanjutnya adalah membuat Legalitas Tim Efektif dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar Nomor 166/SK.14.01.UP.02.02/IV/2022 tanggal 5 April 2022 tentang Pembentukan Tim Aksi

Perubahan Optimalisasi Layanan Pencatatan Blokir melalui Aplikasi Pengkajian Blokir Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar.

Surat Keputusan tersebut diperlukan agar anggota Tim Efektif mendapatkan perlindungan hukum atau kepastian hukum dalam pelaksanaan tugasnya, dapat meningkatkan efektifitas dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya serta memudahkan dalam pengendalian setiap tahapan pekerjaannya.

Gambar 5.3 SK TIM

No	Nama	Pangkat/Golongan	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1.	Dedy Kurniawan, S. T., S. S., M. Si.	Pembina Tk. I-IV/B	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar	Mentor
2	Senti Siltonga, S. H., M. Si.	Pembina I-IV/a	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Pertanahan Pertama	Project Leader
3	Novia Damayanti, S. H.	Penata – III/C	Penata Pertanahan Pertama	Sekretaris
4	Salah Handriyanto, S. H.	Penata Muda – III/a	Penata Pertanahan Pertama	Anggota
5	Ika Ria Wijayanti, S. H.	Penata Muda – III/a	Penata Hukum Pertanahan	Anggota
6	Pipin Hermansy, S. E	Penata Muda Tk. I – III/B	Analisis SDM Aparatur Pertama	Anggota
7	Khairul Affandi, A. Md.	Pengatur – II/C	Pengelola Sistem dan Jaringan	Pengelola Sistem dan Jaringan
8	Budi Hamdani	Pengatur Tk. I – II/D	Petugas Ukur	Pengelola Sistem dan Jaringan
9	Wahyu Panca Darmawan	II/D	PPNPN	Operator Komputer
10	Eva Susanti		PPNPN	Operator Komputer

Setelah pembentukan tim kerja dilaksanakan rapat awal bersama anggota tim membahas agenda tim kerja /jadwal kegiatan dalam mewujudkan inovasi perubahan pelayanan publik dari Bulan April sampai dengan Bulan Mei 2022.

Gambar 5.4 Rapat awal Tim Kerja



JADWAL KEGIATAN

KEGIATAN	PELAKSANAAN	Bulan April				Bulan Mei			
		Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV
Rapat Pembentukan Tim	04-04-2022								
Pembuatan SK Tim	06-04-2022								
Rapat agenda tim	06-04-2022								
Pembuatan Jadwal Kegiatan									
Rapat pembahasan Desain Aplikasi	07 s/d 08-04-2022								
Pembuatan Aplikasi	04 s/d 06-05-2022								
Penyiapan data	10-04-2022 s/d 05-05-2022								
Uji coba Aplikasi	06-05-2022								
Pelatihan Penyempurnaan Aplikasi	07 s/d 08-05-2022								
Selesainya Aplikasi	09 s/d 14-05-2022								
Rapat Evaluasi	16-05-2022								
Kampilan Evidence	23-05-2022								
Laporan hasil kegiatan kepada mentor	30-05-2022								
Penyusunan Laporan	31-05-2022 s/d 03-06-2022								

Pengendalian pekerjaan Tim kerja dilakukan dengan cara melakukan pertemuan/briefing tim kerja terkait progres aksi perubahan yang dilakukan dan menuangkannya dalam laporan mingguan yang harus dilaporkan perkembangannya kepada Mentor dan Coach serta diupload dalam aplikasi PPSDM.

Gambar 5.5 Briefing Tim Kerja



B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian Tahapan Inovasi

Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik dalam layanan pencatatan Blokir dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan yaitu Persiapan, Pelaksanaan dan Pelaporan. Setiap tahapan telah dibuat timeline sesuai dengan rentang waktu Aksi Perubahan kurang lebih 2 (dua) bulan yaitu dari tanggal 30 Maret 2022 sampai dengan tanggal 5 Juni 2022 dimana terdapat penyesuaian *timeline* dari dokumen Rancangan Aksi Perubahan oleh *Project Leader*

Adapun capaian Tahapan Inovasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Tahapan Inovasi

No.	Nama Evidence dalam Tiap Tahapan	Selesai tgl/bln/thn	Evidence Ada dan Terlampir	Kesesuaian dengan RAP	
				tgl/bln/thn	keterangan
Persiapan					
1.	Dokumen Rancangan Aksi Perubahan	30/03/2022	✓	30/03/2022	sesuai
2.	Koordinasi dengan mentor terkait implementasi Aksi Perubahan Pelayanan Publik (APPP)	30/03/2022	✓	30/03/2022	sesuai
3.	Undangan Rapat Persiapan dan pembentukan tim efektif - Daftar Hadir - Berita Acara	04/04/2022	✓	04/04/2022	sesuai
4.	Penerbitan SK Tim Kerja	05/04/2022	✓	05/04/2022	sesuai
Pelaksanaan					
5.	Rapat Agenda tim efektif -Daftar Hadir -Berita Acara - Kalender kerja	07/04/2022	✓	07/04/2022	sesuai
6.	Desain Aplikasi/ Proses Pembuatan Aplikasi oleh Programmer	11/04/2022	✓	08/04/2022	Tidak sesuai
7.	Aplikasi pengkajian blokir	25/04/2022	✓		
8.	Rapat evaluasi Uji Coba aplikasi pengkajian blokir	12/05/2022	✓	08/05/2022	(hari Raya Idul Fitri/cuti bersama)
9.	Penetapan Aplikasi Pengkajian Blokir sebagai Inovasi Kantor Pertanahan Kabuapten Kampar (SK 245/SK-14.01.UP.02.03/V/2022	14/05/2022	✓		
10.	Aplikasi siap digunakan	15/05/2022	✓	09 s/d 14 Mei 2022	
11.	Sosialisasi Link Aplikasi Pengkajian Blokir kepada masyarakat dengan membalas surat pengajuan blokir yang masuk ke Kantah Kampar.	18/05/2022	✓		
12.	Sosialisasi Aplikasi kepada pegawai/jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar	20/05/2022	✓		
13.	Pembuatan Manual/buku saku Aplikasi	23/05/2022	✓	Tidak ada direncanakan	Ide tambahan
Pelaporan					

14.	Pengumpulan evidence	01 s.d 05 /06/2022	✓	30/05/2022 s/d 03 /06/2022	sesuai
14.	Lapor Hasil AP ke Mentor	3/06/2022	✓		
15.	Laporan Aksi Perubahan	05/06/2022	✓		

2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Pebbaikan sistem pelayanan setelah pemanfaatan aplikasi pengkajian blokir dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 5.3 Indikator Capaian Sistem Pelayanan

No.	Indikator Perbaikan Kualitas Pelayanan	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
1.	Kemudahan	Harus datang ke Loker layanan/informasi	- mudah diakses kapanpun & dimanapun
2.	Kejelasan	Tahapan layanan tidak jelas, harus bertemu dengan petugas back office untuk mengetahui syarat dan prosedurnya	- Informasi layanan dapat diperoleh dari petugas melalui komunikasi secara online - melalui Medis Sosial Kantah Kab.Kampar
3.	Kepastian dan Tepat Waktu	Jadwal penyelesaian pekerjaan tidak pasti	Jadwal penyelesaian sesuai SOP
4.	Intensitas tatap muka antara pemohon dengan petugas back office	Pemohon sering bertemu dengan petugas back office	Komunikasi melalui on line (WA dan E mail terdaftar)
5.	Rekapitulasi surat pengaduan/blokir di e_office	Pemblokiran bidang tanah oleh pemohon selalu melalui surat masuk, tidak langsung ke loket layanan.	Diharapkan dapat mengurangi surat masuk yang tidak perlu

Pebbaikan sistem pelayanan setelah pemanfaatan aplikasi pengkajian blokir ini dalam prakteknya memang masih belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena sistem ini masih terbilang sangat baru sehingga perlu disosialisasikan lebih lanjut kepada masyarakat.

Beberapa pemohon yang mencoba aplikasi ini sering dipandu oleh petugas /admin secara daring sehingga memudahkan Pemohon dalam menginput data yang disyaratkan. Salah satu Pemohon yang dibantu untuk mengakses Aplikasi ini adalah bernama Saut Sihalohe, umur 65 tahun beralamat di Pekanbaru, beliau sangat mengapresiasi Aplikasi On Line yang memudahkan beliau megakses layanan dari jauh mengingat rumah beliau yang berbeda Kabupaten dengan Kantor Pertanian Kabuapten Kampar.

Gbr.5.6 Tampilan Dashboard Petugas



Berikut testimoni dari Pemohon yang bernama Saut Sihaloho :

https://drive.google.com/file/d/17N70x_vku_Zt_aciwE67MIREinnclnK/view?usp=sharing

3. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik ini dibuat untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sebagai wujud nilai melayani, profesional dan terpercaya. Dengan adanya aplikasi ini membawa perubahan yang signifikan dalam peningkatan kinerja pelayanan di unit kerja khususnya pelayanan pencatatan blokir yaitu:

a. Manfaat bagi Project Leader:

- Selama proses pelaksanaan aksi perubahan *project leader* dapat mengaktualisasikan kepemimpinan melayani dengan menerapkan prinsip-prinsip yang telah diajarkan selama Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan 1 Tahun 2022.
- Mampu mengendalikan pekerjaan di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa terutama dalam layanan pengkajian blokir, sehingga kualitas pelayanan lebih prima dan menyentuh langsung kepada kebutuhan pemohon.

b. Manfaat bagi Anggota Tim:

- Memperkaya pengalaman bekerja dalam tim
- Mendapatkan ruang untuk menyalurkan ide dan gagasan dalam mencapai tujuan bersama.
- Meningkatkan efisiensi kerja khususnya anggota tim yang langsung berhubungan dengan penggunaan aplikasi di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

c. Manfaat bagi penerima layanan:

- Kemudahan akses dalam melakukan permohonan pencatatan blokir, hanya dengan mengakses link aplikasi yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar.
- Pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cepat, murah karena tidak perlu bolak-balik ke kantor Pertanahan karena jarak kantor yang jauh, layanan lebih transparan, tersistem dan terjadwal.

Berikut link testimoni dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar, Kepala Seksi PHP KantahKampar dan 2 orang Petugas layanan yang terlibat langsung dalam layanan pengkajian blokir.

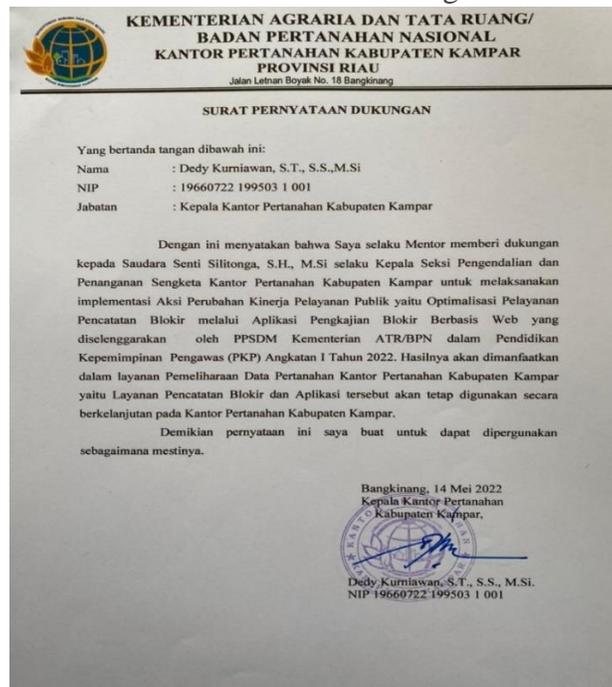
https://drive.google.com/file/d/1OnHb38gxpcp1_uN8pkwnPbkW42t1_X65/view?usp=sharing

C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Legalitas Penerapan Inovasi

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

Gambar 5.7 Foto Surat Dukungan



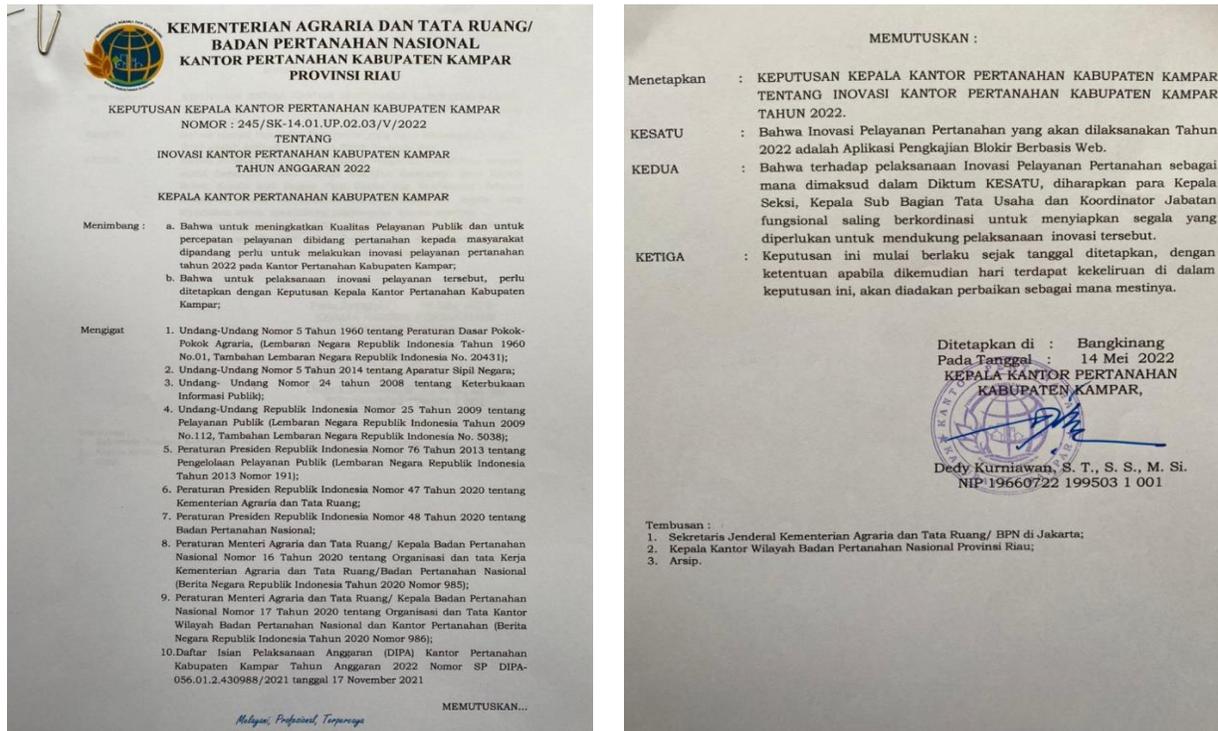
- Dalam penerapannya telah dibuat SOP yang ditandatangani Mentor

Gambar 5.8 SOP Pengkajian Pencatatan Blokir

 <p>KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU</p>		NOMOR SOP	9 Mei 2022							
		TGL. PEMBUATAN	UP. 02.08/931-14.01/vj.2022							
		TGL. REVISI	-							
		TGL. EFEKTIF	Juni 2022							
		DISAHKAN OLEH	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar  Dedy Kurniawan, S.T.S.S.M.Si Nip. 196607 22 199503 1 001							
DASAR HUKUM		NAMA SOP				Pengkajian Blokir Berbasis Web				
1. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 3. PP Nomor 18 tahun 2021 Tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan Pendaftaran Tanah. 4. Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 13 tahun 2017 Tentang Blokir dan Sita 5. Peraturan Menteri ATR/KBPN Nomor 21 tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan		KUALIFIKASI PELAKSANA				1. Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer sebagai Admin 2. Memiliki kemampuan analisis terkait syarat administrasi pencatatan Blokir 3. Mampu berkoordinasi dengan pihak terkait				
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN				1. SOP Antrian Layanan 2. ATK dan Daftar Pemohon 3. PERENCANAAN 4. Buku Pemohon				
PERINGATAN		Penanganan yang baik dalam layanan pencatatan Blokir On Line merupakan cerminan dan Citra Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar untuk mewujudkan Nilai Organisasi Melayani, Profesional dan Terpercaya.								
No	Keterangan	PELAKSANA					MOTOR/BUKU			REVISI
		Pemohon	Penugus 1	Penugus 2	Koordinator	Kat	Kabupaten	Kelengkapan	Waktu	
1.	Pemohon register di laman bpn.kabupatenkampar.com						Dokumen permohonan	10 menit	Dokumen Permohonan	
2.	Dokumen (Input dokumen)						<ul style="list-style-type: none"> Syarat Dokumen Blokir Formulir yang dibayar 	10 menit	Dokumen Blokir	
3.	Verifikasi dokumen							1 hari	Dokumen Verifikasi	
4.	HarPikal						Dokumen HarPikal	3 hari	Tidak perlu/cara di luar layanan	
5.	Pengalihan Blokir						<ul style="list-style-type: none"> Buku Sinar PMP Tidak HarPikal 	1 hari	Dokumen Pengalihan	
6.	Paru/verifikasi dokumen Pengalihan						Dokumen pengalihan	1 hari	Dokumen bersyarat	
7.	Tandatangan dokumen alihan						Dokumen Pengalihan		Dokumen bersandatangan	
8.	Surat Pemberitahuan						Dokumen surat Pengalihan	1 hari	<ul style="list-style-type: none"> Nomor Dikse Kabup Surat Keluar Dokumen Blokir Surat Pengalihan 	

- Inovasi aplikasi Pengkajian Blokir akan dijadikan salah satu inovasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar dalam rangka membangun Zona Integritas di Lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar dalam pengejawantahan Reformasi Birokrasi menuju Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) dan akan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor.

Gambar 5.9 SK Inovasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar



2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

a. Kegiatan Jangka Menengah

- Aplikasi akan digiatkan sosialisasinya ke semua *stake holder* terutama melalui media sosial resmi kantor pertanahan agar terinformasikan ke setiap lapisan masyarakat dan semakin banyak pengguna layanan yang beralih menggunakan aplikasi ini.
- Mengintegrasikan ke dalam dokumen perencanaan Satuan Kerja agar mendapat alokasi anggaran dalam DIPA Tahun Anggaran 2023 di mata anggaran Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa atau mata anggaran Reformasi Birokrasi sehingga dengan ketersediaan anggaran dapat dilakukan penyempurnaan dan *updating* aplikasi.

b. Kegiatan Jangka Panjang

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

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Aplikasi Pengkajian Blokir Berbasis Web ini dibuat untuk mendekatkan layanan kepada Pemohon yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat sehingga tidak perlu datang berkali-kali ke loket layanan Kantor Pertanahan. Pemohon cukup mengakses link yang disediakan dan mengupload dokumen yang diminta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui Aplikasi ini diharapkan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar dapat dilaksanakan sesuai nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Melayani, Profesional dan Terpercaya, sehingga dapat mendukung pembangunan Zona Integritas Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

B. REKOMENDASI

1. Aplikasi ini diharapkan dapat terintegrasi dengan Aplikasi KKP Kementerian ATR/BPN. Standar Operasional Prosedur / proses bisnis Pengkajian Blokir di seksi 5 sudah dibangun, sehingga harapan ke depannya proses bisnis ini bisa diadopsi dan menyatu dalam layanan Pemeliharaan Data (kegiatan pencatatan blokirnya) di Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).
2. Aplikasi ini juga diharapkan bisa terintegrasi dengan Aplikasi penanganan sengketa terpusat yaitu aplikasi “ JUSTICIA ” sebagai database bidang-bidang tanah yang bersengketa.
2. Perlu dilakukan Sinkronisasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 13 tahun 2017 tentang Tata Cara Blokir dan Sita dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 125 tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, khususnya mengenai alur berkas dan jangka waktu layanan.

Peraturan	Nama Layanan	Jangka Waktu pelayanan	Jenis Layanan & Biaya
Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 13 tahun 2017	Layanan Pencatatan Blokir	3 hari (pasal 9 ayat 2)	PNBP 50.000 (Pengkajian + Pencatatan Blokir) Pasal 19
Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 128 tahun 2015	Pelayanan Pemeliharaan data dan Pendaftaran Tanah	1 hari	Pelayanan <u>Pencatatan pemblokiran</u> Rp. 50.000
Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010	Layanan pencatatan dan informasi pertanahan	1 hari	<u>Pencatatan pemblokiran</u> Rp. 50.000
Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP)	Pelayanan Pencatatan/pencabutan blokir	1 hari	<u>Pencatatan pemblokiran</u> Rp. 50.000