

## **LAPORAN AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI**

### **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI *IKONMAS* DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



#### **Disusun Oleh :**

**Nama : Halid Aslamudin Putra Utama, S.SiT., M.M.**

**NIP : 196810301993031004**

**Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha**

**Unit Kerja : Kantor Wilayah BadanPertanahan Nasional Prov NTB**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR ANGKATAN I  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
TAHUN 2022**

## Lembar Pengesahan

Laporan Aksi Perubahan diajukan oleh:

Nama : Halid Aslamudin Putra Utama, S.SiT., M.M.  
No. Absen :  
NIP : 196810301993031004  
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha  
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Administrator  
Angkatan : I  
Unit Kerja : Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Prov. NTB

Judul Aksi Perubahan :

**“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI  
KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI  
APLIKASI *IKONMAS* DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT”**

Telah diseminarkan dan diterima sebagai salah satu persyaratan Pelatihan Kepemimpinan Administrator untuk selanjutnya di implementasi aksi perubahan pada saat *Off Class* mulai tanggal 31 Maret 2022 sampai dengan tanggal 5 Juni 2022.

COACH,



Dr. Agus Jatmiko, S.H., M.M  
NIP. 19600810 198203 1 002

MENTOR,



Slameto Dwi Martono, S.H., M.H.  
NIP. 19680403 199403 1 002

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT senantiasa penulis panjatkan selama masa Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan I Tahun 2022 sampai saat ini dapat menyelesaikan laporan Aksi Perubahan dan tetap diberikan kesehatan jasmani dan rohani, walaupun pelaksanaan kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Administrator dilaksanakan dalam segala keterbatasan karena masih ditengah masa pandemi *Covid - 19* sehingga harus dilaksanakan secara *virtual*, namun penulis tetap berusaha menyerap segala materi dan ilmu yang ditransformasikan kepada peserta sehingga mampu meningkatkan kemampuan peserta untuk menjadi seorang pemimpin yang melayani serta mampu membangun atmosfer inovasi dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat dalam lingkup kerja penulis.

Terimakasih penulis haturkan kepada segenap jajaran Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang telah mendukung serta membantu peserta selama proses Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA), Bapak Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah mendukung, membimbing dan memotivasi penulis selama masa pelatihan, tidak lupa penulis sampaikan terima kasih terhadap kerjasama dan persaudaraan yang terbentuk dari sahabat - sahabat peserta diklat PKA Angkatan I. Penulis juga berharap semoga proyek aksi perubahan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik - baiknya dan memberikan manfaat bagi masyarakat, Negara, Segenap jajaran di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Mataram, Mei 2022

**Halid Aslamudin P.U., S. SiT., M.M.**

## Daftar Isi

Lembar Pengesahan .....	2
Kata Pengantar.....	3
Daftar Isi .....	4
Daftar Tabel.....	5
Daftar Gambar .....	6
BAB I.....	7
PENDAHULUAN .....	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan Rancangan Aksi Perubahan .....	9
C. Manfaat Rancangan Aksi Perubahan .....	10
BAB II .....	11
TUGAS DAN FUNGSI ORGANISASI .....	11
A. Tugas dan Fungsi Organisasi .....	11
B. Tugas dan Fungsi Unit Kerja .....	13
C. Kondisi saat ini .....	14
D. Area Masalah .....	15
E. Sumber Daya Instansi Organisasi .....	16
BAB III .....	18
ANALISIS MASALAH .....	18
A. Identifikasi Masalah pada Area Tugas dan Fungsi yang Bermasalah .....	18
B. Penetapan Masalah Utama .....	18
Administrasi ketatausahaan belum maksimal dilaksanakan .....	19
C. Alternatif Solusi .....	20
D. Analisis Kelayakan Inovasi .....	20
BAB IV .....	22
STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH .....	22
A. Terobosan/Inovasi.....	22
B. Pemanfaatan Sumber Daya .....	23
C. Peta Jejaring Kerja .....	26
D. SOP Pelayanan Publik (Sesuai Rencana Aksi) .....	27
BAB V .....	28
Penutup.....	53

## Daftar Tabel

Tabel 1. Nilai Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di Prov NTB .....	8
Tabel 2. Progress Pembangunan ZI di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	9
Tabel 3. Sebaran jumlah pegawai di lingkungan Kanwil BPN Prov. NTB .....	16
Tabel 4. Analisis Masalah dengan Metode USG.....	19
Tabel 5. Canvas Inovasi.....	21
Tabel 6. Tahapan pekerjaan .....	22
Tabel 7. Rincian Anggaran .....	23

## Daftar Gambar

Gambar 1. Struktur Organisasi di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.....	13
Gambar 2. Susunan Tim Efektif.....	23
Gambar 3. Peta Jejaring Kerja.....	26
Gambar 4. SOP Pelayanan Publik .....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional salah satunya adalah “Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia”. Pelayanan Pertanahan harus semakin berkembang dari waktu ke waktu dengan disesuaikan oleh kebutuhan masyarakat di bidang pertanahan. Kebutuhan yang dimaksud adalah pelayanan pertanahan yang efektif dan efisien, dimana hal tersebut sesuai dengan tujuan dari Pembangunan Zona Integritas.

Zona integritas merupakan predikat yang diberikan kepada unit kerja yang pimpinan dan jajarannya yang berkomitmen untuk mewujudkan reformasi birokrasi, yaitu akan memberikan pelayanan publik secara optimal, bebas dari pungli dan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Hal ini sesuai dengan harapan sebagai tersurat dalam Perpres No 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Permenpan RB No 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan instansi pemerintah.

Berdasarkan misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di atas maka perlu adanya pembangunan Zona integritas menuju WBK/WBBM di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat. Instansi pemerintah yang berkompeten untuk berkolaborasi ini adalah Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Hal tersebut karena Ombudsman merupakan lembaga negara dengan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga terbentuknya Manajemen Perubahan yang saling berintegrasi antara kedua institusi tersebut. Dari manajemen perubahan tersebutlah menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan terhadap pengguna layanan pertanahan dan mempertahankan kualitas tersebut pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat.

<b>Nilai Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik</b>				
<b>Periode Juni - Oktober 2021</b>				
<b>No</b>	<b>Satker</b>		<b>Produk Pelayanan</b>	<b>Nilai</b>
1	Kanwil BPN NTB	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	80,63
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	91,6
2	Kota Mataram	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	74,62
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	86,64
3	Kab. Lombok Barat	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	95,83
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	95,83
4	Kab. Lombok Tengah	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	95,83
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	95,83
5	Kab. Lombok Timur	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	95,83
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	95,83
6	Kab. Lombok Utara	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	95,83
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	95,83
7	Kab. Sumbawa	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	95,83
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	95,83
8	Kab. Sumbawa Barat	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	81,78
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	81,78
9	Kab. Dompu	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	91,16
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	91,16
10	Kab. Bima	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	95,83
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	95,83
11	Kota Bima	1	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	91,12
		2	Pendaftaran Hak Milik Perorangan	76,32
Sumber Ombudsman RI				

Tabel 1. Nilai Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di Prov NTB

Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat selama periode Tahun 2021 nilai kepatuhan standar pelayanan publik yang ada di Lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional sangat baik, meskipun masih ada beberapa jenis pelayanan yang ada di beberapa satuan kerja masih termasuk dalam kategori cukup. Data tersebut di atas menggambarkan bahwa secara umum kualitas kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat sangat baik.

Nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sangat relevan dengan pembangunan Zona Integritas. Nilai kepatuhan yang sangat baik akan berdampak pada pemberian reward sebagai Wilayah Bebas Korupsi. Seluruh instansi pemerintah saat ini berlomba untuk mendapatkan predikat WBK maupun WBBM. Namun untuk mendapatkan predikat tersebut membutuhkan perjuangan dan pengorbanan yang cukup banyak terutama dalam persiapan dan pada saat



pembangunan Zona Integritas. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat cukup banyak mengusulkan satuan kerja untuk mendapatkan predikat WBK, namun sampai saat ini baru Kantor Pertanahan Kota Mataram yang mendapatkan predikat WBK pada Tahun 2020.

Progress Pembangunan Zona Integritas									
Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat									
Tahun 2022									
NO	UNIT KERJA	Deklarasi		Usul ke Irjen	Tahun	Usul Menpan	Tahun	Status	Ket.
		Internal	Eksternal						
1	Kantor Pertanahan Kota Mataram	√	√	√	2020	√	2020	WBK	Tahun 2020
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat	√	√	√	2020 2021	√	2020 2021		Tahun 2022 seluruh satuan kerja yang belum mendapat predikat WBK akan diusulkan ke Tim Penilai Internal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
3	Kantor Pertanahan Kota Bima	√	√	√	2020 2021	√	2020 2021		
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu	√	√	√	2021	√	2021		
5	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Tengah	√	√	√	2021				
6	Kantor Pertanahan Kabupaten Sumbawa	√	√	√	2021				
7	Kantor Wilayah BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat	√	√						
8	Kantor Pertanahan Kabupaten Bima	√	√						
9	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	√	√						
10	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Utara	√	√						
11	Kantor Pertanahan Kabupaten Sumbawa Barat	√	√						

Tabel 2. Progress Pembangunan ZI di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan data di atas, predikat WBK yang diperoleh di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat sangat sedikit, sedangkan berdasarkan roadmap Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional bahwa pada tahun 2024 seluruh satuan kerja di seluruh Indonesia sudah harus mendapatkan predikat WBK. Oleh karena upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan sebagai bagian penting untuk mendapatkan predikat menjadi prioritas utama yang harus diagendakan setiap tahun. Tentunya dengan membangun kolaborasi dan sinergitas antar masyarakat maupun dengan instansi terkait yang berhubungan dengan pengaduan (Ombudsman)

## B. Tujuan Rancangan Aksi Perubahan

Tujuan dari kegiatan ini adalah dapat mengaktualisasikan materi pada Pelatihan Kepemimpinan Administrasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan sehingga mewujudkan nilai-nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang yaitu Melayani, Profesional, Terpercaya.

Agar aksi perubahan ini dapat terimplementasi secara terus menerus maka tujuan aksi perubahan ini terbagi menjadi tiga yaitu :

1. Jangka pendek
  - a. Kerjasama dengan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya terhadap pelayanan pertanahan
  - b. Membuat aplikasi pengaduan dan koordinasi baik dengan masyarakat maupun dengan Ombudsman
2. Jangka Menengah  
Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat mendapat predikat WBK.
3. Jangka Panjang  
Seluruh satker di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat mendapat predikat WBK

### **C. Manfaat Rancangan Aksi Perubahan**

Manfaat dari Aksi Perubahan ini terbagi menjadi dua yaitu :

1. Manfaat internal
  - a. Aksi perubahan ini dapat melatih dan meningkatkan jaring sosial dengan pihak internal dan eksternal sehingga pelayanan pertanahan lebih efektif dan efisien.
  - b. Tunjangan kinerja Pegawai Negeri Sipil dapat bertambah karena diukur dari integritas yang seiring dengan diterapkan Zona Integritas dengan kategori WBK/WBM.
  - c. Meningkatkan indeks kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pertanahan.
  - d. Dapat meningkatkan Indeks Kinerja Pegawai (Indeks Kinerja Utama dan Indeks Kinerja Individu karena peningkatan kemampuan sumber daya manusianya.
2. Manfaat eksternal
  - a. Mendapatkan kepastian informasi terkait pelayanan pertanahan.
  - b. Mendapat pelayanan pertanahan yang efisien secara waktu, tenaga dan biaya.
  - c. Masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan mendapatkan kejelasan terhadap pengaduan yang disampaikan.

## **BAB II**

### **TUGAS DAN FUNGSI ORGANISASI**

#### **A. Tugas dan Fungsi Organisasi**

##### 1. Tugas dan Fungsi Organisasi

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di Provinsi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Sekretaris Jenderal.

Dalam melaksanakan tugas Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam wilayah provinsi yang bersangkutan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi:

- a. pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan di wilayahnya;
- b. pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan survei dan pemetaan pertanahan, penetapan hak dan pendaftaran tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, pengadaan tanah, pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan, pemanfaatan tanah, penilaian tanah dan ekonomi pertanahan, pengendalian dan penertiban penguasaan dan kepemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang, penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan;
- c. pengoordinasian dan pelaksanaan reformasi birokrasi, penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan temuan hasil pengawasan;
- d. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan; dan

- e. pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Wilayah dan pengoordinasian tugas dan pembinaan administrasi pada Kantor Pertanahan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Nomor 38 Tahun 2016. Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam wilayah provinsi yang bersangkutan.

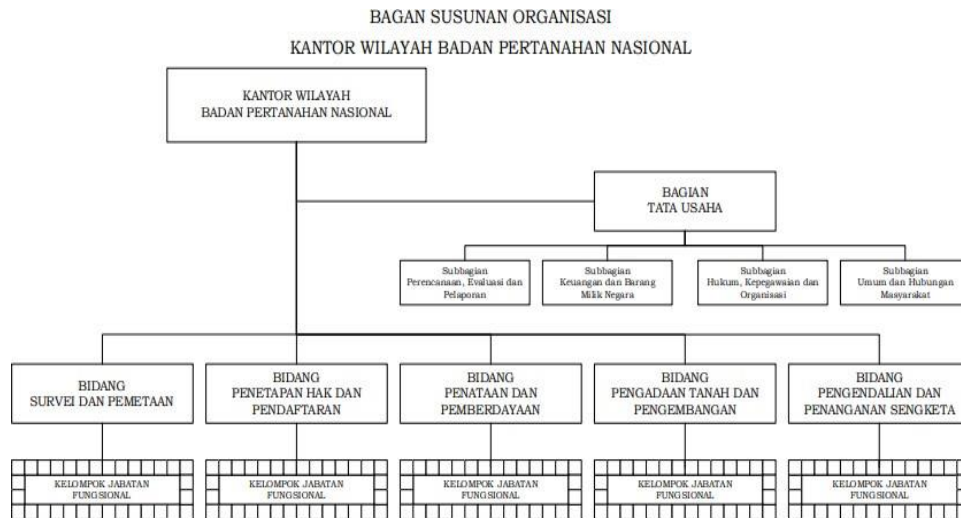
- a. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- b. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- c. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- d. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang di daerah; dan
- e. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Dalam melaksanakan tugas Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penyusunan rencana, program, dan anggaran Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan di wilayahnya;
- b. Pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan, penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, penataan pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara;
- c. Pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan;
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan

Pertanahan Nasional tentang Struktur dan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Nomor 17 Tahun 2020 berikut Susunan Organisasi Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.



Gambar 1. Struktur Organisasi di lingkungan Kantor Wilayah Badan  
Pertanahan Nasional

## B. Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
2. Pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, pengelolaan urusan kepegawaian dan pembinaan jabatan fungsional;
3. **Pengoordinasian dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;**
4. Pengoordinasian dan fasilitasi advokasi hukum dan peraturan perundang-undangan;
5. Pengelolaan urusan keuangan dan barang milik negara;
6. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, digitalisasi arsip, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;

7. Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan;
8. Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat, pelayanan informasi, dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
9. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan serta pengoordinasian
10. Penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan.

### **C. Kondisi saat ini**

Pola komunikasi dan kerja sama antara Ombudsman dan BPN saat ini belum optimal dalam hal komunikasi dan koordinasi. Hal ini terlihat dari minimnya pertemuan antara kedua pihak. Kerja sama Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara dengan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat hanya dilibatkan sebagai narasumber untuk kegiatan yang dilaksanakan secara tidak rutin di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mengingat saat ini banyak pengaduan yang masuk di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu ditingkatkan koordinasi dan komunikasi khususnya dengan Ombudsman sebagai bagian dari pemerintah yang fokus pada pelayanan publik.

#### **1. Kondisi yang diinginkan**

Dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka kondisi yang diinginkan adalah bagaimana membangun kerjasama yang baik Ombudsman Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pertanahan. Hal dapat dilakukan dengan membangun pola komunikasi bukan saja secara informal tetapi juga harus dilaksanakan secara formal yang dibingkai dengan kegiatan kegiatan yang mendukung terwujudnya zona integritas. Sehingga kondisi yang diinginkan adalah terbangunnya komunikasi dan koordinasi yang intensif untuk merespon pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait dengan layanan pertanahan

## **2. Gap antara kondisi saat ini dan yang diinginkan**

Bahwa berdasarkan kondisi saat ini, masih belum terbangun pola komunikasi yang baik antara Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan, hal ini dapat terlihat dari kurangnya pertemuan antar instansi baik secara formal maupun informal dalam mendukung pencapaian pelayanan pertanahan yang berkualitas. Beberapa hal yang menjadi penyebab antara lain:

- a. Kurangnya pemahaman tentang pentingnya membangun sinergitas antar lembaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Banyaknya pengaduan masyarakat terkait dengan layanan pertanahan sehingga membutuhkan hubungan yang baik antara BPN dengan Ombudsman untuk menjawab persoalan yang dialami oleh masyarakat;

## **D. Area Masalah**

Bagian Usaha Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki banyak permasalahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Tata Usaha sebagai leading sektor maju mundurnya organisasi selalu dihadapkan dengan masalah masalah baik secara administratif maupun teknis lainnya. Beberapa permasalahan di bagian tata usaha yang cukup berpengaruh dalam meningkatkan kinerja organisasi antara lain:

1. Koordinasi dan komunikasi antar stakeholder yang masih minim. Saat ini membangun kolaborasi dan komunikasi menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah organisasi. Apalagi saat ini, instansi dihadapkan dengan upaya mewujudkan Zona Integritas sebagai suatu keharusan bagi instansi pelayanan publik
2. Tingginya tuntutan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan pertanahan prima yang dapat dilihat dari masih banyaknya aduan yang masuk dengan adanya baik melalui surat maupun aplikasi kementerian ATR/BPN yang ada saat ini.
3. Administrasi ketatausahaan belum maksimal dilaksanakan

4. Bahwa dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Bagian Tata Usaha tidak terlepas dari adanya kendala dan hambatan dalam melaksanakan tugas fungsi secara maksimal. Beberapa hal yang menjadi area bermasalah sehingga judul ini menjadi penting untuk dibahas dalam rancangan aksi perubahan ini:
5. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional telah bertransformasi menuju instansi berstandar dunia. Untuk mendukung itu perlu dilakukan kolaborasi yang intensif dengan instansi terkait dalam rangka mendukung tujuan organisasi yang berstandar dunia;
6. Masih minimnya hubungan kelembagaan dengan Ombudsman dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik;
7. Mendekatkan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional sebagai instansi vertikal dengan Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

#### E. Sumber Daya Instansi Organisasi

Sebaran Pegawai di Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki 623 orang pegawai yang terdiri dari 362 orang PNS, dan 284 orang PPNP.

<b>JUMLAH PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN PPNN PADA LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH BPN PROV. NTB TAHUN 2022</b>				
<b>NO</b>	<b>UNIT KERJA</b>	<b>PNS</b>	<b>PPNP</b>	<b>TOTAL</b>
1	KANTOR WILAYAH BPN PROV. NTB	55	12	67
2	KANTAH KOTA MATARAM	41	33	74
3	KANTAH KAB. LOMBOK BARAT	40	26	66
4	KANTAH KAB. LOMBOK TENGAH	31	30	61
5	KANTAH KAB. LOMBOK TIMUR	33	38	71
6	KANTAH KAB. SUMBAWA	27	32	59
7	KANTAH KAB. DOMPU	30	28	58
8	KANTAH KAB. BIMA	28	28	56
9	KANTAH KOTA BIMA	22	20	42
10	KANTAH KAB. SUMBAWA BARAT	31	15	46
11	KANTAH KAB. LOMBOK UTARA	24	22	46
<b>TOTAL</b>		<b>362</b>	<b>284</b>	<b>646</b>

Tabel 3. Sebaran jumlah pegawai di lingkungan Kanwil BPN Prov. NTB



Disamping sumber daya manusia, sumber daya lain yang sangat menunjang pelaksanaan aksi perubahan adalah tersedia fasilitas berupa sarana dan prasarana yang ada. Adapun sarana dan prasarana lainnya adalah sebagai berikut:

1. Adanya gedung sebagai tempat pertemua antar Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat, Ombudsman dan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan di provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Kendaraan yang menunjang operasional kegiatan baik untuk melakukan penyuluhan ke masyarakat, maupun untuk melakukan koordinasi dengan Ombudsman;

Tersedianya jaringan internet sebagai modal yang sangat potensial untuk mendukung pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mengingat saat ini era digital menjadi keharusan dalam merespon perkembangan di masyarakat khususnya dalam hal pengaduan pelayanan di bidang pertanahan.

## **BAB III**

### **ANALISIS MASALAH**

#### **A. Identifikasi Masalah pada Area Tugas dan Fungsi yang Bermasalah**

Bagaimana upaya Peningkatan kualitas layanan sektor publik sejalan dengan tuntutan masyarakat pengguna layanan akan pentingnya kecepatan ketepatan dan efisiensi layanan publik. Bahwa pelayanan publik di bidang pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat masih terdapat keluhan dan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan yang disampaikan melalui media online maupun secara langsung dengan surat yang ditujukan kepada satuan kerja yang menjadi obyek pengaduan. Hal ini terlihat dari jumlah pengaduan di registrasi penerimaan surat di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat baik tujuan langsung maupun tembusan. Untuk meminimalisir dan merespon kondisi tersebut, perlu dilakukan kolaborasi antar lembaga dan juga bantuan aplikasi yang bisa menjawab berbagai macam pengaduan yang ada. Meskipun secara nasional sudah cukup banyak aplikasi pengaduan yang ada, namun aplikasi yang akan dirancang adalah aplikasi sederhana yang bisa langsung direspon secara cepat oleh Kantor Pertanahan maupun bisa langsung komunikasi secara intensif dengan Ombudsman untuk dicarikan solusi atas masalah yang diadukan.

#### **B. Penetapan Masalah Utama**

Berdasarkan analisis masalah di atas, maka perlu dilakukan penetapan masalah utama untuk mempertajam pembahasan dan mempersempit ruang lingkup yang akan dibahas dalam aksi perubahan. Adapun masalah utama yang dibahas dalam aksi perubahan ini adalah bagaimana membangun kolaborasi antar Lembaga khususnya dengan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pertanahan di Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat.

No.	Masalah	U	S	G	Total	Peringkat
1.	Rendahnya pola komunikasi antar lembaga dalam meningkatkan kualitas layana pertanahan	5	5	5	15	I
2.	Tingginya tuntutan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan pertanahan prima	5	5	4	14	II
3.	Administrasi ketatausahaan belum maksimal dilaksanakan	5	4	4	13	III

Tabel 4. Analisis Masalah dengan Metode USG

Keterangan Skala Likert :

5 = Sangat

4 = Lebih cukup

3 = Cukup

2 = Kurang

1 = Kurang sekali

Urgensi                    mendesak/gawat

Serius                     waktu

Growth                    menyangkut dampak/keadaan menjadi lebih  
buruk

Berdasarkan penentuan masalah dengan menggunakan analisis metode USG dengan skala linkert di atas, maka masalah yang sangat prioritas untuk dijadikan aksi perubahan ini adalah rendahnya pola komunikasi dan koordinasi dengan lembaga di luar kementerian. Masalah ini dianggap sangat urgen karena target pemerintah sampai dengan tahun 2024 bahwa seluruh satuan kerja di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional harus mendapatkan predikat WBK. Untuk mendapatkan predikat ini tentunya harus membangun komunikasi dan koordinasi dengan insntansi lain dalam rangka merespon tuntutan dan masukan dari masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan.

### C. Alternatif Solusi

Untuk menjawab tuntutan kelembagaan dalam rangka mewujudkan pembangunan zona integritas, menjadi keharusan kolaborasi dan koordinasi antar lembaga dijalankan. Mengingat Ombudsman sebagai lembaga yang menangani pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, sehingga BPN perlu membangun kolaborasi untuk merespon pengaduan masyarakat agar pelayanan yang diberikan oleh BPN kepada masyarakat adalah pelayanan yang prima.

### D. Analisis Kelayakan Inovasi

Aksi perubahan ini sangat layak untuk dilakukan mengingat hubungan dan koordinasi antar Lembaga khususnya dengan Ombudman Perwakilan Nusa Tenggara Barat masih sangat minim. Hal ini penting untuk dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik khususnya di bidang pertanahan.

MITRA KERJA	KEGIATAN UTAMA	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN	TARGET KLIEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ombudsman Perwakilan NTB</li> <li>- Kantor Pertanahan</li> <li>- Masyarakat pengguna layanan</li> </ul>	Kolaborasi antar lembaga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transparansi dalam pelayanan</li> <li>✓ Kemudahan masyarakat menyampaikan pengaduan</li> <li>✓ Resppnsif</li> <li>✓ Koordinasi antar Stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi program masing-masing</li> <li>• Kerja Sama dalam merespon pengaduan masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakanwil</li> <li>• Ombudsman</li> <li>• Kejaksaan</li> <li>• Kepolisian</li> <li>• Kantor Pertanahan</li> <li>• Masyarakat</li> </ul>
UNSUR BIAYA	SUMBER DAYA		PELAYANAN	RESIKO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIPA Kanwil</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen Pimpinan</li> <li>• Dukungan Staf Pelaksana (Tim Efektif)</li> <li>• Anggaran</li> <li>• Teknologi Informasi (Web Based)</li> <li>• Budaya Kerja (melayani, professional dan Terpercaya)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah diakses oleh masyarakat</li> <li>• Kecepatan dalam merespon pengaduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan akan semakin banyak</li> <li>• Ketersediaan SDM untuk mengelola pengaduan</li> <li>• Masyarakat semakin bebas menyampaikan persoalan</li> </ul>

IMBALAN	LEGALITAS	SUSTAINABLE	AKUNTABILITAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terwujudnya kolaborasi yang baik dalam merespon pengaduan masyarakat dalam rangka mewujudkan Zona Integritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok Pokok Agraria;</li> <li>• Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>• Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terwujudnya sistem pengelolaan yang mudah diakses dan terbangunnya kolaborasi yang baik dengan Ombudsman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparansi pelayanan</li> <li>• Peningkatan Kualitas Pelayanan</li> </ul>

Tabel 5. Canvas Inovasi

## BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

### A. Terobosan/Inovasi

Membangun system informasi layanan bersama (BPN dan ORI) Terkait pengaduan layanan, saran perbaikan layanan dan forum komunikasi three partied (BPN, ORI dan masyarakat pengguna layanan)

#### 1. Tahapan Kegiatan

Kegiatan	Maret 2022	Apr-22				Mei 2022				Juni 2022	Output
	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
<b>Jangka Pendek</b>											
<b>Tahap Persiapan</b>											
a. Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor											Dokumen Kegiatan
b. Rapat Pembentukan TIM											Notulen Rapat
c. Penerbitan SK TIM											SK Tim Kerja
d. Rapat tim kerja untuk persiapan											Notulen Rapat
e. Koordinasi dan sosialisasi antara tim kerja											Dokumen Kegiatan
<b>Tahapan Implementasi</b>											
a. Koordinasi awal dengan Ombudsman											Notulen
b. Sosialisasi dengan Ombudsman											Aplikasi web
c. Persiapan konten											Design Aplikasi
d. Pembuatan program aplikasi											Aplikasi web
e. Uji coba aplikasi											Aplikasi bisa digunakan
f. Sosialisasi tahap awal kepada admin masing-masing bidang di lingkungan Kanwil BPN Provinsi NTB											Aplikasi digunakan oleh pegawai
g. Sosialisasi awal kepada masyarakat sebagai pengguna layanan BPN											Aplikasi digunakan oleh masyarakat
<b>Tahapan Monitoring dan Evaluasi</b>											
a. Evaluasi pelaksanaan kegiatan											Dokumen Monev
b. Penyusunan laporan kegiatan											Dokumen Laporan
c. Seminar laporan aksi perubahan											Laporan Aksi Perubahan
<b>Jangka Menengah</b>	<b>Bulan ke.... Tahun 2022</b>										
	7	8	9	10	11	12					
a. Sosialisasi kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan											dapat digunakan secara massif oleh masyarakat
c. Sosialisasi ke Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota											Seluruh pegawai
<b>Jangka Panjang</b>	<b>Tahun 2022 - 2024</b>										
Bisa direplikasi oleh satuan kerja lainnya di luar Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat											

Tabel 6. Tahapan pekerjaan

#### 2. Anggaran yang digunakan

Dalam kegiatan aksi perubahan ini tentunya memerlukan biaya-biaya dalam dibutuhkan dalam pelaksanaannya. Adapun rincian biaya yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

No	Program/Kegiatan	Volume		Satuan Kerja	Jumlah Biaya	Keterangan
1	Rapat Koordinasi, Tim Kerja					
	- Snack rapat	10	Ok	Rp 15.000	Rp 150.000	
2	Belanja Barang					
	- Bahan penunjang komputer	1	Pkt	Rp 500.000	Rp 500.000	
	- ATK	1	Pkt	Rp 500.000	Rp 500.000	
3	Koordinasi dan Pembangunan ZI					
	- Konsumsi	10	Ok	Rp 50.000	Rp 500.000	Rapat dengan pihak Ombudsman
	- Penggandaan	200	Lmb	Rp 200	Rp 40.000	
	- ATK	1	Pkt	Rp 500.000	Rp 500.000	
4	Internalisasi Pembangunan ZI					
	- Konsumsi	100	Ok	Rp 68.000	Rp 6.800.000	utk seluruh karyawan di Kanwil
	- Penggandaan	2500	lmb	Rp 200	Rp 500.000	
	- ATK	1	Pkt	Rp 500.000	Rp 500.000	
5	Jasa Profesi					
	- Narasumber	4	Ok	Rp 900.000	Rp 3.600.000	dari Ombudsman
4	Media Publikasi/Sosialisasi	10	Kali	Rp 300.000	Rp 3.000.000	berupa pamflet dan spanduk
	<b>Jumlah</b>				<b>Rp 16.590.000</b>	

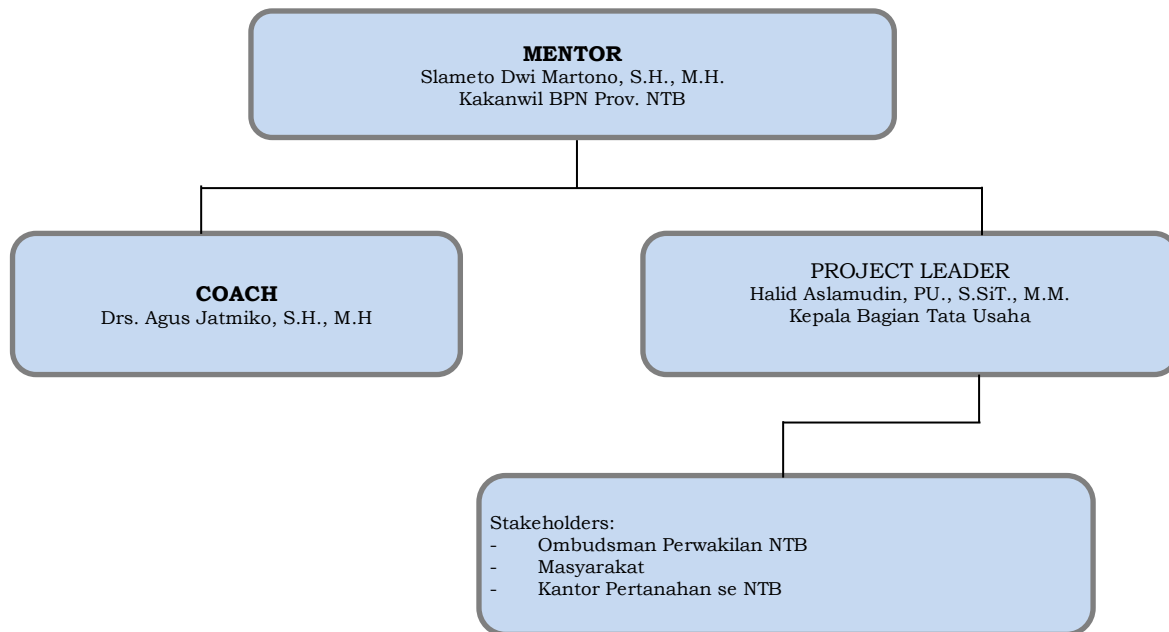
Tabel 7. Rincian Anggaran

## B. Pemanfaatan Sumber Daya

### 1. Susunan Tim Efektif

Perlu adanya penataan sumber daya dalam pelaksanaan aksi perubahan.

Adapun susunan tim yang dibentuk, yaitu :



Gambar 2. Susunan Tim Efektif

Adapun tugas dari masing masing anggota Tim Aksi Perubahan yaitu:

- a. Mentor bertugas mengarahkan, membimbing dan menyetujui serta

mendukung Aksi perubahan.

- b. Coach bertugas memberikan bimbingan, arahan, masukan serta konseling kepada Project Leader selama Aksi Perubahan berlangsung.
- c. Tim Leader, bertanggung jawab terhadap pelaksanaan aksi perubahan yang terdiri dari:
  - Memimpin jalannya aksi perubahan mulai dari merencanakan, mengkoordinasikan, membentuk tim pelaksana, penjadwalan, monitoring dan evaluasi dengan pembimbing baik *mentor* dan *Coach*;
  - Memberikan arahan strategi kepada tim
  - Menyusun rencana kerja tim
  - Mengkoordinasikan kegiatan
  - Melakukan komunikasi dengan stakeholder
  - Melaporkan pelaksanaan aksi

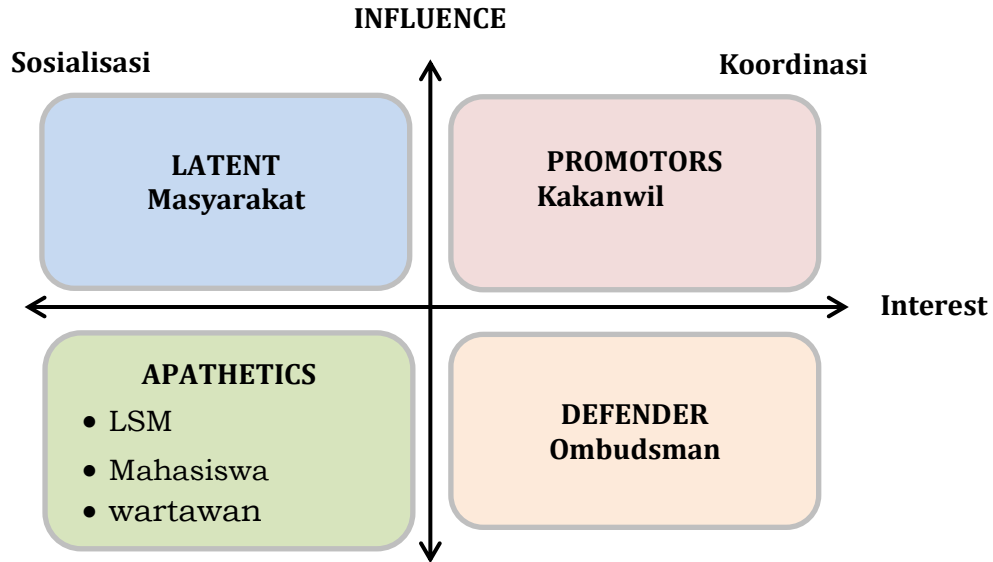
## **2. Stakeholders**

Stakeholders merupakan mitra kerja dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan pertanahan. Bertugas memberikan masukan dan input terhadap permasalahan pertanahan yang terjadi terdiri dari:

- a. Subbagian Hukum, Organisasi dan Kepegawaian yang akan membantu menyiapkan bahan dan materi yang berkaitan dengan reformasi birokrasi khususnya dalam hal pembangunan zona integritas;
- b. Ombudsman sebagai mitra kolaborasi yang bertugas memberikan informasi yang perlu dilakukan terkait dengan pengaduan yang disampaikan masyarakat;
- c. Kantor Pertanahan sebagai satuan kerja yang menjadi obyek laporan pengaduan

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini ada beberapa stakeholders yang terlibat di dalamnya, stakeholders itu baik secara internal maupun secara eksternal. Berdasarkan kelompok kecenderungan dukungan, maka pengelompokan stakeholder tersebut dapat dibuat sebagaimana gambar berikut ini:



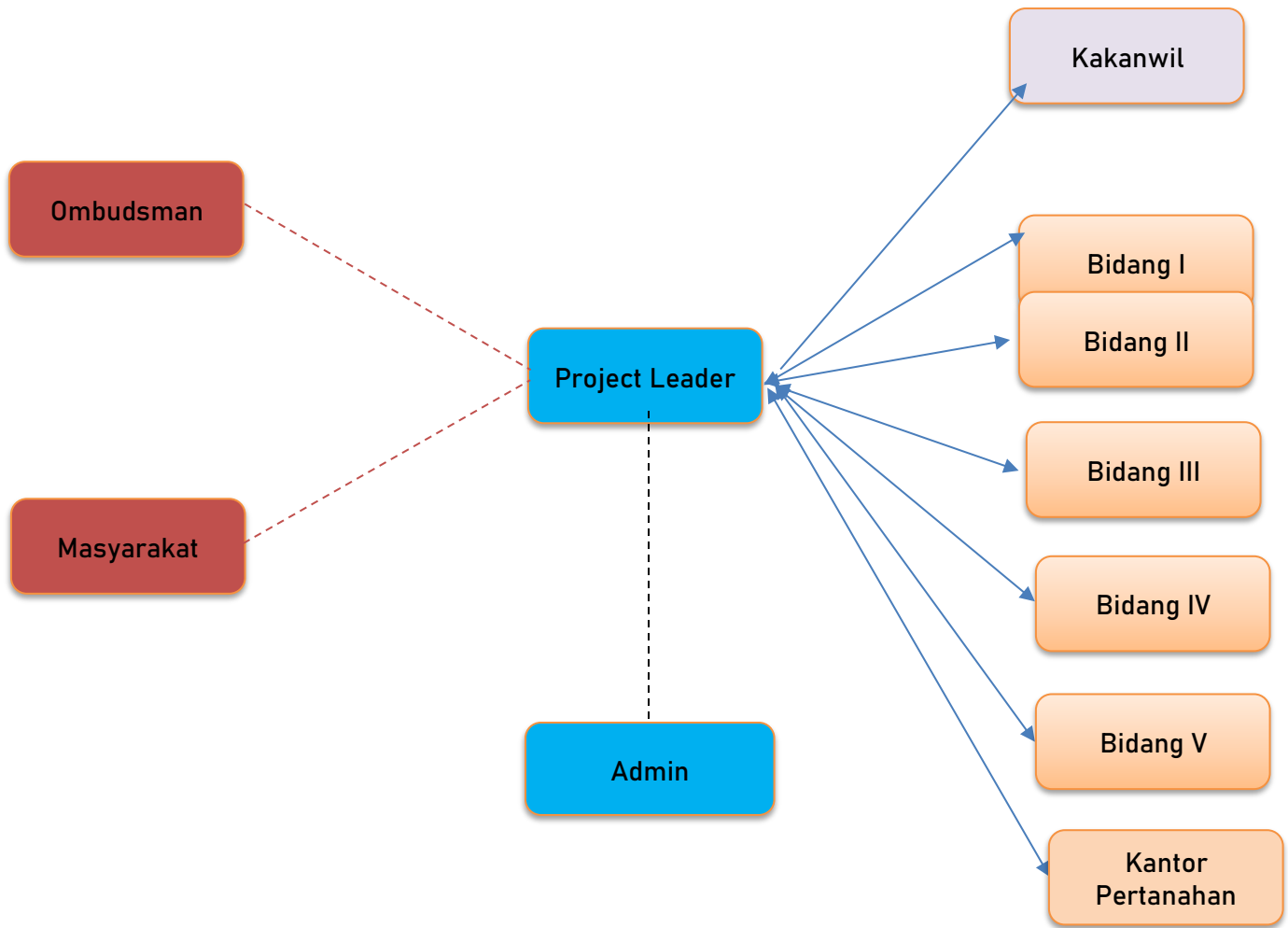


Gambar 4 Analisis Stakeholder

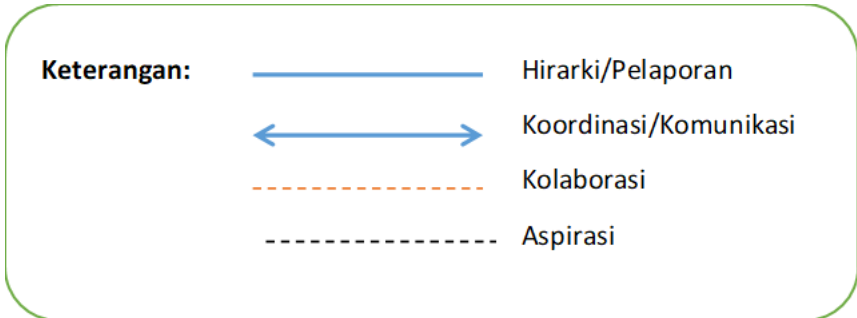
Stakeholders yang terlibat dalam aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

- a. Promotors: Kakanwil memiliki kepentingan yang tinggi dan pengaruh yang besar dalam aksi perubahan ini. Bahwa berhasilnya aksi perubahan ini akan berpengaruh pada kinerja kepala kantor sebagai leader dalam kantor.
- b. Defender: Ombudsman sebagai mitra kolaborasi memiliki kepentingan yang tinggi dan pengaruh rendah karena Ombudsman sangat mengharapkan pengaduan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan baik oleh BPN
- c. Latents: Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki kepentingan yang rendah dengan pengaruh yang tinggi
- d. Apathetic: LSM, Mahasiswa dan wartawan memiliki kepentingan yang rendah dan pengaruh yang rendah terhadap aksi perubahan yang dilaksanakan

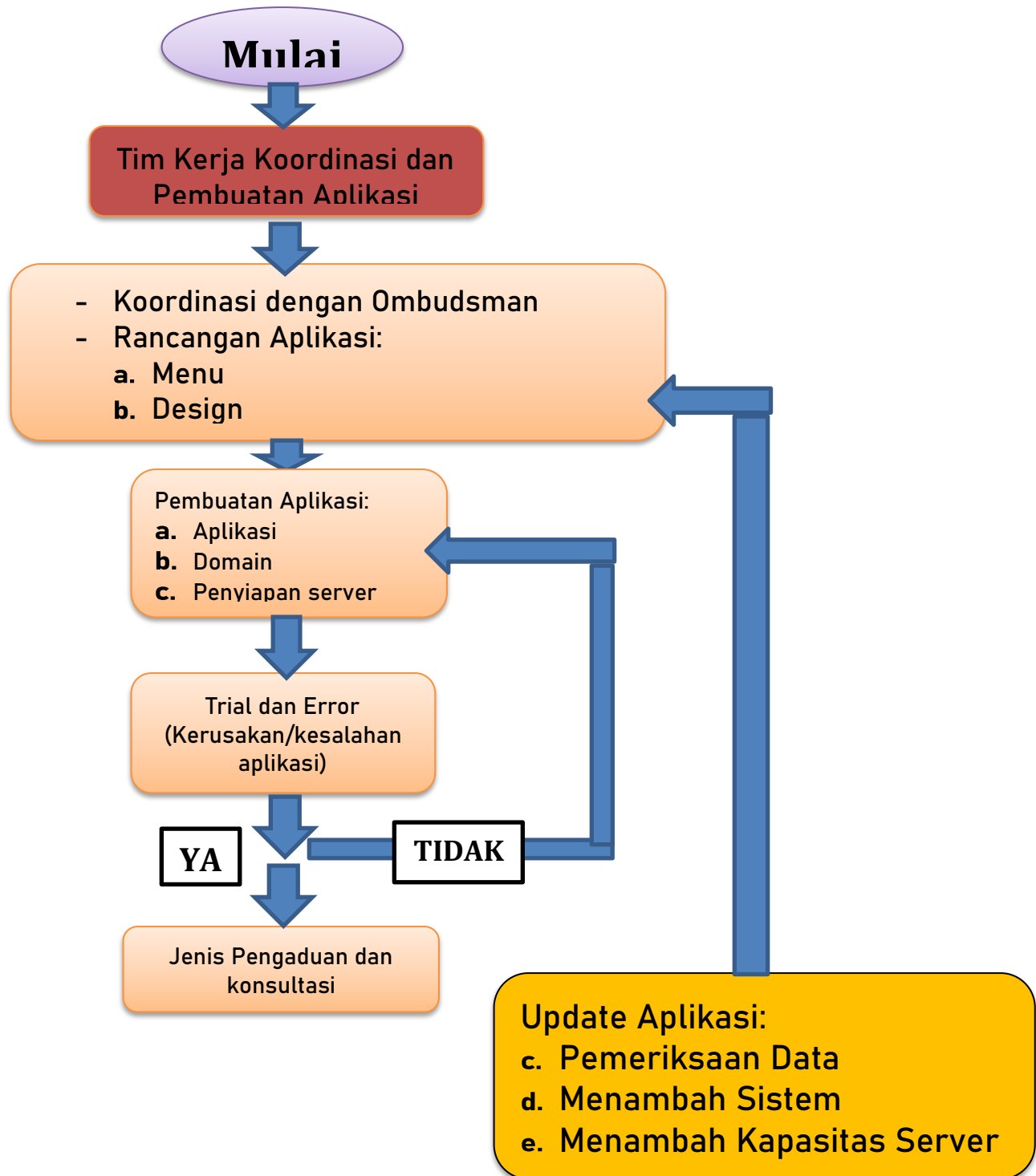
### C. Peta Jejaring Kerja



Gambar 3. Peta Jejaring Kerja



#### D. SOP Pelayanan Publik (Sesuai Rencana Aksi)



Gambar 4. SOP Pelayanan Publik

## **BAB V**

### **Laporan Aksi Perubahan**

#### A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

##### 1. Membangun Integritas

Membicarakan tentang integritas adalah hal yang sangat krusial bagi ASN. Integritas merupakan suatu kebutuhan bagi setiap Aparatur Sipil Negara (ASN), tidak hanya dibutuhkan oleh seorang pemimpin namun juga oleh semua komponen yang dipimpinnya. Integritas sebagai pemimpin dapat membawa yang dipimpin menjadi lebih baik dan akan memberikan pelayanan kepada siapa saja yang dipimpinnya. Seseorang bawahan yang memiliki integritas akan melayani pimpinannya dengan baik selama pemimpin tersebut menjunjung tinggi nilai-nilai integritas.

Integritas berhubungan erat dengan dedikasi dan upaya untuk mencapai tujuan. Integritas diharapkan dapat menjaga seseorang agar tetap berada pada “rel” dalam upaya mencapai tujuan. Seseorang yang mempunyai integritas, tidak akan mudah terjebak penyalahgunaan wewenang, melanggar hukum/aturan, menghalalkan segala cara dan melakukan tindakan-tindakan tidak terpuji lainnya.

Seorang pemimpin sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) disamping merupakan suatu kebutuhan juga mempunyai keharusan dalam membangun dan mengimplementasikan integritas. Dimulai dengan sumpah dan janji yang tertuang dalam naskah sumpah yang pernah diucapkan ketika pelantikan sumpah jabatan.

Dalam implementasi aksi perubahan pada Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) ini telah dilaksanakan pembangunan Integritas dalam bentuk:

##### a. Komitmen dan loyalitas

Loyalitas merupakan pelaksanaan komitmen yang merupakan suatu janji untuk diri sendiri maupun orang lain yang tercermin dalam tindakan, sikap dan perilaku sesuai ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan aksi perubahan ini merupakan implementasi *lesson learned* yang diperoleh selama *On Class*.

##### b. Tanggungjawab

Tanggungjawab dalam kepemimpinan merupakan suatu kedewasaan

bertindak. Mencari isu strategis yang menjadi permasalahan utama yang harus segera diselesaikan dengan implementasi aksi perubahan ini. Hal ini merupakan tanggung jawab pimpinan. setiap Langkah yang diambil sebagai bentuk rasa tanggung jawab akan bersedia menghadapi resiko, memperbaiki keadaan dan melaksanakan kewajiban dengan kemampuan yang maksimal. Dalam aksi perubahan ini, tanggung jawab tim dibangun dengan selalu melaksanakan komunikasi baik secara informal maupun secara format, baik dengan seluruh anggota maupun dengan sebagian anggota. Hal ini tergantung dari situasi dan kondisi yang dihadapi dalam pencapaian tujuan.



Gambar 9: Membangun integritas dan tanggung jawab anggota tim aksi perubahan khususnya kepada para Kasubag Kanwil

#### c. Kualitas Kinerja dan Disiplin

Beberapa indikator kualitas kinerja ditentukan oleh sejumlah daya dukung seperti pengetahuan, keterampilan, wawasan, kejujuran, kesetiaan dan sebagainya. Seluruh indikator ini betul-betul dilatih dan dididik pada saat *on class*. Pelatihan dan Pendidikan tidak hanya sekedar teori saja namun praktek melalui tugas dan laporan yang harus dikerjakan dan diselesaikan tepat waktu. Begitu pula dengan laporan aksi perubahan ini, kualitas kinerja dan disiplin telah diimplementasikan pada dunia kerja. Dalam aksi perubahan ini, kinerja TIM sangat menentukan keberhasilan aksi perubahan. Tim bekerja sesuai tupoksi masing-masing untuk mendukung terbangunnya aplikasi. Tim yang dibentuk dalam aksi perubahan ini memang tidak terlalu banyak, karena dengan komposisi yang ada dirasa cukup untuk membuat aplikasi yang dibutuhkan.

#### d. Konsistensi

Sikap konsistensi telah diimplementasikan melalui perencanaan yang matang serta ketegasan pada keputusan dan tetap pada pendirian. sikap konsisten ini ditunjukkan dengan menyelesaikan laporan aksi perubahan ini dalam jangka pendek dan hendak dilanjutkan pada jangka menengah dan jangka panjang. Konsistensi ini mengimplementasikan dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai dan direncanakan. Untuk melihat konsistensinya dari aksi perubahan ini telah di dukung dengan surat pernyataan dukungan dari atasan langsung yaitu Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk memantau perkembangan pelaksanaan aplikasi di Kanwil maupun nantinya di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota yang ada di wilayah Nusa Tenggara Barat.

#### 2. Pengelolaan Budaya Layanan

Merujuk pada Keputusan Menpan no 25 /Kep /M.Pan/4 / 200 Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara, disebutkan bahwa Budaya Kerja adalah “sikap dan perilaku individu dari kelompok aparatur Negara yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari”. Pengelolaan budaya kinerja bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku aparatur sipil negara agar bisa lebih kreatif dan produktif dalam bekerja.

Semua aparatur sipil negara (ASN) harus dapat memahami dengan dengan sepenuhnya bagaimana budaya organisasinya. Pemahaman ini sangat mempengaruhi setiap langkah ataupun kegiatan yang dilakukan. Budaya kinerja yang harus dimiliki oleh ASN di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat harus sesuai dengan 3 nilai kementerian yaitu “*Melayani, Profesional dan Terpercaya*”.

Dalam hal implementasi aksi perubahan ini, pengelolaan budaya kinerja dimulai dengan membangun komunikasi efektif dengan mentor, melakukan pertemuan dengan Tim Efektif, menanamkan semangat kepada anggota tim untuk menghasilkan terobosan inovasi yang bisa mempercepat pelayanan pengaduan di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat.

### 3. Pengelolaan Tim

Dalam membangun dan mengelola tim efektif, komunikasi merupakan bagian penting dari keseluruhan proses implementasi membangun hingga mengelola tim efektif. Di lingkungan kerja memerlukan sinergi dengan Ombudsman, agar dapat mencapai tujuan atau target yang hendak dicapai. Disamping itu, terkait individual, kerjasama juga sangat penting sebagai wadah untuk meningkatkan keahlian interpersonal dan intrapersonal, atau bagaimana mengenal atau berinteraksi dengan sesama, dengan bawahan, dengan atasan hingga *stakeholder* diluar instansi.

Pembangunan kerjasama dalam tim yang solid dan efektif memang merupakan sebuah tantangan tersendiri. Pembangunan Kerjasama sangat erat kaitannya dengan peran hubungan yang melekat pada pemimpin. Peran pemimpin dalam pembentukan dan pengelolaan Tim efektif yang berguna untuk pelaksanaan, pencapaian tujuan aksi perubahan, pembinaan dan pengendalian hubungan eksternal dan internal organisasi serta para stakeholder.

Dalam rangka menguatkan keterikatan tim yang akan mendukung tercapainya tujuan aksi perubahan, maka diperlukan adanya Surat Keputusan pembentukan Tim Efektif yang akan diberdayakan dalam proses pelaksanaan aksi perubahan. Tim Efektif ini beranggotakan dari lingkungan Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat maupun dari Ombudsman dengan pembagian tugas yang jelas sesuai kompetensi maupun bidang tugasnya. Dalam aksi perubahan ini Surat Keputusan Tim Efektif ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan Nomor : 10/SK-52/IV/2022 Tanggal 4 April 2022 tentang **PEMBENTUKAN TIM KERJA AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI IKONMAS PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2022**

## B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan

### 1. Capaian Tahapan Inovasi

Aksi Perubahan telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada saat rancangan aksi perubahan. Pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan ini merupakan tahapan-tahapan inovasi dalam rangka mengoptimalisasi kegiatan dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Tahapan inovasi ini yang telah dilaksanakan merupakan capaian pelaksanaan dalam jangka pendek dan menunjang pelaksanaan kegiatan dalam jangka menengah dan jangka Panjang. Capaian tahapan inovasi secara rinci dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Persiapan

Untuk keberlangsungan aksi perubahan, komunikasi dan koordinasi dengan mentor merupakan hal yang sangat penting dalam rangka menunjang suksesnya kegiatan. Untuk Mentor kegiatan aksi perubahan ini adalah Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat selaku atasan langsung. Kehadiran mentor sangat membantu untuk berbagi dan meminta masukan terkait dengan aplikasi yang akan dibuat.



Gambar 10: Koordinasi dengan Mentor mengenai Rancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat "IKONMAS"



Disamping koordinasi dan koordinasi dengan mentor, hal penting lain yang dilakukan adalah melakukan koordinasi dan komunikasi dengan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat sebagai mitra dalam mensukseskan berjalannya aplikasi IKONMAS.



Gambar 10: Koordinasi awal dengan Ombudsman mengenai Aplikasi IKONMAS

Setelah melaksanakan koordinasi dengan mentor dan pihak Ombudsman, hal penting lainnya yang dilaksanakan adalah membuat SK Tim Aksi Perubahan sebagai bentuk legalitas pelaksanaan kegiatan.

KEPUTUSAN KEPALA WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
NOMOR : 10/SK-52/IV/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KERJA AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI IZOMAS PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPALA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

- Membaca :
- bahwa kerja sama dan koordinasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan dengan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat masih belum maksimal dilaksanakan sehingga berdampak pada pengaduan masyarakat yang belum dikelola dengan baik dalam suatu sistem yang efektif dan efisien;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Tim Efektif Aksi Perubahan Untuk Peningkatan Pengabdian dan Koordinasi dan Informasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat
- Mengingat :
- Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengabdian Sistem Pengabdian Pelayanan Nasional;
  - Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
  - 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;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengabdian Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengabdian Pelayanan Publik;
- Daftar dan Pelaksanaan Anggaran Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor SP-CPA-056/01.2.432/144/2022 tanggal 17 November 2022.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI IZOMAS PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KESATU : Menetapkan secara umum secara terinci dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Kerja Aksi Perubahan untuk peningkatan kualitas pelayanan pertanahan melalui kerjasama dengan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat melalui aplikasi IZOMAS

KEDUA : PEMBENTUKAN TIM KERJA AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI IZOMAS PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT Tahun Anggaran 2022 yang secara terinci dalam lampiran Surat Keputusan ini bertanggungjawab atas terbangunnya sistem aplikasi informasi, komunikasi dan pengaduan masyarakat yang dapat dimanfaatkan dengan baik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengabdian

KETIGA : Segala biaya yang dibutuhkan sebagai akibat diterapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kota Bima Tahun Anggaran 2022 Nomor SP-CPA-056/01.2.432/144/2022 tanggal 17 November 2022

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kesalahan dan atau ketidaklengkapan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan dan atau pemecahan sebagaimana mestinya

Ditandatangani di Mataram  
Pada tanggal 4 April 2022  
**KEPALA KANTOR WILAYAH  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**  
SALIM HUSAINI, S.H., M.H.  
NIP. 19600819601002

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Up. Direktur Jenderal Pertanahan Agraria di Jakarta.  
2. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat di Mataram.  
3. Tanggungjawab  
4. Jang  
LAMBEANU

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT NOMOR: 10/SK.52/IV/2022 TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM KERJA AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN  
RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI IZOMAS PADA KANTOR WILAYAH  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PEMBENTUKAN TIM KERJA PERUBAHAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI  
KERJASAMA DENGAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB MELALUI APLIKASI IZOMAS  
PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

No.	Nama	NIP	Pangkat/ Golongan Ruang	Jabatan	Jabatan Adhikar
1.	Herman Sui Herman, S.H., M.K.	196102119421102	Pejabat Utama Muda (II/c)	Kepala Kantor Wilayah	Letak dan Pelayanan
2.	Inda Anindiana P.T., B.A.T., S.H.	198103119811104	Pejabat N/P (II/c)	Penyuluh Tanah Kantor Wilayah	Proyek Jadid
3.	Adhiana, S. Suci, M.K.	198102120001102	Pejabat N/P (II/c)	Penyuluh Tanah Kantor Wilayah	Adhikar
4.	Silvana Sirenyah, S.H., S.H.	-	-	Pejabat Ombudsman NTB	Instansi
5.	Anggi Maya Pratiwi, S.Kep.	-	-	PPPP	Anggi Bakhtiar

**KEPALA KANTOR WILAYAH  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**  
SALIM HUSAINI, S.H., M.H.  
NIP. 19600819601002

Gambar 11: SK Tim Efektif Aksi Perubahan

SK Tim Aksi Perubahan ini meliputi Mentor, *Projec Leader*, pembuat aplikasi dan satu orang pihak Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Setelah terbentuknya tim, maka langkah selanjutnya adalah bagaimana menyampaikan rancangan aksi perubahan tersebut dalam sebuah tim, oleh karena itu perlu dilakukan rapat dengan seluruh anggota tim. Rapat tim efektif bertujuan dalam rangka mensukseskan pelaksanaan aksi perubahan, rapat dilaksanakan di Aula Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat yang dihadiri oleh Tim Efektif untuk memberikan pengarahan terkait dengan kesuksesan aksi perubahan dan keberlanjutan aksi perubahan



Gambar 12: Rapat Tim Efektif dalam rangka persiapan aksi perubahan

Beberapa hasil yang dapat dirumuskan dalam rapat tim efektif antara lain:

1. Meminta kepada stake holder khususnya anggota tim untuk membantu pelaksanaan aksi perubahan
2. Aplikasi yang dibangun tidak berhenti pada tahap pengelolaan pengaduan saja, namun akan diperluas pada pola komunikasi dan koordinasi antar *stakeholders*.
3. Menyusun jadwal kegiatan
4. Melakukan sosialisasi kepada seluruh Kantor Pertanahan
5. Untuk memudahkan koordinasi dan adanya pengesahan dari pimpinan, sudah dibuatkan Surat Keputusan Tim Efektif dalam rangka PEMBUATAN APLIKASI IKONMAS

b. Pelaksanaan

Setelah dilaksanakan rapat tim efektif dan ditindaklanjuti dengan pembuatan SK TIM, maka langkah-langkah pelaksanaan pembuatan aplikasi adalah sebagai berikut:

## 1. Pertemuan dengan Pembuatan Aplikasi

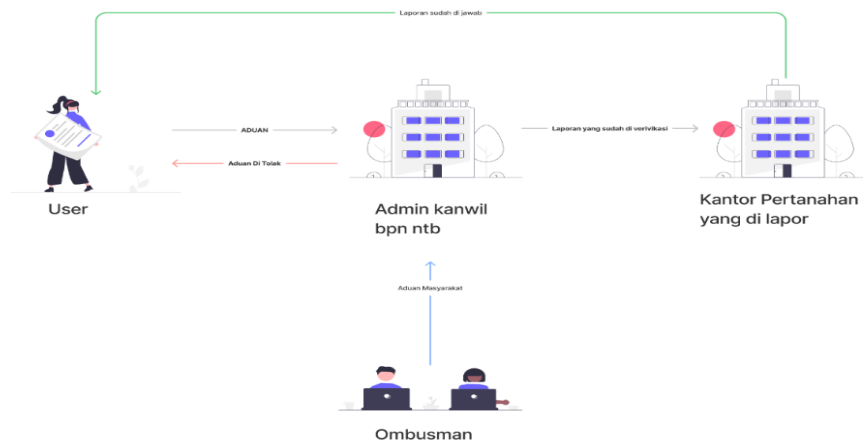
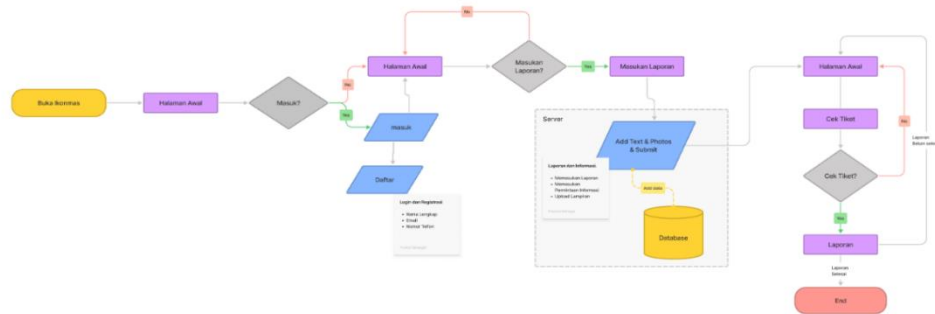
Pertemuan ini membahas terkait dengan menu-menu apa yang dibutuhkan dalam aplikasi ini. Aplikasi yang dirancang ini merupakan salah satu masalah Ketatausahaan yang perlu mendapat perhatian yang serius, karena harus menopang Rencana Strategis Kementerian.

Untuk pembuat Aplikasi ini, tenaga yang digunakan adalah Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNP) yang memiliki keahlian di bidang Informasi dan Teknologi. Disamping itu dibantu dengan Tim Support dari luar untuk mempercepat pembuatan aplikasi. Aplikasi yang dibuat sekarang adalah aplikasi yang sama sekali baru, bukan replikasi atau turunan dari aplikasi-aplikasi yang lain, sehingga membutuhkan SDM dan waktu yang cukup lama untuk merampungkan aplikasi ini sampai bisa digunakan. Keterbatasan SDM dan waktu yang digunakan untuk pembuatan aplikasi merupakan faktor yang cukup besar dihadapi, karena disamping tugas pokok yang dilaksanakan sehari-hari, juga harus menyelesaikan aksi perubahan dalam waktu yang relatif kurang. Karena harus berkoordinasi dengan banyak stakeholder internal dan eksternal. Namun masalah tersebut dapat diatasi dengan komunikasi yang intensif dengan berbagai pihak untuk memastikan progres pembuatan aplikasi nampak terlihat dalam setiap tahapannya.



Gambar 13: Pertemuan dengan pembuat aplikasi

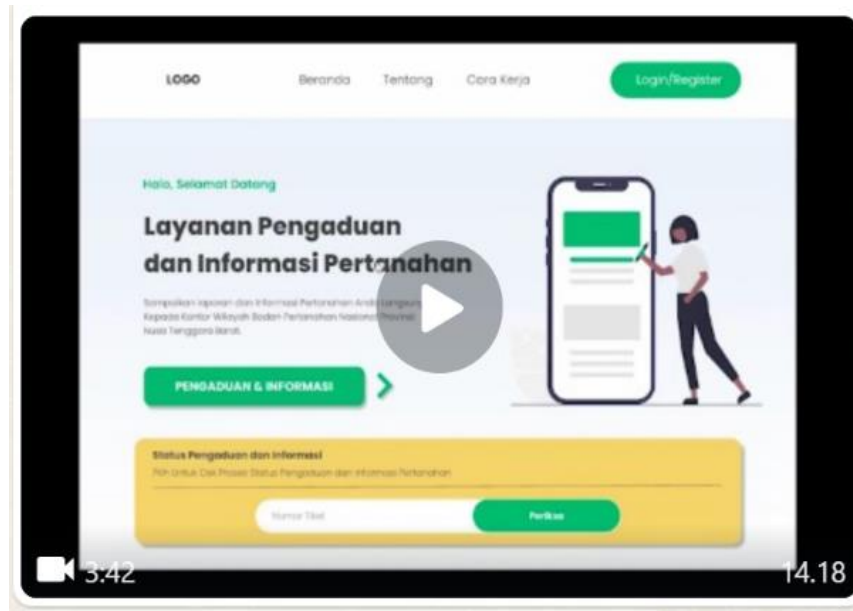
## 2. Alur sistem aplikasi IKONMAS



## 3. Persiapan Design Menu

Untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan admin yang menjalankan aplikasi, maka langkah yang dilakukan selanjutnya adalah bagaimana merancang aplikasi yang *user friendly*, memudahkan pengguna dalam pengoperasian serta memudahkan dalam membaca menu-menu yang ada di dalam aplikasi. Hal ini penting untuk dilakukan dalam rangka mempermudah pemahaman pengguna dalam menjalankan aplikasi





Gambar 14: Tampilan awal sistem informasi Perjalanan Dinas Pegawai

#### 4. Pembuatan Program Aplikasi

Setelah dilakukan identifikasi kebutuhan menu yang akan digunakan dalam menjalankan aplikasi, langkah selanjutnya adalah bagaimana membuat aplikasi itu sendiri. Kegiatan membuat aplikasi membutuhkan keahlian dan keilmuan khusus karena menyangkut bahasa program dan bahasa kode untuk menyambungkan antara menu yang satu dengan menu yang lain. Untuk mendukung kebutuhan tersebut, tenaga yang digunakan pun lebih dari satu orang mengingat waktu yang relatif singkat ditambah lagi dengan rutinitas yang volume pekerjaan cukup banyak.



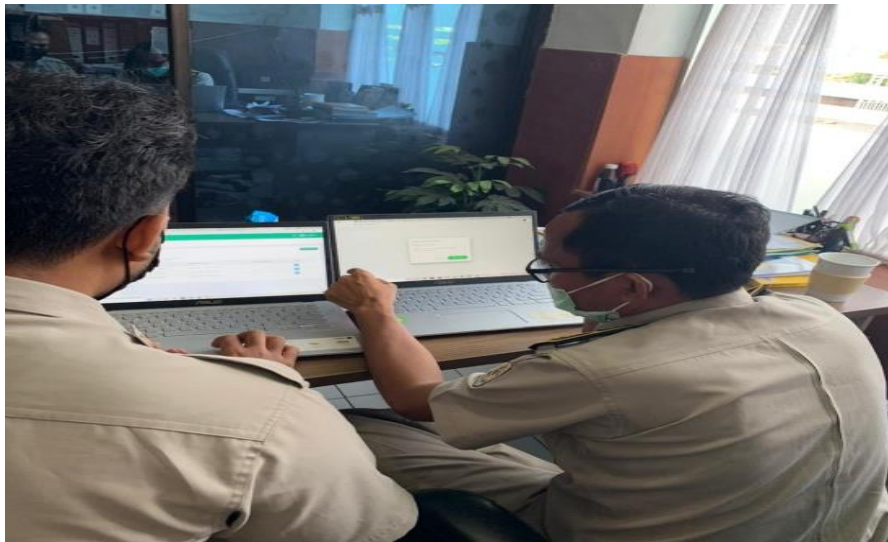
Gambar 15: Proses Pembuatan Aplikasi

## 5. Uji Coba Aplikasi

### a. Demo Aplikasi

Kegiatan Demo awal aplikasi dilaksanakan untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibuat dapat berjalan tidak ada kendala. Terutama penggunaan masing-masing menu yang ada di aplikasi. Beberapa manfaat perlunya melakukan demo aplikasi antara lain:

1. Mengetahui kendala dan hambatan dalam pembuatan aplikasi (*trial and error*)
2. Memastikan aplikasi dapat digunakan dan melihat keterkaitan antara menu yang satu dengan menu yang lain;



Gambar 16: Proses uji coba aplikasi sistem informasi perjalanan dinas pegawai

c. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sistem pada seseorang serta bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Sosialisasi aplikasi sistem IKONMAS dilaksanakan pada beberapa momen.



Gambar 19: Sosialisasi dengan Seluruh Kasubag di Kanwil



Gambar 19: Sosialisasi kepada seluruh Kasubag TU se Provinsi Nusa Tenggara Barat

Sosialisasi dilaksanakan untuk seluruh Kasubag Tata Usaha se Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sosialisasi ini penting untuk dilaksanakan mengingat aplikasi yang dibuat bukan hanya untuk pelaksanaan tugas pokok Ketatausahaan namun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah kegiatan percepatan respon Kantor Pertanahan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat.



Untuk memperkenalkan aplikasi ini secara luas dan massif, sosialisasi juga dilaksanakan pada saat kegiatan apel pagi.



Gambar 20: Sosialisasi pada saat apel pagi

Sosialisasi awal atau pengenalan secara umum kepada seluruh pegawai yang ada di Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat pada waktu pelaksanaan APEL PAGI. Informasi yang disampaikan adalah bagaimana aplikasi Sistem IKONMAS dapat diakses oleh seluruh pegawai dalam waktu dekat.



Gambar 21: Sosialisasi Aplikasi IKONMAS pada saat kegiatan Internalisasi Pembangunan Zona Integritas bersama Ombudsman RI Perwakilan NTB

d. Monitoring dan Evaluasi

Untuk memantau perkembangan pembuatan aplikasi IKONMAS dilakukan monitoring berupa tahapan dalam proses pembuatan aplikasi. Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa pembuatan aplikasi berjalan sesuai dengan rencana dan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan aplikasi.



Gambar 22: Evaluasi capaian Aksi Perubahan

Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Indikator monitoring mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program. Apabila monitoring dilakukan dengan baik akan bermanfaat dalam memastikan pelaksanaan kegiatan tetap pada jalurnya (sesuai pedoman dan perencanaan program).

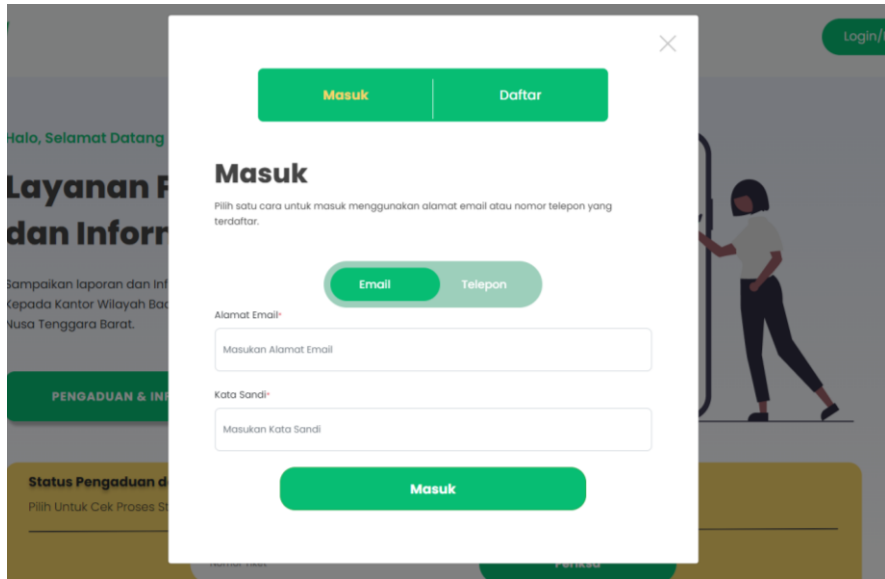
e. Pelaporan

Laporan adalah suatu cara komunikasi di mana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Laporan aksi perubahan ini adalah berupa terbangunnya aplikasi Sistem Informasi (IKONMAS) yang bisa digunakan oleh masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Aplikasi IKONMAS ini dapat diakses di laman <http://ikonmas.kanwilbpnntb.com/> Berikut beberapa tampilan menu dari aplikasi Ikonmas



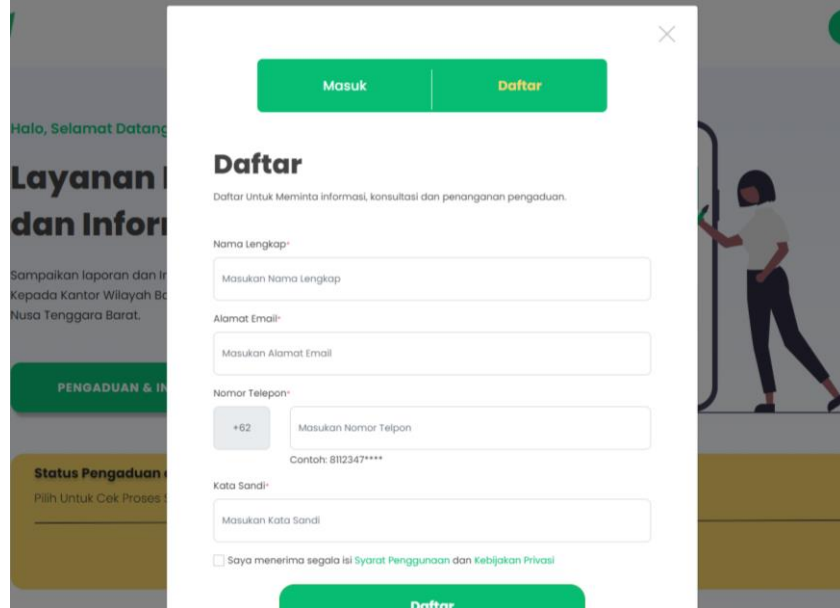
Gambar 23: Tampilan Halaman Utama Ikonmas

Dihalaman utama ini menampilkan tombol **login/registrasi** untuk masyarakat selaku user masuk dalam ikonmas, dan tombol **pengaduan & informasi** untuk masyarakat membuat pengaduan atau meminta informasi masalah pertanahan, menu **status pengaduan dan informasi** berfungsi agar masyarakat bisa melihat perjalanan laporan atau informasinya.



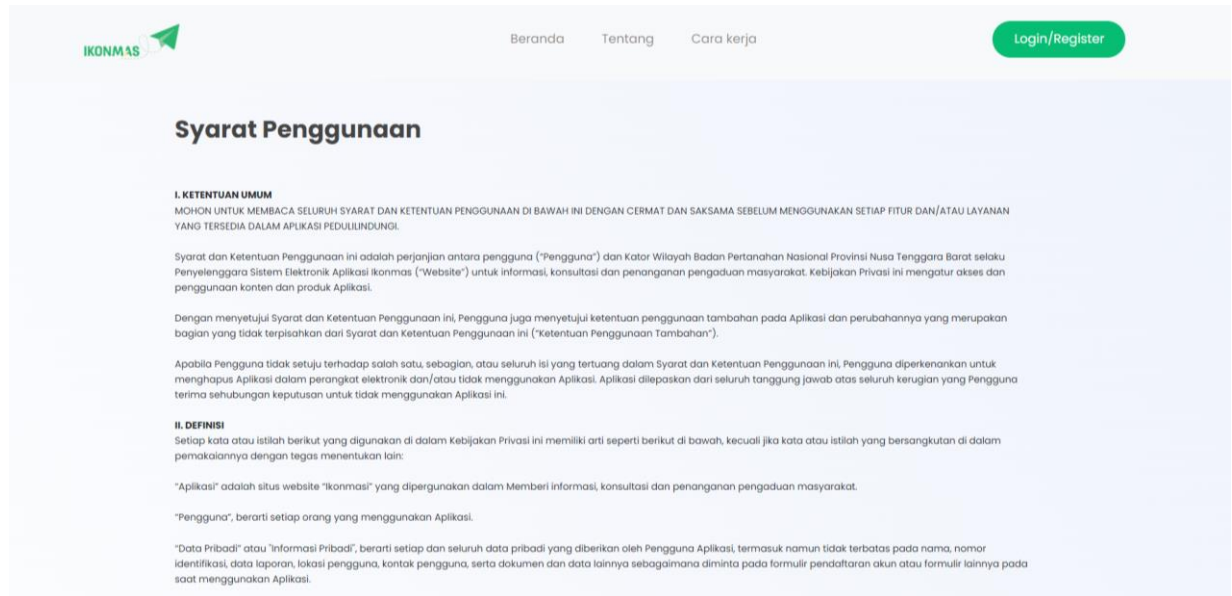
Gambar 24: Tampilan *Login dan Registrasi*

Tampilan **login** terdapat 2 (Dua) cara masuk dalam aplikasi, dengan menggunakan *email* atau dengan menggunakan Nomor Telfon dan memasukan kata sandi yang telah terdaftar sebelumnya.



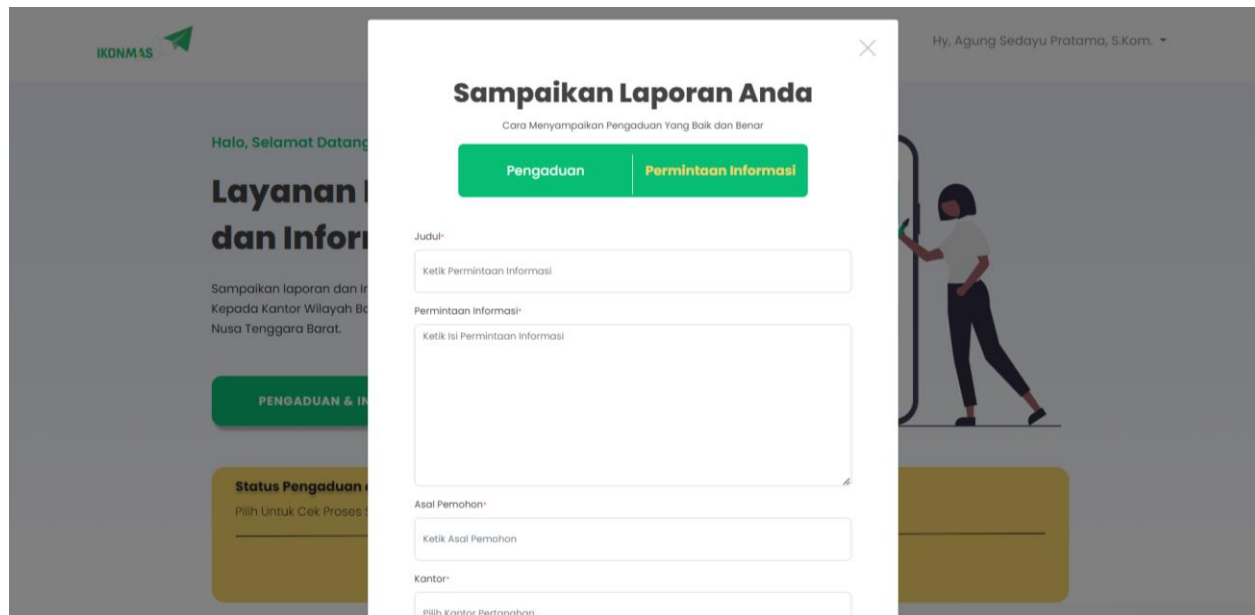
Gambar 25: Tampilan **Daftar**

Tampilan **Daftar** untuk pengguna awal dapat melakukan daftar ke ikonmas dengan memasukan nama lengkap, email, nomor telfon dan kata sandi. Untuk pada tampilan Daftar terdapat Syarat penggunaan dan Kebijakan Privasi yang harus di setujui oleh pengguna.



Gambar 26: Tampilan Syarat Penggunaan dan Kebijakan Privasi

Setelah pengguna melakukan login pada ikonmas dan menekan tombol **pengaduan & informasi** tampilan akan seperti di bawah ini





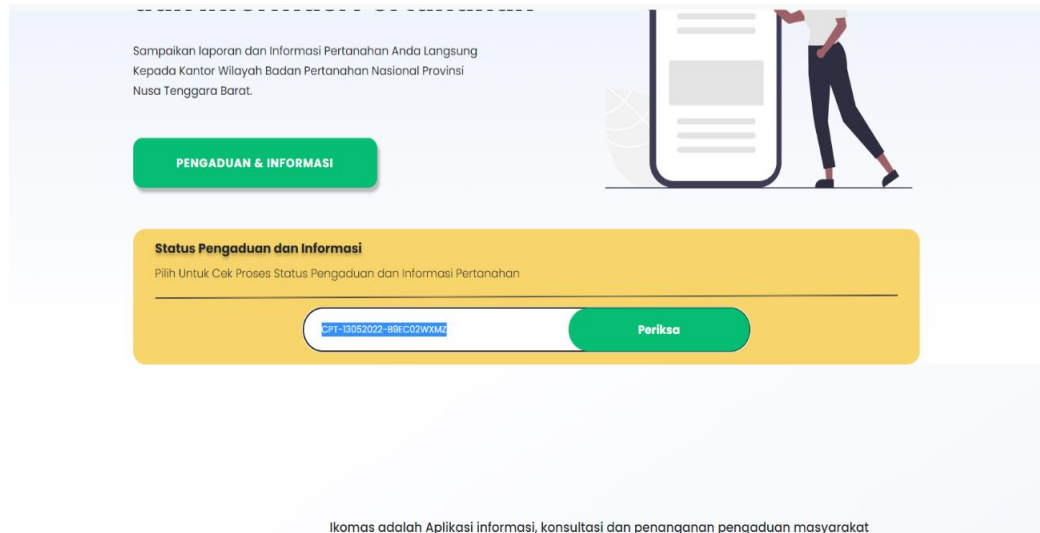
Gambar 27: Tampilan **pengaduan & informasi**

Pengguna di sini akan memberikan sebuah aduan dan informasi pertanahan yang akan di minta kantor pertanahan yang ditujukan dengan memasukan judul, isi aduan atau informasi, asal atau alamat pemohon, kantor pertanahan yang ditujukan, dan katagori informasinya. setelah melakukan pengaduan atau permintaan informasi pengguna akan di berikan **nomot tiket** yang berguna untuk melihat status perjalanan pengaduan dan informasi yang di minta. **Barcode** berguna untuk melihat status tersebut dengan menggunakan handphone.



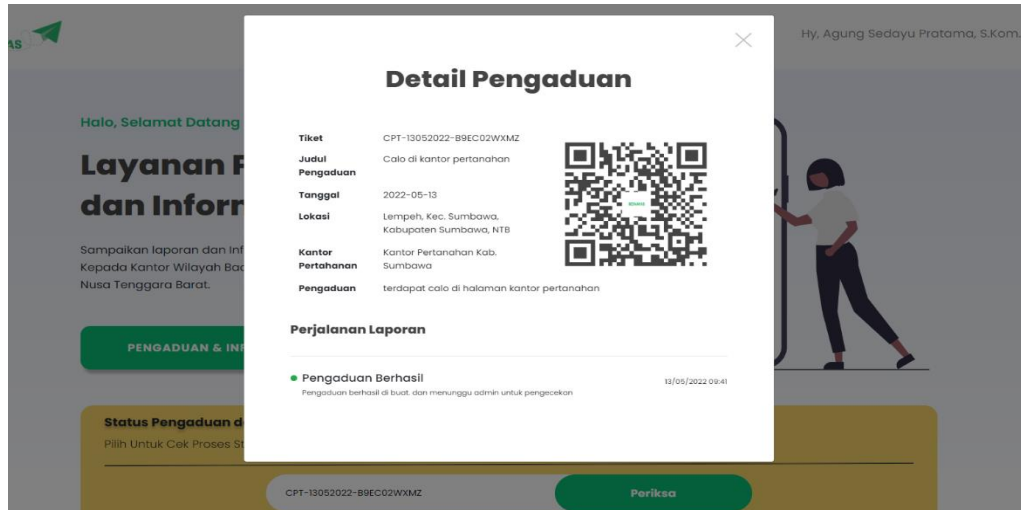
Gambar 28: Detail Pengaduan

Terdapat menu **Status Pengaduan dan Informasi** untuk melihat perjalanan status pengaduan dan permintaan informasi.



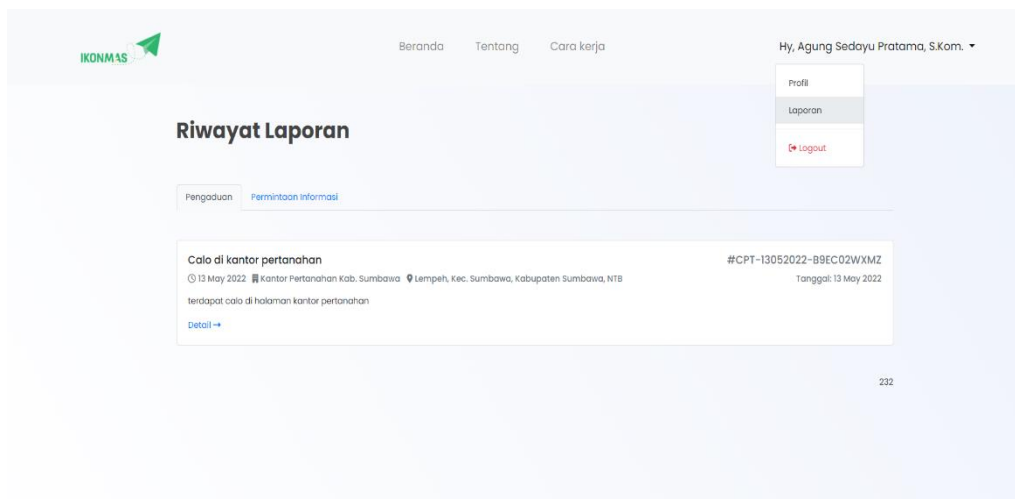
Gambar 29: Tampilan Status Pengaduan dan Informasi

Pada menu status pengaduan dan informasi akan menampilkan detail pengaduan atau informasi pengguna dengan memasukan nomor tiket yang di berikan sebelumnya.



Gambar 30: Tampilan menu Status Pengaduan dan Informasi

Pada menu ini terdapat detail pengaduan berupa judul, isi, tanggal pengaduan, pada bagian bawa tampilan menu ini terdapat perjalanan laporan yang dapat di lihat oleh pengguna sudah sampai mana aduannya atau permintaan infoemasinya berjalan.



Gambar 31: Tampilan Riwayat laporan

Pada pojok kanan atas terdapat menu laporan yang berisi Riwayat laporan dan Riwayat permintaan informasi yang pernah di minta. Dan tombol logout/keluar untuk mengakhiri penggunaan.

## 2. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Aplikasi Sistem Informasi perjalanan dinas pegawai yang dirancang untuk menjawab pelayanan kepegawaian khususnya pelayanan perjalanan dinas pegawai yang selama ini masih dilaksanakan secara manual. Sistem manual yang dipakai selama ini cukup menghambat pelayanan terutama para admin dari masing-masing bidang, karena harus menuju ke ruangan admin yang ada di Subbagian Hukum, Kepegawaian dan Organisasi untuk mendapatkan jadwal perjalanan dinas pegawai. Sehingga memerlukan waktu yang lama dan tentunya akan berdampak pada pelayanan atau tugas lain di bidang.

Untuk menjawab permasalahan tersebut dibutuhkan media atau sistem yang mampu menjawab perbaikan pelayanan kepegawaian yaitu dengan sistem informasi yang berbasis web. Sistem Informasi Perjalanan Dinas Pegawai yang berbasis web disamping untuk menjawab kebutuhan pegawai yang ada di Kanwil BPN Provinsi Nusa Tenggara Barat, juga dirancang untuk menjawab perubahan perubahan berstandar dunia sebagaimana tercantum dalam Renstra Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada Tahun 2025 yang menginginkan ATR/BPN menjadi Institusi yang berstandar dunia. Keadaan dunia sekarang yang masih dilanda dengan wabah Covid\_19 tentunya menjadi membutuhkan media aplikasi yang bisa dilaksanakan dimanapun dan kapanpun. Sehingga tugas tugas rutin pelayanan tetap dapat berjalan seperti biasa.



### 3. Manfaat Aksi Perubahan

#### a. Manfaat Internal

1. Bagi kami selalu pengelola yang ada di Subbagian Hukum, Kepegawaian dan Organisasi sangat membantu untuk mengontrol pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas secara *real time*;
2. Kemudahan melakukan komunikasi antar admin untuk memberikan informasi kepada Bidang-Bidang jika terjadi pegawai yang tidak bisa melaksanakan perjalanan dinas;
3. Tersedianya data pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas, maka memudahkan perhitungan uang makan dan uang lembur pegawai;
4. Pejabat dapat memantau pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas dan yang sedang berada di dalam kantor;
5. Dapat mengetahui dengan cepat kekosongan jadwal pejabat untuk melaksanakan tanda tangan dokumen dokumen penting seperti Surat Keputusan atau untuk perencanaan kegiatan lainnya.

#### b. Manfaat Eksternal

1. Memudahkan Tim Auditor untuk mengambil data pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas khususnya dalam hal pengambilan eviden
2. Bagi Kantor Pertanahan yang ada di Lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengontrol perjalanan dinas dan mendokumentasi eviden perjalanan dinas;
3. Dapat memudahkan untuk memenuhi permintaan data baik untuk kebutuhan pelaporan secara berkala kepada Kementerian ATR/BPN maupun kepada pihak yang membutuhkan seperti kepada Aparat Penegak Hukum (APH) untuk kepentingan penyidikan dan pemeriksaan jika terdapat kasus-kasus yang membutuhkan data perjalanan dinas pegawai khususnya di lokasi-lokasi pelaksanaan kegiatan program strategis pertanahan yang menjadi obyek pemeriksaan.

### C. Keberlanjutan Aksi Perubahan

Untuk mengukur keberlanjutan aksi perubahan dapat dilihat dari sejauhmana pemanfaatan inovasi yang dilaksanakan. Inovasi pembuatan aplikasi sistem Informasi perjalanan dinas yang berbasis web ini tentunya memiliki manfaat keberlanjutan karena aplikasi ini sangat bermanfaat untuk pelaksanaan tugas sehari-hari seperti mengetahui dan mempermudah pembuatan jadwal perjalanan dinas, mempermudah pengontrol pejabat yang melaksanakan perjalanan dinas serta mengontrol jadwal penandatanganan dokumen dokumen penting bagi pejabat. Sebagaimana yang diuraikan dalam target jangka menengah dari aksi perubahan ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat, oleh karena itu untuk mendukung hal tersebut maka langkah yang dilaksanakan adalah:

- Sosialisasi yang intensif kepada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota
- Membuat Buku panduan penggunaan aplikasi untuk memudahkan pengguna yang ada di kantor pertanahan
- Memasukkan anggaran melalui DIPA satuan kerja untuk mendukung keberlangsungan dan pengembangan aplikasi

Hal yang terpenting dari kegiatan implementasi aksi perubahan ini adalah adanya dukungan dari kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mendukung sepenuhnya serta menginginkan terobosan seperti ini serta hasilnya dapat digunakan dan dilanjutkan sebagai Langkah percepatan program pertanahan lainnya.

#### 1. Legalitas Penerapan Inovasi

Setelah diawali dengan rapat koordinasi dan persiapan aksi perubahan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat selaku mentor aksi perubahan memberikan dukungan atas penerapan inovasi ini. Mengingat aksi perubahan ini sangat penting dan tidak hanya dilakukan sebatas tahun ini saja melainkan hasilnya dapat dimanfaatkan untuk Kantor Pertanahan di Lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dengan demikian Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat sekaligus mentor penulis dalam implementasi aksi perubahan ini memberikan dukungan sepenuhnya terkait pelaksanaan dan keberlanjutannya.

Dukungan Kakanwil selaku mentor tertuang pada surat dukungan berikut ini:



Gambar 31: Surat Pernyataan Dukungan

## 2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Hal yang terpenting dari kegiatan implementasi aksi perubahan ini adalah adanya dukungan dari kepala kantor pertanahan kota bima yang mendukung sepenuhnya serta menginginkan terobosan seperti ini serta hasilnya dapat digunakan dan dilanjutkan sebagai Langkah percepatan program pertanahan lainnya:

### a. Kegiatan Jangka Pendek

Untuk kegiatan jangka pendek yang dilakukan dalam rangka keberlanjutan aksi perubahan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi kepada Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat;
2. Melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat melalui media sosial;

### b. Kegiatan Jangka Menengah

Setelah terlaksananya kegiatan dalam jangka pendek, maka langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi yang intensif kepada seluruh satuan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Kota se-Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun hal-hal yang perlu disosialisasikan kepada satuan kerja adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi kepada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota

2. Membuat user admin kantor pertanahan untuk melakukan akses ke dalam aplikasi IKONMAS
3. Melakukan update menu untuk kegiatan komunikasi dan konsultasi
4. Memantau secara berkala keberlanjutan aksi perubahan

c. Kegiatan Jangka Panjang

Untuk jangka panjang, langkah yang perlu ditempuh adalah melakukan koordinasi dengan admin kementerian ATR/BPN baik yang ada di Biro Hubungan Masyarakat yang menangani pengaduan maupun yang ada di Pusat Data dan Informasi Lahan Pertanian, Pangan dan Berkelanjutan Kementerian ATR/BPN. Disamping itu akan dilakukan pengembangan untuk aplikasi-aplikasi yang lain yang ada di bagian Tata Usaha. Untuk keberlangsungan aplikasi ini, jangka panjang yang perlu dilakukan adalah berusaha memasukkan Penganggarannya dalam DIPA Kantor Wilayah maupun Kantor Pertanahan.

## **BAB V**

### **Penutup**

A. Aksi Perubahan ini disusun untuk memenuhi penugasan dalam Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan I pada PPSDM kementerian ATR/BPN tahun 2022. Aksi Perubahan dilakukan sebagai upaya untuk melakukan inovasi atau terobosan atas permasalahan yang dihadapi yang berkaitan dengan **Pengoordinasian dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan** khususnya dalam pengelolaan pengaduan. Pengaduan masyarakat terhadap layanan pertanahan merupakan bagian dari Tupoksi Ketatausahaan. Pengelolaan pengaduan yang masuk selama ini masih dilaksanakan secara manual. Oleh karena itu, dirasa perlu untuk dilakukan transformasi atau pembuatan aplikasi Sistem Informasi Penanganan Pengaduan yang bisa untuk mempermudah masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. Aplikasi IKONMAS ini dapat diakses melalui laman <http://ikonmas.kanwilbpnntb.com/>. Terbangunnya aplikasi IKONMAS merupakan bagian kecil dari upaya untuk mewujudkan visi misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menuju institusi berstandar dunia pada Tahun 2025.

#### **B. Rekomendasi**

Dalam rangka mendukung keberhasilan pelaksanaan Aksi Perubahan ini serta untuk keberlanjutannya, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dapat dimasukkan dalam Rencana Anggaran Kegiatan pada saat penyusunan RKAKL satuan kerja, dengan harapan anggaran untuk pemeliharaan maupun pengembangan aplikasi untuk dianggarkan setiap tahun;
2. Aplikasi IKONMAS ini diharapkan dapat terintegrasi dengan aplikasi TUNTAS dari Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
3. Aplikasi ini diharapkan dapat dikembangkan untuk bukan hanya pengelolaan pengaduan, tetapi juga untuk komunikasi maupun konsultasi layanan pertanahan lainnya;

4. Aplikasi ini diharapkan mendapat dukungan dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, agar dapat digunakan oleh Kantor Pertanahan yang ada di Lingkungan Kanwil BPN NTB dalam menunjang pelaksanaan kegiatan khususnya dalam mempercepat pelayanan pengaduan masyarakat;
5. Aplikasi ini dapat direplikasi oleh Satuan Kerja lain di lingkungan Kementerian ATR/BPN.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Jejaring Kerja, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Komunikasi Efektif, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Komunikasi Efektif, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Manajemen Perubahan Sektor Publik, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Manajemen Kinerja, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Akuntabilitas Kinerja, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Digital Organization, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Lembaga Administrasi Negara. 2019. Jakarta. Modul Manajemen Risiko, Pelatihan Kepemimpinan Administrator.
- Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator, 2019. Lembaga Administrasi Negara R.I.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar-Dasar Pokok Agraria
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No.38 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan