

LAPORAN AKSI PERUBAHAN :  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI PENERAPAN ZONA INTEGRITAS PADA  
KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI JAMBI



OLEH  
AMAN TANDEAN GIDION SE.,MSc.  
197911232002121004

PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR  
KEMETERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
TAHUN 2023

# LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan Aksi Perubahan Kinerja Organisasi dengan Judul: PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN ZONA INTEGRITAS PADA KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI JAMBI Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan III Tahun 2023:

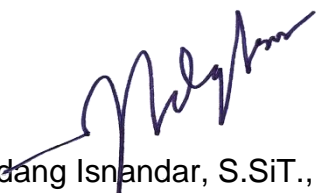
**NAMA** : AMAN TANDEAN GIDION, S.E., M.Sc.  
**NIP** : 197911232002121004  
**JABATAN** : KEPALA BAGIAN TATA USAHA  
**UNIT KERJA** : KANWIL BPN PROVINSI JAMBI

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Rancangan Aksi Perubahan (RAP) Kinerja Organisasi, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan III Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Jakarta, 25 September 2023

Menyetujui,

*Coach,*

  
Nandang Isnandar, S.SiT., M.T.

*Mentor,*

  
Drs. Agustin Iterson Samsir., M.Eng.,Sc.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	5
BAB I PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang Masalah.....	6
B. Tujuan .....	8
C. Manfaat.....	9
D. Ruang Lingkup APKO.....	9
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN KINERJA .....	10
A. Tugas dan Fungsi Organisasi.....	10
B. Sumber Daya dan Kinerja.....	12
C. Kondisi Organisasi Saat Ini .....	15
D. Kondisi Organisasi Yang Diharapkan.....	15
E. Area perubahan .....	15
BAB III ANALISIS MASALAH .....	16
A. Identifikasi Masalah .....	11
B. Masalah Utama .....	18
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH .....	20
A. Terobosan/Inovasi.....	20
B. Tahapan Kegiatan .....	23
C. Pemanfaatan Sumber daya.....	24
D. Jejaring Kinerja .....	26
E. Rencana Pengendalian Resiko .....	27
F. Rencana Pengendalian Resiko .....	32
BAB V PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI.....	29
A. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan.....	29
B. Pengembangan Kompetensi .....	30
BAB VI PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI.....	32
A. Proses Kepemimpinan.....	32
B. Hasil Kepemimpinan .....	37
B. Keberlanjutan Aksi Perubahan .....	39
BAB VI PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Rekomendasi .....	40

## **Daftar Gambar**

Gambar. 1 Kerangka Kerja Reforma Implementasi Zona Integritas

Gambar 2. Pembangunan dan Penilaian Zona Integritas

Gambar 3 struktur Kanwil BPN Provinsi Jambi

Gambar 4. Keadaan Arsip

Gambar 5 Analisis Fishbone Rendahnya Nilai ZI

Gambar 6 Struktur Hubungan Project Leader dan Pendukung Proyek Perubahan

Gambar 7 Jejaring Kerja dalam Implementasi ZI

Gambar 8 Pemetaan Situasi Jaringan kerja

Gambar 9 Rapat Awal Persiapan Pelaksanaan Aksi Perubahan

Gambar 10 Buku Saku Pelayanan Pertanahan

Gambar 11 Deklarasi Anti Korupsi Kanwil BPN Prov. Jambi

Gambar 12 Rapat Evaluasi PTSL sebagai salah satu wujud kolaborasi

Gambar 13 Kolaborasi dengan Ombudsman

Gambar 14 Kolaborasi dengan Masyarakat dan Pemprov

Gambar 15 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi 2023

Gambar 16 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

## Daftar Tabel

Tabel 1	Jumlah Pegawai Kanwil BPN Provinsi Jambi
Tabel 2	Laporan Kinerja Anggaran Kanwil BPN Provinsi Jambi
Tabel 3	Kebutuhan Pegawai sesuai Tusi
Tabel 4	Analisis APKL Permasalahan
Tabel 5	Evaluasi penilaian LKE ZI Kanwil BPN Provinsi Jambi 2023
Tabel 6	Terobosan/Inovasi 6 Area Pengungkit
Tabel 7	Jadwal Pelaksanaan Proyek Perubahan
Tabel 8	Stake Holder Yang Berpengaruh Dalam Pelaksanaan Proyek
Tabel 9	Gap dan Nilai dan Standar Kompetensi
Tabel 10	Nilai Potensi
Tabel 11	Kebutuhan dan Hasil Pengembangan Kompetensi
Tabel 12	Hasil Penilaian Evaluasi Zona Integritas pada Kanwil BPN Provinsi Jambi

## Kata Pengantar

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Besar, karena berkat izinnya maka dapat tersusun Rencana Aksi Perubahan Kinerja Organisasi (R-APKO) ini. R-APKO ini disusun berdasarkan masalah yang ada pada kanwil BPN Provinsi Jambi, berisi rencana pelaksanaan kegiatan tentang perbaikan implementasi Zona Integritas pada kanwil BPN Provinsi Jambi khususnya pada bagian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Trimakasih kami persembahkan kepada :

1. Bapak Drs. Agustin Iterson Samosir, M.Eng.Sc Kakanwil BPN Provinsi Jambi , yang mengizinkan dan mendorong semangat kami untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan ke III di bogor.
2. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H, M.P, Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional beserta jajaranya;
3. Bapak Nandang Isnandar, S.Sit., MT selaku *Coach*, trimakasih atas bimbingan dan arahnya;
4. Para Widyaiswara selaku pengajar dan pembimbing, trimakasih atas sharing ilmunya.
5. Rekan rekan PKA III Tahun 2023 atas berbagai sharing ilmu dan persahabatannya, secara khusus teman teman kelompok I
6. Teman teman di Kanwil BPN Provinsi Jambi

Semoga rencana aksi perubahan ini dan pelaksanaannya berjalan lancar dan dapat memberikan manfaat kepada institusi secara khusus kanwil BPN Provinsi Jambi.

Terimakasih.

Aman Tandean

## **BAB I PENDAHULUAN**

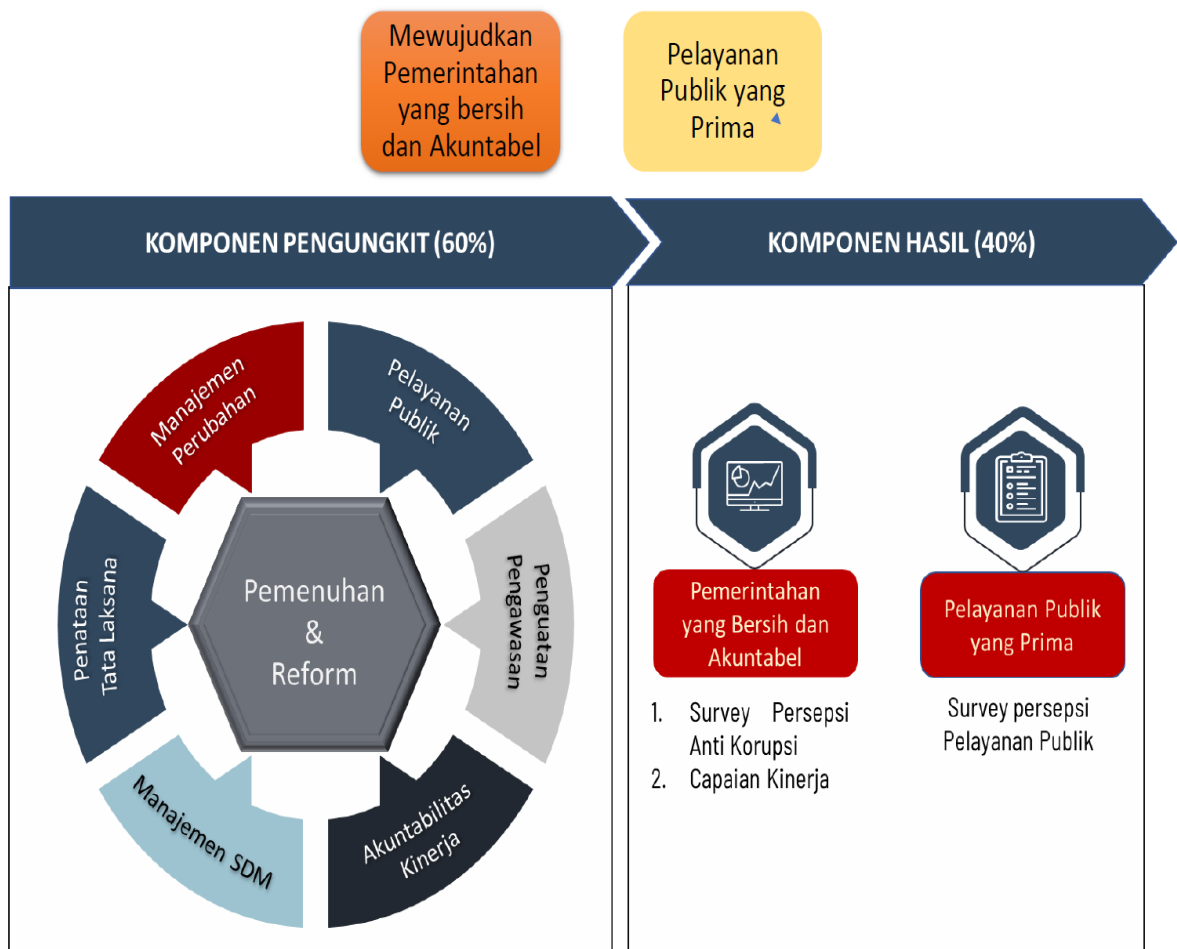
### **A. Latar Belakang**

Salah satu perkembangan penting dari Kementerian ATR/BPN adalah transformasi sistem pelayanan pertanahan dari yang sebelumnya manual menjadi digital. Pada masa lalu, proses administrasi pertanahan seringkali mengalami kendala dalam hal data pertanahan dan pengelolaannya. Data pertanahan yang tidak terdigitalisasi menjadi rawan, potensi timbulnya sertipikat tumpang tindih dapat diminimalisir dengan data yang disatukan dalam Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP). Tidak hanya dalam hal transformasi digital, Kementerian ATR/BPN juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan akses pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah dan kualitas kantor-kantor BPN yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Peningkatan infrastruktur ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh untuk mengurus permasalahan pertanahan. Kementerian ATR/BPN juga gencar melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki sertifikat tanah, hak dan kewajiban sebagai pemilik tanah, serta prosedur pengurusan tanah yang benar.

Kementerian ATR/BPN dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam pengelolaan pertanahan dihadapkan pada berbagai tantangan, namun hal itu tidak menyurutkan komitmen untuk menyediakan pelayanan pertanahan /pelayanan public yang lebih baik dan berdaya guna bagi masyarakat Indonesia. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama bagi kemajuan suatu negara. Pelayanan publik yang baik akan mencerminkan integritas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Di Indonesia, sektor pertanahan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Namun, proses pelayanan pertanahan di beberapa wilayah masih dihadapkan pada tantangan, seperti birokrasi yang rumit dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, implementasi Zona Integritas pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (Kanwil BPN) Provinsi Jambi menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Zona Integritas (ZI) adalah sebuah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya telah berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima. Dengan penerapan Zona Integritas, instansi pemerintah dapat menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Kerangka kerja Zona Integritas terdiri dari enam area perubahan pada Zona Integritas meliputi : (1) Penerapan manajemen perubahan, (2) Penataan tata laksana, (3) Penataan manajemen Sumber daya manusia, (4) Penguatan pengawasan, (5) Penguatan akuntabilitas kinerja, dan (6) Peningkatan kualitas pelayanan publik yang bersifat konkret, serta dua wilayah komponen penilaian sebagai hasil dari pelaksanaan enam area perubahan yaitu : ( 1) Terselenggaranya Pemerintahan yang bersih dan akuntabel dan (2) Terselenggaranya Pelayanan public yang prima.

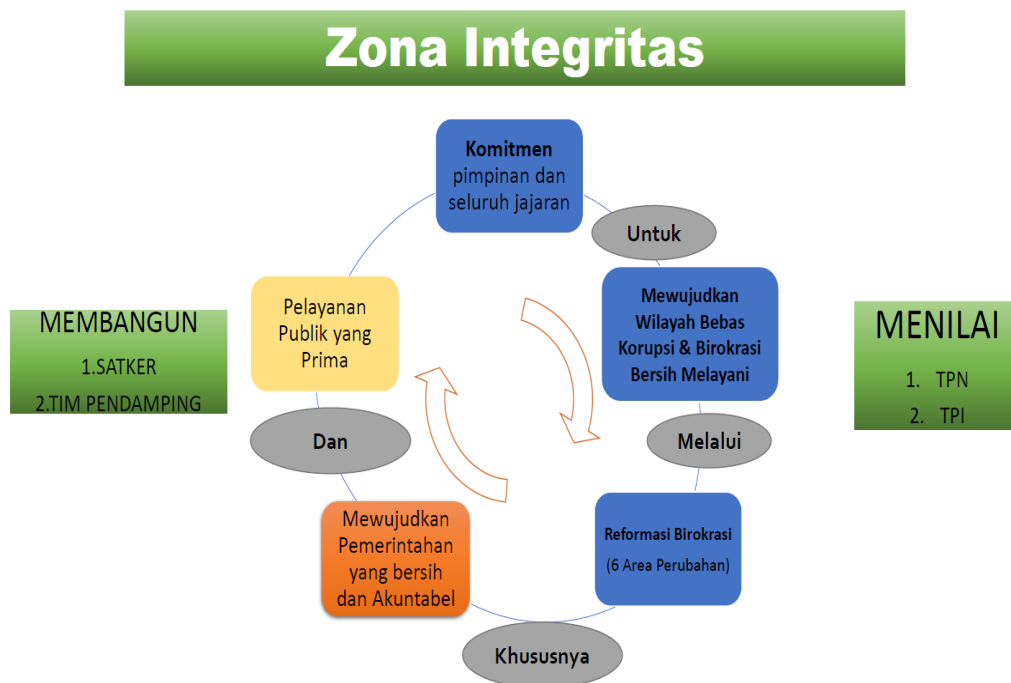
Gambar. 1 Kerangka Kerja Reforma Implementasi Zona Integritas (Permen PAN-RB 9/2021)





Melalui pembangunan ZI, instansi pemerintah dapat menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya pembangunan ZI maka penyelenggara pelayanan publik tersebut menjadi role model yang dapat memberi pengaruh baik kepada instansi lainnya, sehingga ke depannya dapat menghasilkan penyelenggara pelayanan yang membangun ZI lebih banyak. Dengan demikian, implementasi Zona Integritas merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pembangunan ZI, instansi pemerintah dapat menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Gambar 2. Pembangunan dan Penilaian Zona Integritas (Permen PAN-RB 9/2021)



Kantor wilayah Badan Pertanahan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Jambi, telah melaksanakan Implementasi Zona Intgeritas yang didahului dengan Deklarasi Zona Integritas sejak Tahun 2019, selanjutnya untuk membuktikan bahwa Zona integritas telah dilaksanakan dengan baik, maka Kanwil BPN Provinsi harus bisa mendapat predikat Wilayah Bebas Korupsi melalui sebuah penilaian terukur yang diberikan oleh Kementerian PAN-RB.

## B. Tujuan

Dalam Aksi Perubahan Kinerja Organisasi (APKO) ini, dibagi dalam beberapa tujuan, yaitu:

1. Tujuan Jangka Pendek

Meningkatkan nilai indikator ZI pada 1 area perubahan yaitu indikator Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dibandingkan dengan nilai penilaian terakhir

2. Tujuan Jangka Menengah

Meningkatnya Nilai Indikator pada enam area perubahan Indikator ZI sehingga pada akhirnya bisa mengikuti kompetisi penilaian WBK.

3. Tujuan Jangka Panjang

Meningkatkan nilai pada indikator-indikator ZI pada seluruh satker yang ada di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi

**C. Manfaat**

Dari hasil pelaksanaan APKO ini akan memberikan manfaat kepada

a. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi

Kinerja organisasi menjadi lancar khususnya dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

b. Kantor Pertanahan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi

Kantor Pertanahan dapat mencotok strategi dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kanwil BPN Provinsi Jambi, sehingga diharapkan nantinya dapat meningkatkan kinerja pelayanan pertanahan kepada masyarakat

c. Masyarakat Provinsi Jambi

Masyarakat Provinsi Jambi sebagai penerima manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi dapat terpenuhi kebutuhan pelayanannya, sehingga memperlancar kegiatannya.

**D. Ruang Lingkup APKO**

Penerapan implementasi ZI indikator penilaiannya dapat dilihat pada enam area perubahan, dalam pengerjaan Aksi Perubahan Kinerja organisasi (APKO) ini hanya dilakukan pada area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dari enam area yang ada, ini dilakukan karena keterbatasan waktu yang hanya selama dua bulan untuk pengerjaan APKO.

## BAB II PROFIL ORGANISASI DAN KINERJA

### A. Tugas dan Fungsi Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam wilayah Provinsi yang bersangkutan. Dalam melakukan tugas tersebut 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 pemilikan 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.
- e. Pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Wilayah dan pengoordinasian tugas dan pembinaan administrasi pada Kantor Pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi memiliki 12 Satker yaitu :

1. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi.
2. Kantor Pertanahan Kota Jambi.
3. Kantor Pertanahan Kota Sungai Penuh.
4. Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi.
5. Kantor Pertanahan Kabupaten Batanghari.
6. Kantor Pertanahan Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
7. Kantor Pertanahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
8. Kantor Pertanahan Kabupaten Merangin.
9. Kantor Pertanahan Kabupaten Sarolangun.
10. Kantor Pertanahan Kabupaten Tebo.
11. Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.
12. Kantor Pertanahan Kabupaten Kerinci.

Dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 disebutkan bahwa Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah, dan menyelenggarakan fungsi :

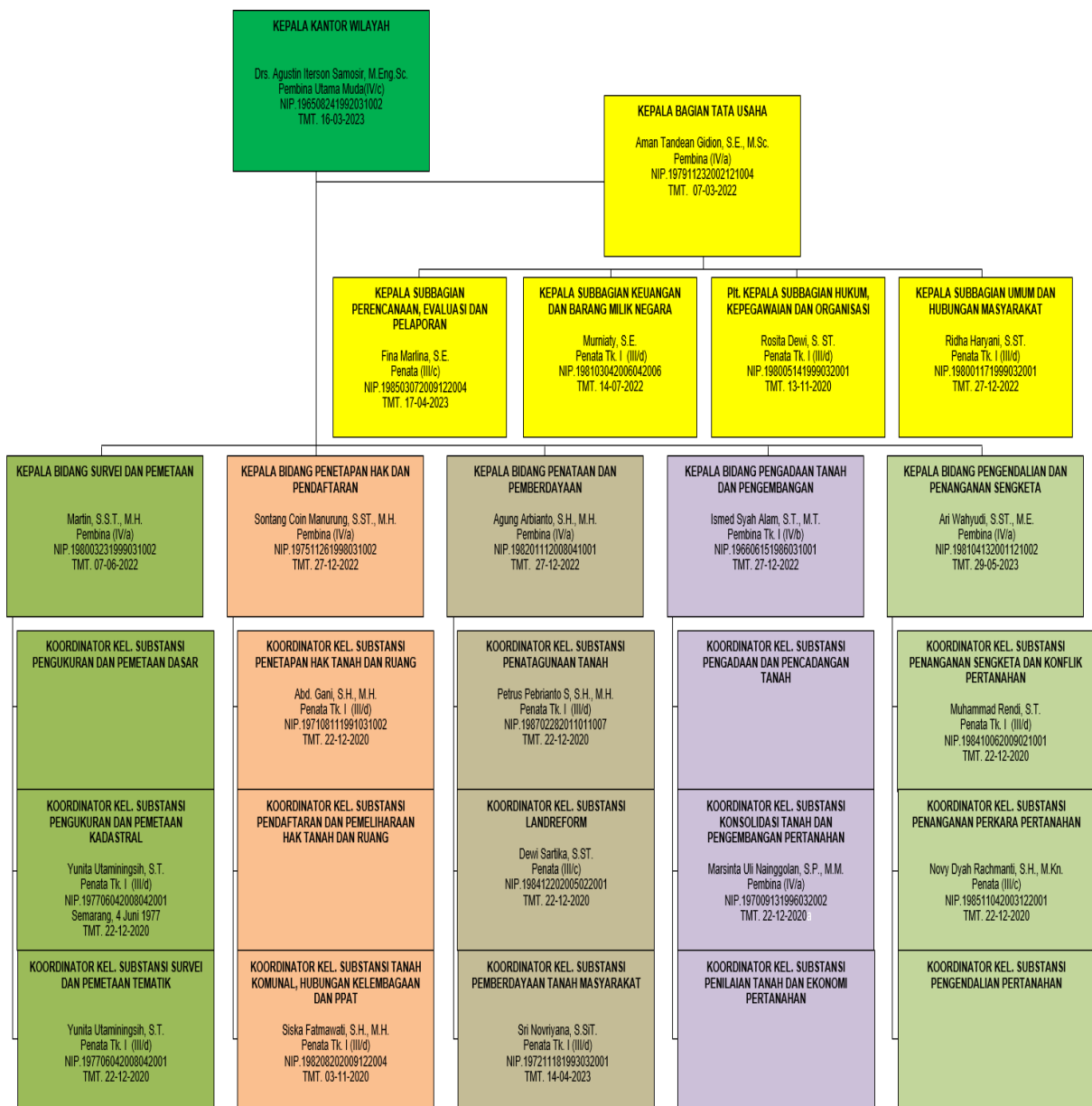
1. pelaksanaan penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
2. pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, pengelolaan urusan kepegawaian dan pembinaan jabatan fungsional;
3. pengoordinasian dan pelaksanaan fasilitasi reformasibirokrasi di 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; dan

9. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan serta pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan.

## B. Sumber daya dan Kinerja

Kantor Wilayah BPN Provisni Jambi, saat ini dipimpin oleh Bapak Drs. Agustin Samosir., M.Eng.Sc, dengan mengepalai Kabag Tu dan lima Kepala Bidang.

Gambar 3 struktur Kanwil BPN Provinsi Jambi



Jumlah pegawai yang ada saat ini sebanyak 101 Orang terdiri atas 68 delapan orang PNS, 32 orang PPNP dan 1 P3K. dari Jumlah PNS sebanyak 68 orang 3 diantaranya sedang melakukantugas belajar.

Tabel 1 Jumlah Pegawai Kanwil BPN Provinsi Jambi

No	Unit Kerja	Eselon II	Eselon III	Eselon IV/Korsup	JF Pelaksana	PPPK	PPNPN	Keterangan
1	Kepala Kantor Wilayah	1						
2	Bagian Tata Usaha		1	4	14		19	9 ppnpn, 4 satpam, 2 pengemudi dan 4 cleaning service
3	Bidang Survei dan Pemetaan		1	1	9		2	TB 1 org
4	Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran		1	2	8		4	
5	Bidang Penataan dan Pemberdayaan		1	3	8		2	TB 2 org
6	Bidang Pengadaan Tanah dan Pengembangan		1	1	4		3	
7	Bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa		1	2	5	1	2	
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	
	<b>Total</b>	<b>101</b>						

Sumber: Kanwil BPN Provinsi Jambi (Agustus 2023)

Berdasarkan data laporan keuangan sampai dengan tanggal 24 Agustus 2023, dari total alokasi anggaran sebanyak Rp. **41.889.203.000,-** telah terealisasi sebanyak Rp. **23.244.220.222,-** atau setara 55,49%.

Tabel 2 Laporan Kinerja Anggaran Kanwil BPN Provinsi Jambi

Kode	Uraian	Kanwil (431039)			
		Pagu	Realisasi	%	Blokir Pagu
	<b>Tata Usaha</b>	<b>33.323.473.000</b>	<b>19.786.118.060</b>	59,38	-
5527	Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah	33.323.473.000	19.786.118.060	59,38	-
	<b>Survey dan Pemetaan</b>	<b>2.054.131.000</b>	<b>726.287.436</b>	<b>35,36</b>	-
6411	Pengelolaan Infrastruktur Dasar Geospasial Tematik Pertanahan dan Ruang	11.559.000	10.619.999	91,88	-
6413	Pengukuran dan Pemetaan Kadastral	2.042.572.000	715.667.437	35,04	-
	<b>Pendaftaran Hak dan Penetapan</b>	<b>1.366.607.000</b>	<b>613.969.700</b>	<b>44,93</b>	-

Kode	Uraian	Kanwil (431039)			
		Pagu	Realisasi	%	Blokir Pagu
6414	Pengaturan Tanah Komunal Hubungan Kelembagaan dan PPAT	296.338.000	254.002.000	85,71	-
6415	Penetapan Hak Tanah dan Ruang	199.023.000	4.736.000	2,38	-
6416	Pendaftaran Tanah dan Ruang	871.246.000	355.231.700	40,77	-
	<b>Penataan dan Pemberdayaan</b>	<b>3.522.501.000</b>	<b>1.361.174.213</b>	<b>38,64</b>	<b>-</b>
6417	Penyelenggaraan Penatagunaan Tanah	609.436.000	448.512.770	73,59	-
6418	Pengaturan Penguasaan Pemilikan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	2.478.756.000	759.276.443	30,63	-
6419	Penanganan Akses Reforma Agraria (Acces Reform)	148.741.000	106.964.000	71,91	-
6669	Pembinaan Perencanaan Tata Ruag Daerah	200.000.000	34.245.000	17,12	-
6908	Sinkronisasi Pemanfaatan Ruang	85.568.000	12.176.000	14,23	-
	<b>Pengadaan Tanah dan Pengembangan</b>	<b>713.801.000</b>	<b>457.590.519</b>	<b>64,11</b>	<b>80.508.000</b>
6420	Pengadaan Tanah dan Pencadangan Tanah	134.471.000	121.746.019	90,54	-
6421	Penilaian Tanah dan Ekonomi Pertanahan	364.970.000	262.207.500	71,84	80.508.000
6422	Penyelenggaraan Konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan	214.360.000	73.637.000	34,35	-
	<b>Pengendalian dan Penanganan Sengketa</b>	<b>908.690.000</b>	<b>299.080.294</b>	<b>32,91</b>	<b>-</b>
6423	Pengendalian dan Pemantauan Pertanahan	113.400.000	110.142.100	97,13	-
6424	Penertiban Penguasaan Pemilikan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	201.100.000	24.321.470	12,09	-
6425	Pencegahan dan Penanganan Konflik Pertanahan	215.027.000	109.978.813	51,15	-
6426	Penanganan Sengketa Pertanahan	64.731.000	24.641.371	38,07	-
6427	Penanganan Perkara Pertanahan	114.432.000	21.840.000	19,09	-
6670	Penertiban Pemanfaatan Ruang	200.000.000	8.156.540	4,08	-
<b>TOTAL</b>		<b>41.889.203.000</b>	<b>23.244.220.222</b>	<b>55,49</b>	<b>80.508.000</b>

Sumber : Laporan Kinerja Kanwil BPN Provinsi Jamb ( 24 Agustus 2023)

### C. Kondisi Organisasi saat ini

Sejak melaksanakan penganangan Zona Integritas pada tahun 2019, Kanwil BPN Provinsi Jambi telah melakukan banyak pembenahan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bahwa sangat dipahami bahwa yang paling penting adalah realisasi yang nyata dalam pelaksanaan administrasi dan pengelolaan perkantoran yang baik, yang dapat memenuhi ekspektasi dari kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang baik bukan hanya dalam bentuk penilaian administrasi semata. Namun begitu sampai saat ini Kanwil BPN Provinsi Jambi belum dapat memperoleh predikat WBK karena nilai yang dicapai dalam Lembar kerja Evaluasi penilaian Zona Integritas belum mencukupi standar Kementerian Pan-RB.

Tabel. 1 Perkembangan Implementasi ZI di Kanwil BPN Provinsi Jambi

No	Kegiatan	Tahun	Nilai TPI	Nilai WBK
1	Pencanangan ZI	2019		
2	Penilaian ZI	2020	-	75
3	Penilaian ZI (menuju WBK)	2021	-	75
4	Penilaian ZI (menuju WBK)	2022	65,19	75
5	Penilaian ZI (menuju WBK)	2023	70,86	75

Sumber : BPN Provinsi Jambi (2023)

### D. Kondisi Organisasi Yang Diharapkan

Predikat WBK menjadi target dalam implementasi Zona Integritas. Dengan memperoleh predikat WBK yang diberikan oleh Kementerian Pan-RB lewat sebuah penilaian yang terukur dapat memberikan kepastian dan legalitas bahwa Zona Integritas telah dilaksanakan dengan baik dan benar pada Kanwil BPN Provinsi Jambi

### E. Area Perubahan

Sesuai dengan kondisi organisasi yang ada saat ini, direncanakan terjadi perubahan pada Kualitas Pelayanan Publik. Aksi perubahan ini berfokus untuk membantu pencapaian Predikat WBK untuk Kanwil BPN provinsi Jambi, dalam hal ini disesuaikan dengan ketersediaan waktu untuk melaksanakan proyek perubahan yaitu selama  $\pm$  2 bulan. Dari enam wilayah perubahan yang ada dalam penilaian ZI, akan dipilih salah satu saja untuk menjadi proyek perubahan yang selanjutnya nanti akan menjadi contoh untuk dilaksanakan bagi area perubahan lainnya.



### BAB III ANALISIS MASALAH

#### a. Identifikasi masalah

Secara umum, masalah yang dihadapi dalam penerapan ZI sehingga belum memperoleh predikat WBK dalam kegiatan pelayanan publik pertanahan di Provinsi Jambi mencakup beberapa hal, antara lain:

##### 1. Kurangnya Sumber Daya Manusia.

Sesuai dengan data, apabila mengacu pada tuis yang ada maka masih terdapat kekurangan pegawai untuk bertanggung jawab pada tuis yang tersedia sesuai Peraturan Menteri Agraria Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Sesuai dengan analisa beban kerja yang ada di kanwil BPN Provinsi Jambi, terdapat kekurangan sumber daya manusia seperti yang dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3 Kebutuhan Pegawai sesuai Tuis

No	Jabatan	Bezetting	Kebutuhan	+/-
1	Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Jambi	1	1	0
<b>Tata Usaha</b>				0
1	Kepala Bagian Tata Usaha	1	1	0
2	Kepala Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	1	1	0
3	Analisis Anggaran Pertama	1	1	0
4	Kepala Subbagian Keuangan dan Barang Milik Negara	1	1	0
5	Bendahara	1	1	0
6	Analisis Keuangan	3	3	0
7	Pranata Keuangan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Terampil	2	3	-1
8	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Muda	1	1	0
9	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama	1	1	0
10	Analisis Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur	2	2	0
11	Kepala Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat	1	1	0
12	Analisis Tata Usaha	1	1	0
13	Pengadministrasi Umum	2	1	0
14	Pengelola Sistem dan Jaringan	1	1	0
<b>Survei dan Pemetaan</b>				0
1	Kepala Bidang Survei dan Pemetaan	1	1	0
2	Penata Kadastral Muda	1	3	-2
3	Pengadministrasi Pertanahan	1	1	0
4	Petugas Ukur (Kanwil)	3	3	0
5	Penata Kadastral Pertama	2	3	-1
6	Analisis Survei, Pengukuran Dan Pemetaan	1	2	-1
7	Asisten Penata Kadastral Terampil	2	2	-1
<b>Penetapan Hak dan Pendaftaran</b>				0
1	Kepala Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran	1	1	0
2	Penata Pertanahan Muda	2	4	-2
3	Penata Pertanahan Pertama	4	4	0
4	Analisis Hukum Pertanahan	2	4	-2
5	Pengadministrasi Pertanahan	2	4	-2
<b>Penataan dan Pemberdayaan</b>				0

No	Jabatan	Bezetting	Kebutuhan	+/-
1	Kepala Bidang Penataan dan Pemberdayaan	1	1	0
2	Penata Pertanahan Muda	4	3	1
3	Penata Pertanahan Pertama	1	3	-2
4	Analisis Pertanahan	3	3	0
5	Pengelola Pertanahan	3	3	0
<b>Pengadaan Tanah dan Pengembangan</b>				0
1	Kepala Bidang Pengadaan Tanah dan Pengembangan	1	1	0
2	Penata Pertanahan Muda	1	3	-2
3	Penata Pertanahan Pertama	4	3	1
4	Analisis Pertanahan	0	4	-4
<b>Pengendalian dan Penanganan Sengketa</b>				0
1	Kepala Bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa	1	1	0
2	Penata Pertanahan Muda	3	3	0
3	Penata Pertanahan Pertama	1	3	-2
4	Analisis Hukum Pertanahan	3	3	0
<b>Jumlah</b>		<b>68</b>		<b>-20</b>

Sumber : Kanwil BPN Provinsi Jambi (Agustus 2023)

## 2. Pengelolaan arsip yang belum teratur.

Banyaknya arsip yang dihasilkan yang ditunjang dengan ruangan yang belum memadai sehingga menyebabkan arsip tidak terkelola dengan baik dan menumpuk secara sembarangan.

Gambar 4. Keadaan Arsip



Sumber : Kanwil BPN Prov. Jambi (2023)

## 3. Rendahnya Nilai ZI.

Berdasarkan data penilaian Tim Penilai Internal, hasil dari Lembar Kerja Evaluasi penilaian ZI masih mencapai nilai 70,86.

Tabel 4 Analisis APKL Permasalahan

No	Situasi/Kerisauan	Penilaian/Kriteria				Total Nilai
		Aktual	Problematis	Khalayak	Layak	
1	Kurangnya Sumber Daya Manusia	2	2	4	2	10
2	Pengelolaan Arsip yang belum teratur	2	2	4	3	11
3	Rendahnya Nilai ZI	4	4	4	5	17

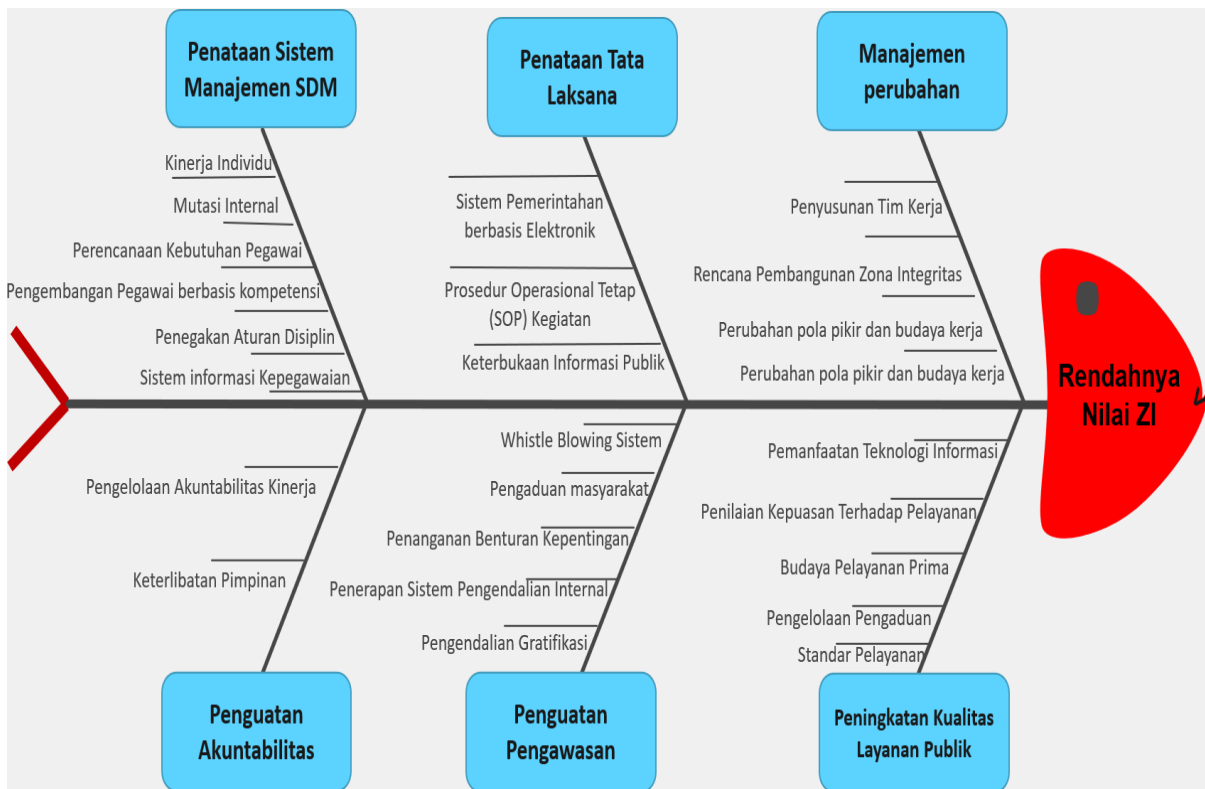
Skala Likert : 5 : Paling Besar Pengaruhnya dan 1 : Paling kecil Pengaruhnya

Selanjutnya ketiga masalah tersebut dianalisis menggunakan metode APKL untuk mengetahui masalah mana yang paling signifikan berpengaruh sebagai penyebab Kanwil BPN Provinsi Jambi tidak dapat masuk dalam kompetisi penilaian WBK.

### b. Masalah Utama

Dari proses Analisa masalah menggunakan Analisa USG didapatkan Rendahnya Nilai ZI sesuai penilaian Tim Penilai Internal (TPI) adalah masalah utama yang harus ditangani untuk dilakukan aksi perubahan. Selanjutnya penyebab Rendahnya Nilai ZI tersebut dianalisa dengan menggunakan analisa fishbone seperti yang tampak pada gambar dibawah ini.

Gambar 5 Analisis Fishbone Rendahnya Nilai ZI



Dari hasil Analisa diagram fishbone dapat diketahui hal hal sebagai berikut :

1. Manajemen Perubahan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen perubahan yaitu : ketersediaan Tim Kerja rencana pembangunan Zona Integritas, pemantauan dan evaluasi Pembangunan WBK/WBBM, serta perubahan pola pikir dan budaya kerja.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Penataan Tata Laksana yaitu : ketersediaan prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama yang ditunjang oleh sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) serta keterbukaan informasi publik.

3. Penataan Sistem Manajemen SDM

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Penataan Sistem Manajemen SDM yaitu : ketersediaan rencana kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi yang diimbangi dengan pelaksanaan mutasi internal yang mendukung kinerja organisasi, pengembangan pegawai berbasis kompetensi, penetapan kinerja individu, penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai serta tersedianya sistem informasi kepegawaian.

4. Penguatan Akuntabilitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Penguatan Akuntabilitas yaitu : adanya keterlibatan pimpinan dalam seluruh proses kerja yang berlangsung dalam kantor serta pengelolaan akuntabilitas kinerja.

5. Penguatan Pengawasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Penguatan Pengawasan yaitu : adanya pengendalian gratifikasi, penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), tindaklanjut Pengaduan Masyarakat, Whistle-Blowing System serta penanganan benturan kepentingan.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yaitu : adanya standar pelayanan, budaya pelayanan prima, pengelolaan pengaduan dan penilaian kepuasan terhadap pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan data penilaian implementasi ZI 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 5 evaluasi penilaian LKE ZI Kanwil BPN Provinsi Jambi 2023

Penilaian		Bobot	Nilai	%
<b>A</b>	<b>PENGUNGKIT</b>	<b>60,00</b>	<b>33,84</b>	
<b>I.</b>	<b>PEMENUHAN</b>	<b>30,00</b>	<b>18,51</b>	<b>61,69%</b>
	1. MANAJEMEN PERUBAHAN	4,00	3,12	78,01%
	2. PENATAAN TATALAKSANA	3,50	1,54	44,05%
	3. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM	5,00	3,70	73,97%
	4. PENGUATAN AKUNTABILITAS	5,00	2,46	49,27%
	5. PENGUATAN PENGAWASAN	7,50	4,02	53,63%
	6. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	5,00	3,66	73,23%
<b>II</b>	<b>REFORM</b>	<b>30,00</b>	<b>15,33</b>	<b>51,11%</b>
	1. MANAJEMEN PERUBAHAN	4,00	2,42	60,50%
	2. PENATAAN TATALAKSANA	3,50	2,50	71,43%
	3. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM	5,00	3,50	70,00%
	4. PENGUATAN AKUNTABILITAS	5,00	1,50	30,00%
	5. PENGUATAN PENGAWASAN	7,50	5,00	66,67%
	6. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	5,00	0,41	8,25%
<b>TOTAL PENGUNGKIT</b>			<b>33,84</b>	<b>56,40%</b>
<b>B</b>	<b>HASIL</b>	<b>40,00</b>	<b>37,02</b>	
<b>I.</b>	<b>BIROKRASI YANG BERSIH DAN</b>	<b>22,50</b>	<b>19,83</b>	<b>88,11%</b>
	a Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal : Indeks Persepsi Anti Korupsi/ IPAK)	17,50	17,33	99,00%
	b Capaian Kinerja Lebih Baik dari pada Capaian	5,00	2,50	50,00%
<b>II</b>	<b>PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA</b>	<b>17,50</b>	<b>17,19</b>	<b>98,25%</b>
	a Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei	17,50	17,19	98,25%
<b>TOTAL HASIL</b>			<b>37,02</b>	<b>92,55%</b>
<b>NILAI EVALUASI REFORMASI BIROKRASI</b>			<b>70,86</b>	

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah cermin dari Pelayanan Kantor kepada masyarakat, sehingga sangat penting dan krusial sifat dalam penilaian kinerja. Dalam situasi ini nilai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah yang terendah hasilnya yaitu sebesar 0,41 dari skala 5 atau hanya sebesar 8,25%. Dari hasil nilai yang diperoleh paling rendah, maka dipandang perlu sehingga yang menjadi prioritas pilihan untuk dilakukan proyek perubahan.

## BAB IV

### STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

#### A. Terobosan/Inovasi

Dalam penjelasan sebelum telah dijelaskan latar belakang masalah yaitu adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang rumit dan Sebagian masyarakat tidak puas, hal ini kemudian diatasi dengan jalan penerapan Zona Integritas. Selanjutnya untuk pelaksanaan Zona Integritas tersebut harus dinilai dengan menggunakan kriteria-kriteria yang diterapkan dalam wadah WBK. Dari data yang didapat bahwa sejak dilakukannya pencaanangan ZI tahun 2019, kemudian dilanjutkan dengan mengikuti penilaian untuk masuk predikat WBK, nilai yang didapat tidak pernah memenuhi standar WBK. Untuk itu dalam bab ini akan dibahas strategi meningkatkan nilai ZI integritas agar mencapai minimal nilai yang dipersyaratkan dalam WBK.

Sesuai dengan Permen PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 bahwa implementasi ZI yang baik harus dibuktikan dengan penilaian sesuai dengan standar WBK. WBK adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/Satuan Kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan baik, yang telah memenuhi Sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan public yang prima. Untuk mewujudkan terobosan dalam implementasi ZI, perlu dilakukan terobosan agar dapat terwujud. Secara singkat terobosan yang dapat dilakukan dijelaskan dalam skema dibawah ini.

Table 6. Terobosan/Inovasi 6 Area Pengungkit (Permen Pan-RB 90/2021)

No	Area Pengungkit	Tujuan	Kondisi Yang Diharapkan	Pemenuhan
1	Manajemen Perubahan	Mentransformasi sistem dan mekanisme kerja organisasi serta mindset (pola pikir) dan cultureset (cara kerja) individu ASN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan pola pikir dan budaya kerja pada unit kerja</li> <li>2. Menurunnya resiko kegagalan akibat resistensi terhadap</li> <li>3. perubahan.</li> <li>4. Terimplementasinya Core Value ASN Berakhlak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Kerja ZI</li> <li>2. Rencana Pembangunan ZI</li> <li>3. Pemantauan dan Evaluasi ZI</li> <li>4. Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja</li> </ol>
2	Penataan Tata Laksana	Meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Kegiatan Utama</li> <li>2. Sistem Berbasis Elektronik</li> </ol>

No	Area Pengungkit	Tujuan	Kondisi Yang Diharapkan	Pemenuhan
		prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. dalam manajemen pemerintahan;</li> <li>2. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan</li> <li>3. Meningkatnya kinerja unit kerja/satuan kerja.</li> </ul>	3. Keterbukaan Informasi Publik
3	Penataan Manajemen SDM	Meningkatkan profesionalisme SDM aparatur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur;</li> <li>2. Meningkatnya disiplin SDM aparatur;</li> <li>3. Meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur; dan</li> <li>4. Meningkatnya profesionalisme SDM.</li> <li>5. Meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan kebutuhan pegawai</li> <li>2. Pola muntasi</li> <li>3. Pengembangan pegawai berbasis kompetensi</li> <li>4. Penetapan kinerja Individu</li> </ul>
4	Penguatan Akuntabilitas	Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya kinerja instansi pemerintah;</li> <li>2. Meningkatnya akuntabilitas instansi pemerintah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Keterlibatan Pimpinan</li> <li>2. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja</li> </ul>
5	Penguatan Pengawasan	Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan</li> <li>2. keuangan negara</li> <li>3. Menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang</li> <li>4. Meningkatkan sistem integritas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Bebas Gratifikasi</li> <li>2. SPIP</li> <li>3. Pengaduan Masyarakat</li> <li>4. WBS</li> <li>5. Benturan kepentingan</li> </ul>
6	Pelayanan Publik.	Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau)</li> <li>2. Standardisasi pelayanan nasional dan/atau internasional</li> <li>3. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap</li> <li>4. penyelenggaraan pelayanan publik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Standar pelayanan</li> <li>2. Budaya pelayanan prima</li> <li>3. Pengelolaan Pengaduan</li> <li>4. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan</li> <li>5. Peningkatan TI</li> </ul>

Untuk rencana Aksi Perubahan ini, secara khusus hanya melaksanakan pada area Pelayanan Publik pada lima kegiatan, yaitu : Peningkatan Standar pelayanan, Budaya pelayanan prima,



pengelolaan pengaduan, penilaian kepuasan terhadap pelayanan dan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi.

## B. Tahapan Kegiatan

Dalam rencana aksi perubahan ini yang berfokus pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik disusun tahapan kegiatan sebagai berikut ::

Tabel 7 Jadwal Pelaksanaan Proyek Perubahan

Kegiatan		Sept	Oktober				November			
PEMENUHAN		IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
<b>I.</b>	<b>Persiapan</b>									
1	Pembentukan Tim Kerja (SK)									
2	Rapat awal sosialisasi kegiatan dan pembagian tugas									
<b>II</b>	<b>Pelaksanaan</b>									
<b>A</b>	<b>PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK</b>									
i.	Standar Pelayanan									
a.	Memastikan tersedianya kebijakan standar pelayanan									
b.	Memastikan Standar pelayanan telah dimaklumkan									
c.	Memastikan telah Dilakukan reuiu dan perbaikan atas standar pelayanan									
d.	Memastikan publikasi atas standar pelayanan dan maklumat pelayanan									
ii.	Budaya Pelayanan Prima									
a.	Melakukan penanganan dan memastikan telah dilakukannya peningkatan kemampuan dan/atau kompetensi tentang penerapan budaya pelayanan prima									
b.	Memastikan Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media									
c.	Memastikan telah terdapat sistem pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar									
d.	Memastikan terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi									
iii	Pengelolaan Pengaduan									
a.	Memastikan terdapat media pengaduan dan konsultasi pelayanan yang terintegrasi dengan SP4N-Lapor!									
b.	Memastikan terdapat unit yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan									



Kegiatan			Sept	Oktober				November			
PEMENUHAN			IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
		c.	Melakukan dan memastikan telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi								
		iv.	Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan								
		a.	Melakukan dan memastikan telah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan								
		b.	Memastikan hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka								
		c.	Memastikan telah dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat								
		v.	Pemanfaatan Teknologi Informasi								
		a.	Melakukan dan memastikan telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan								
		b.	Melakukan dan memastikan telah membangun database pelayanan yang terintegrasi								
		<b>B REFORM</b>									
		PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK									
		Penanganan Pengaduan Pelayanan dan Konsultasi									
		Penanganan pengaduan pelayanan dilakukan melalui berbagai kanal/media secara responsive dan bertanggung jawab									
		<b>III. Evaluasi</b>									
		Evaluasi Pertengahan Kegiatan									
		Evaluasi Akhir Kegiatan									

### C. Pemanfaatan Sumber Daya

#### 1. Project Team

Penataan sumber daya manusia dalam aksi perubahan sangat diperlukan, Adapun Tim Aksi Perubahan yang dibentuk mempunyai tugas, yaitu:

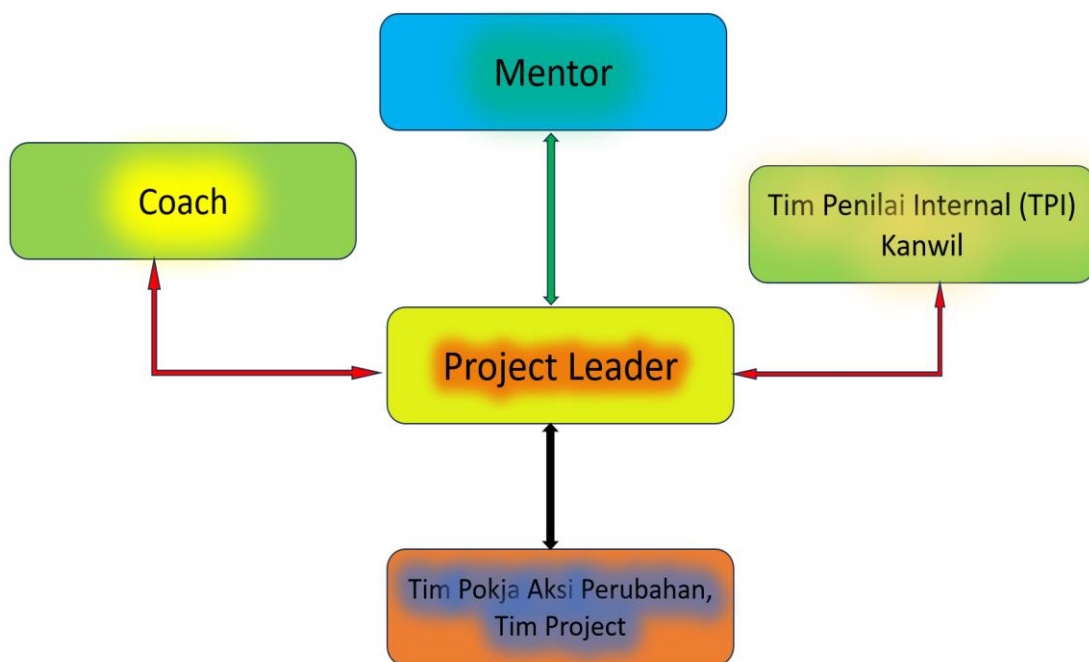
- a. Mentor sebagai pembimbing dan pengarah sekaligus menyetujui proyek pelaksanaan aksi perubahan
- b. Coach bertugas memberikan bimbingan, arahan, masukan serta konseling kepada Project Leader selama aksi perubahan berlangsung.
- c. Project Leader sebagai pelaksana dan bertanggung jawab bertanggungjawab pelaksanaan proyek dan bertanggungjawab penuh pada pencapaian hasil sesuai dengan rencana proyek perubahan
- d. Tim Pembangunan Zona Integritas bertugas :

Memberikan dukungan pada masing-masing pegawai untuk mewujudkan WBK dan WBBM. Membangun Koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pengawasan yang efektif untuk mempercepat Pembangunan Zona Integritas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Dharmasraya.

- e. Kabag Tata Usaha bertugas menyusun rencana anggaran.
- f. Kepala Bidang berperan sebagai Koordinator Pokja yang membidangi salah satu area perubahan.

Untuk melaksanakan serangkaian kegiatan aksi perubahan yang digagas, perlu dibentuk sebuah Tim Kerja. Tim ini akan memiliki peran-peran masing-masing sebagaimana dijelaskan dalam struktur *Project Team*.

Gambar 6 Struktur Hubungan Project Leader dan Pendukung Proyek Perubahan



## 2. Stake holder

Identifikasi stakeholder ini berfungsi untuk mengenali posisi para stakeholder tersebut terkait peran, pengaruh dan kepentingannya. Hal ini akan sangat membantu dalam pelaksanaan aksi perubahan. Untuk itu dikelompokkan dalam stakeholder internal dan eksternal. Menurut Freeman (2010) Stakeholder sebagai kelompok atau individu yang dapat memengaruhi dan atau dipengaruhi oleh suatu pencapaian tujuan tertentu

Tabel. 8 Stake Holder Yang Berpengaruh Dalam Pelaksanaan Proyek

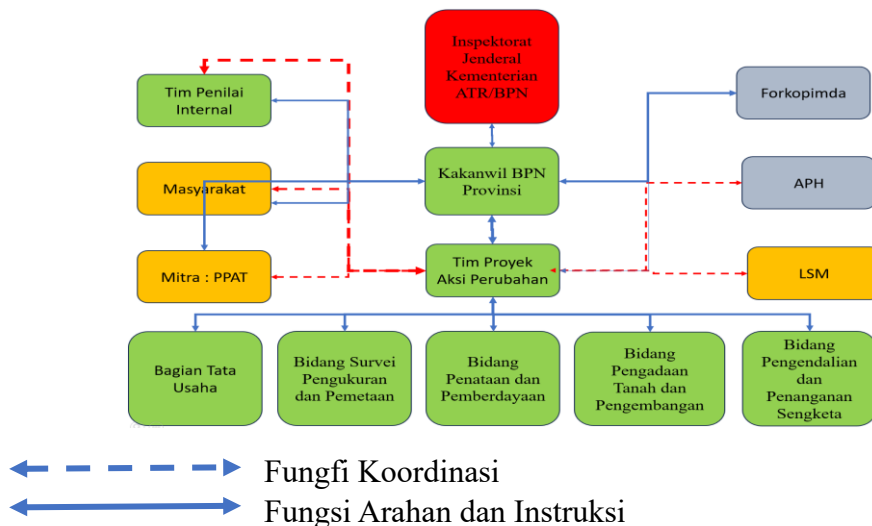
No	Stakeholders	Peran	Nilai	
			Pengaruh	Kepentingan
1	Kakanwil BPN Provinsi Jambi	Melaksanakan Pembinaan dan mengarahkan untuk keberhasilan	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
2	Bagian Tata Usaha	Mengarahkan sebagai pembina kepegawaian dan Tim Penilai Internal ZI tingkat Kanwil	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
4	Bidang Survei Pengukuran dan Pemetaan	Koordinator Pokja	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
5	Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran	Koordinator Pokja	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
6	Bidang Penataan dan Pemberdayaan	Koordinator Pokja	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
7	Bidang Pengadaan Tanah dan Pengembangan	Koordinator Pokja	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
8	Bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Koordinator Pokja	Sangat Mendukung	Sangat memiliki kepentingan
9	Inspektorat Jenderal Kementerian ATR/BPN	Pembina Reformasi Birokrasi dan ZI	Sangat Mendukung	Memiliki kepentingan

#### D. Jejaring Kinerja

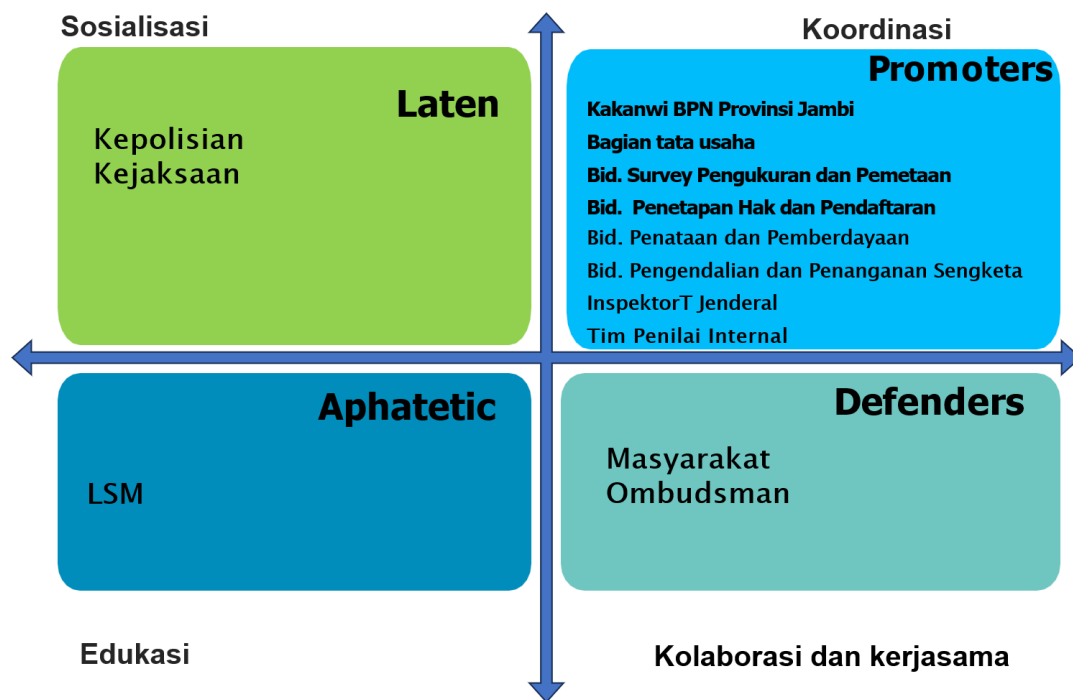
Jejaring kerja, atau sering disebut juga dengan "networking," adalah praktik membangun dan menjaga hubungan dengan orang-orang dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuannya adalah untuk saling berbagi informasi, sumber daya, dan peluang yang bermanfaat.

Jejaring sebagai bentuk kerjasama, kemitraan, aliansi strategis atau bentuk kerjasama lainnya dengan melibatkan berbagai stakeholder. Jejaring kerja merupakan sistem pendukung yang memiliki potensi untuk memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan pribadi maupun pencapaian tujuan organisasi. Semakin luas nya dan beragamnya jejaring kerja yang Anda miliki maka makin banyak juga potensi modal sosial yang bisa didapatkan untuk mendukung pencapaian tujuan Anda dan organisasi

Gambar 7 Jejaring Kerja dalam Implemtasi ZI



Gambar 8 Pemetaan Situasi Jaringan kerja



Dari hasil pemetaan situasi terhadap pihak-pihak yang terkait dalam jejaring kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Edukasi mengenai program dan kegiatan dari Kanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi kepada LSM agar mengerti dan paham tentang rencana kerja, program dan tujuan dari Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat.
2. Sosialisasi perlu dilakukan kepada para aparat penegak hukum agar mengetahui program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kanwil BPN Provinsi Jambi sehingga dapat berjalan lancar pelaksanaannya.
3. Kolaborasi dan kerjasama perlu dilakukan sehingga program dan kegiatan yang dilaksanakan, dapat semakin lancar dan cepat pelaksanaannya karena turut melibatkan dengan masyarakat dan ombudsman.
4. Koordinasi pelaksanaan program dan kegiatan dijaga dan ditingkatkan antar unit kerja pada Kanwil BPN Provinsi Jambi sehingga tercipta sinergi yang membantu penyelesaian program dan kegiatan yang sudah direncanakan.

#### E. Rencana Pengendalian Resiko

Tidak semua orang dapat menerima perubahan, termasuk perubahan dalam budaya kerja organisasi. Sadar atau tidak disadari, perubahan yang tidak dapat berjalan dengan lancar,

itu dikarenakan Sebagian dari anggota organisasi yang tidak bisa menerima dan beradaptasi dengan perubahan, termasuk didalamnya organisasi Kementerian ATR/BPN. Dalam melaksanakan proyek perubahan ini, khususnya dalam rangka mendapai tujuan jangka pendek perlu direncanakan pengendalian risiko yang matang. Beberapa langkah yang dapat diambil dalam rencana pengendalian risiko adalah:

1. Memonitor dan Mengevaluasi Kinerja secara teratur : Tim Proyek harus melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap perubahan yang dilakukan dalam implementasi Zona Integritas untuk mengidentifikasi jika ada hambatan dan segera menyelesaikannya.
2. Koordinasi dan komunikasi dalam Tim. Setiap anggota tim harus memahami tujuan dari proyek perubahan ini, diharapkan dengan memahami tujuan maka sudah terdorong sendiri dari dalam diri masing masing anggota tim untuk menyukseskan pelaksanaan proyek ini.
3. Waktu yang terbatas. Time line proyek yang sudah disusun menjadi paduan dan keharusan dalam penyelesaian setiap step kegiatan agar tidak ada waktu yang hilang .

**BAB V**  
**PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN**  
**DAN RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI**

A. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan

Sesuai dengan penilaian hasil kompetensi oleh PPSDM Kementerian ATR/BPN, perlu adanya pengembangan diri dalam mencapai standar kompetensi yang yang diharapkan. Pengembangan diri dilakukan dengan melakukan tugas tugas yang diperintahkan oleh atasan, tugas rutin, tugas yang muncul karena kebutuhan organisasi dan mengikuti Pendidikan ataupun pelatihan yang bersifat pengembangan diri. Pemetaan ini diikuti pada saat awal menjabat sebagai kepala bagian tata usaha, sehingga dari hasil tersebut ditemukan banyak gap terhadap standar kompetensi yang diharapkan. Gap antara nilai dan standar kompetensi terlihat pada table dibawah ini.

Tabel 9 Gap dan Nilai dan Standar Kompetensi

**Nilai - Standar Kompetensi - Gap**

Aspek Kompetensi	Nilai	Standar	Gap
Integritas	3	3	0
Kerja Sama	3	3	0
Komunikasi	2	3	-1
Orientasi pada Hasil	2	3	-1
Pelayanan Publik	2	3	-1
Pengembangan Diri dan Orang Lain	2	3	-1
Mengelola Perubahan	2	3	-1
Pengambilan Keputusan	1	3	-2
Perekat Bangsa	2	3	-1

Total Nilai = 19; Total SKJ = 27; JPM = 70,37 %; Kategori = Kurang Optimal

Anda memiliki total 7 aspek dibawah standar yaitu pada aspek : Komunikasi, Orientasi pada Hasil, Pelayanan Publik, Pengembangan Diri dan Orang Lain, Mengelola Perubahan, Pengambilan Keputusan, Perekat Bangsa,

Selain dari gap, juga telah dipetakan potensi-potensi yang bisa dimanfaatkan dan dikembangkan untuk menunjang pelaksanaan tugas sebagai kepala bagian tata usaha, seperti tersaji pada table dibawah ini ;

Tabel 10 Nilai Potensi

## Detil Nilai Potensi

Aspek Potensi	Nilai	Keterangan
Kemampuan Intelektual	3	Cukup
Kemampuan Interpersonal	3	Cukup
Kesadaran Diri (Self Awareness)	3	Cukup
Kemampuan Berpikir Kritis dan Strategis (Critical and Strategic Thinking)	4	Baik
Kemampuan Menyelesaikan Permasalahan (Problem Solving)	4	Baik
Kecerdasan Emosional (Emotional Quotient)	3	Cukup
Kemampuan Belajar Cepat dan Mengembangkan Diri (Growth Mindset)	3	Cukup
Motivasi dan Komitmen (Grit)	3	Cukup

Keterangan : 1 = Kurang Sekali; 2 = Kurang; 3 = Cukup; 4 = Baik; 5 = Baik Sekali

## B. Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan hasil pemetaan kompetensi dan potensi diri tersebut, hal-hal yang perlu mendapat perhatian dan dikembangkan dan sudah ditindaklanjuti antara lain :

1. **Komunikasi**, mengikuti pelatihan Publik Speaking serta ditugaskan untuk menerima para pengunjung rasa yang menyampaikan keluhan dan tuntutan. Dalam menerima pengunjung rasa diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menerima pesan yang disampaikan serta menjawab pertanyaan dan keluhan yang disampaikan.
2. **Orientasi pada hasil**, mengikuti pelatihan SPIP yang dilaksanakan oleh PPSDM serta ikut serta dalam penanganan penyelesaian kasus Suku Anak Dalam.
3. **Pelayanan Publik**, melaksanakan dan ikut serta mendorong implementasi Zona Integritas baik ditingkat kanwil maupun Kantah.
4. **Pengambilan keputusan**, Menyelenggarakan rapat di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Jambi serta membantu pimpinan dalam proses pengambilan keputusan, serta mewakili Pimpinan pada rapat di luar lingkungan Kanwil yang membutuhkan pengambilan keputusan segera.
5. **Perekat bangsa**, mendampingi pimpinan dalam kegiatan sosialisasi baik dilingkungan kantor maupun diluar kantor, mendampingi Anggota DPR dalam rangka sosialisasi program dan kegiatan yang ditujukan kepada pelayanan masyarakat.

Secara lengkap kebutuhan dan pengembangan kompetensi seperti disajikan pada table dibawah ini :

**Tabel 11 Kebutuhan dan Hasil Pengembangan Kompetensi**

No	Nama Lengkap Peserta	Jabatan	Satuan Kerja	Kelompok Pelatihan	Tanggal Feedback	Waktu	Nama Asesor 1	Nama Asesor 2	Area Pengembangan	Kompetensi	Kegiatan Pengembangan			Resources Needed/ Narasumber	Timeline/ Batas Waktu	Catatan
											Pelatihan	Penugasan Khusus	Lainnya			
1	Aman Tandean Gidion	Kabag Tu	Kanwil BPN Prov. Jambi	PKA 3	24 Juli 2023	14.00 - selesai	Sarjono Agus Satrio, SH.	Dr. Anisa Lestari	Penyampaian Informasi	Komunikasi	Publik Speaking	1. Menerima dan Berkomunikasi dengan para Demonstran (masyarakat) yang menyampaikan Tuntutannya kepada Pemerintah (sebulan minimal sekali menghadapi Demonstran baik kecil maupun menengah)	Membaca dan Mempelajari Peraturan peraturan terbaru	Perangkat Pemerintah daerah (Provinsi dan Kabupaten)	Setiap Bulan	Memerlukan Tindakan lanjut sesuai dengan tuntutan Masyarakat
									Penyelesaian Tugas	Mengelola Perubahan	SPIP	2. Masuk dalam tim Penyelesaian konflik Pertanahan SUKU ANAK DALAM (SAD), sebagai orang yang mengorganisasikan pelaksanaan pertemuan (rapat) yang berulang-ulang antara pihak pihak yang bersengketa dan Pihak yang menjadi penengah (pengambil tindakan kebijakan). memastikan pertemuan berjalan dengan aman dan lancar, mencegah kerusuhan dalam rapat pertemuan, dan memastikan hasil rapat bisa ditindaklanjuti, sampai dengan Konflik SAD selesai dan sertipikatnya diserahkan oleh Presiden RI bapak Jokowi	Bersosialisasi dengan teman dan masyarakat	Forkompimda, LSM, Pejabat kementerian ATR BPN	Tahun 2022	Mendapatkan Piagam Penghargaan
									Pelayanan Publik	Pengembangan Diri dan Orang Lain		3. Melaksanakan dan memastikan seluruh Kantah di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Jambi melakukan Pencanangan ZI dan Implementasi ZI. Melakukan money dan pendampingan dalam pelaksanaannya serta berusaha memecahkan masalah masalah yang timbul dalam Implementasi ZI. Dan saat ini sedang mengawal agar kantor Pertanahan Kota Jambi agar bisa mendapat Predikat WBK		Kakanwil, Kakan, para Pejabat Struktural	2023	
												4. Menjadi Ketua Kegiatan Penyerahan Sertipikat Secara Nasional Oleh Bapak Presiden dalam lingkup Provinsi Jambi				
									Pengambilan Keputusan	Orientasi Pada hasil		5. Memimpin dan mengorganisasikan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran setiap tahunnya dari seluruh kabupaten kabupaten dalam lingkup Provinsi		Kakanwil, Kakan, para Pejabat Struktural	setiap tahun	
												6. Memimpin dan Mengkoordinasikan Penyusunan Renstra BPN Provinsi				
												7. Mewakili Bapak Kakanwil dalam rapat rapat diluar kantor, memberi keterangan, menjadi nara sumber dan mengambil keputusan.				
												8. Memimpin Rapat dan mengambil keputusan dalam Lingkup internal Kantor.				
												9. Bersama sama dengan Tim baperjakat, menyusun dan menata penempatan pegawai pada posisi posisi jabatan tertentu, agar setiap orang bisa mengeluarkan produktivitas terbaiknya dan BPN bisa mencapai targetnya dengan maksimum.				
									perekat Bangsa	Perekat bangsa		10. Mendampingi Anggota DPR dalam melaksanakan sosialisasi program Pemerintah kepada masyarakat di Kantah kantah Provinsi Jambi.		Anggota DPR Komisi II	2022	



## **BAB VI**

### **LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

#### **A. Proses Kepemimpinan**

##### **1. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Organisasi**

Untuk mencapai hasil yang maksimal dari pelaksanaan aksi perubahan memerlukan kerjasama dan sinergitas dari semua pihak yang terkait, untuk itu diharapkan masing masing pihak dapat berperan melaksanakan dan menyelesaikan semua peran dan tanggung jawab yang diberikan. Pelaksanaan aksi perubahan tersebut meliputi :

##### **a. Persiapan**

Dalam tahap persiapan ini dilakukan sosialisasi semi formal melalui penyampaian secara langsung kepada beberapa pegawai di lingkungan tata usaha Kanwil BPN Provinsi Jambi tentang rencana untuk melaksanakan Aksi Perubahan yang terkait dengan Implementasi Zona Integritas dalam hal ini berfokus pada area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Selanjutnya dari sosialisasi awal tersebut kemudian ditentukan orang orang yang bersedia untuk menjadi Tim Kerja Aksi Perubahan. Untuk memformalkan Tim Kerja tersebut, dibuat dalam Bentuk Surat Keputusan Kakanwil BPN Provinsi Nomor 228/SK-15.UP.02.04/IX/2023 tentang Pembentukan Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Wilayah badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi Tahun 2023 tanggal 26 September 2023.

##### **b. Rapat dan Diskusi Awal**

Setelah ditetapkannya Tim Kerja Aksi Perubahan, kemudian dilaksanakan rapat awal Aksi Perubahan. Dalam Rapat ini dibahas sejauh mana Implementasi Zona Integritas pada Kanwil BPN Provinsi Jambi secara umum, dan secara khusus pada aspek Peningkatan Kualitas Pelayanan Pubik.



Gambar. 9. Rapat Awal Persiapan Pelaksanaan Aksi Perubahan

c. Pembagian Tugas

Langkah selanjutnya menyusun rencana pelaksanaan kegiatan. Dalam setiap kegiatan ditetapkan masing-masing penanggung jawab sekaligus pelaksana untuk menjamin kegiatan dapat terlaksana dan mencapai sasaran. Dalam pelaksanaan kegiatan nanti tim kerja bekerja sinergis saling mendukung sehingga bisa memperoleh hasil yang lebih baik.

2. Pengelolaan Budaya Kerja

Budaya kerja pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mengacu pada nilai-nilai yang dipegang teguh yaitu: Melayani, Profesional dan terpercaya, ini harus masuk dalam pikiran setiap ASN yang bekerja pada Kementerian ATR/BPN dan secara khusus di lingkungan Kanwil BPN Provinsi Jambi. Setiap ASN dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai untuk melaksanakan tugasnya sehari-hari serta memahami budaya pelayanan prima dan mengimplementasikannya dalam kerja nyata, baik kepada lingkungan internal di Kanwil BPN Provinsi Jambi maupun pemberian pelayanan prima kepada masyarakat umum.

Untuk memberikan pengetahuan yang sama tentang peraturan dalam pelayanan kepada masyarakat maka dibuat Buku Saku Pelayanan Pertanahan. Buku ini

memberikan informasi dasar dan lengkap tentang layanan pertanahan dan prosedurnya yang diberikan kepada masyarakat.



Gambar 10. . Buku Saku Pelayanan Pertanahan

Disamping hal yang disebutkan diatas, budaya melawan korupsi menjadi kewajiban yang tidak bisa ditawar. Sebagai bentuk nyata melawan budaya korupsi juga telah dilaksanakan deklarasi anti korupsi.



Gambar 11. Deklarasi Anti Korupsi Kanwil BPN Prov. Jambi

### 3. Membangun Jejaring dan Kolaborasi

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan pertanahan kepada masyarakat, penting sekali kolaborasi baik antar unit kerja didalam lingkungan kanwil BPN Provinsi Jambi maupun dengan instansi luar baik sebagai pendukung kinerja maupun pengawas dalam pemberian pelayanan. Sebagai contoh : untuk Internal Kanwil BPN Provinsi Jambi, Sinergi antara Bidang Survey dan Pemetaan bersama dengan Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran sangat diperlukan dalam rangka menyukseskan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, Kolaborasi antara bidang SP, PHP serta bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa menjadi sangat penting dalam rangka penanganan penyelesaian masalah pertanahan. Tata Usaha sebagai unit administrasi pelayanan wajib mendukung setiap Upaya pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh bidang bidang teknis.



Gambar 12: Rapat Evaluasi PTSL sebagai salah satu wujud kolaborasi dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat.





Gambar 13: Kolaborasi dengan Ombudsman sebagai salah satu bentuk pengawasan pelayanan yang diberikan BPN Jambi kepada Masyarakat



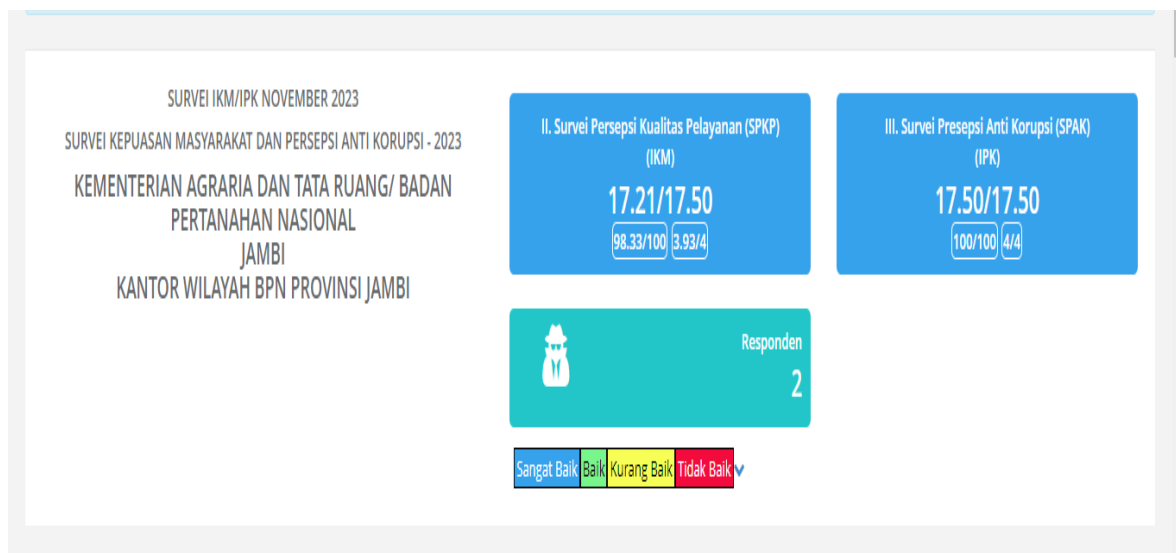
Gambar 14: Kolaborasi dengan Masyarakat dan Pemprov dalam rangka pencegahan Korupsi melalui internalisasi kembali Zona Integritas

## B. Hasil Kepemimpinan

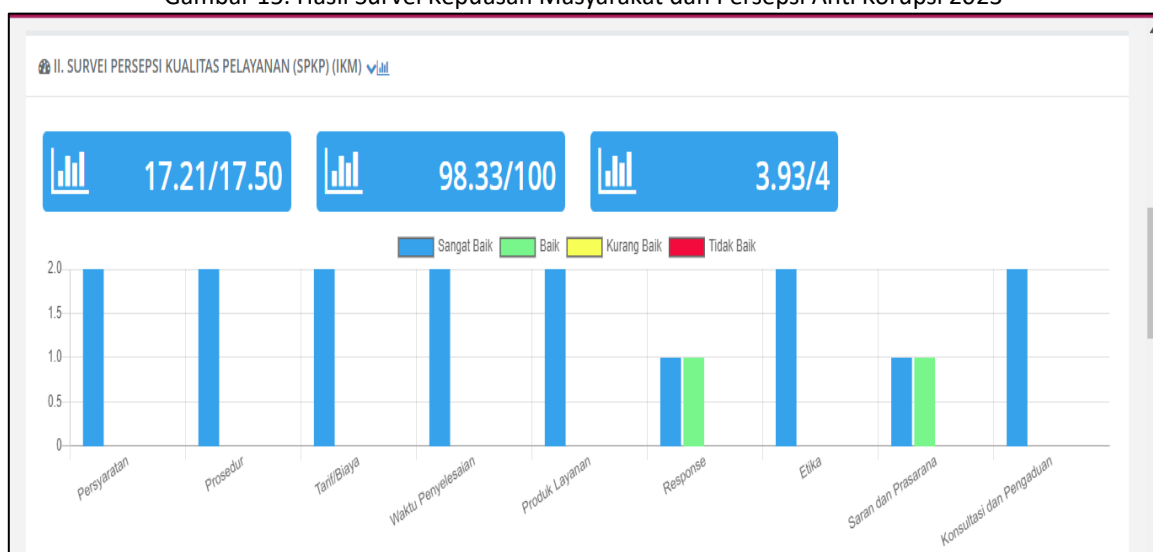
### 1. Capaian Dalam Perbaikan Kinerja Organisasi

Rencana Aksi Perubahan ini memiliki target yang berfokus pada area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Beberapa hal yang menjadi hasil dari aksi perubahan adalah:

- a. Setiap pegawai memiliki pengetahuan standar yang sama terhadap jenis jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena sudah dibekali dengan buku saku pertanahan sebagai rujukan pemberian pelayanan.
- b. Setiap laporan pengaduan atau pun keluhan dipastikan sampai kepada unit (bidang) kerja yang berkaitan dan direspon dengan cepat sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.
- c. Nilai yang baik terhadap indikator kepuasan masyarakat



Gambar 15. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi 2023



Gambar 16. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

- d. Peningkatan nilai Kualitas Pelayanan Publik secara umum penilaian indikator implementasi Zona Integritas setelah Aksi perubahan menjadi 76,37 dari sebelumnya 70,86 dapat dilihat pada table dibawah :

**LEMBAR KERJA EVALUASI ZONA INTEGRITAS  
WBK**

Area Perubahan		Bobot	Nilai	%
<b>A. PENGUNGKIT</b>		<b>60,00</b>		
	1. MANAJEMEN PERUBAHAN	8,00	3,19	39,83%
	2. PENATAAN TATALAKSANA	7,00	1,82	25,95%
	3. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM APARATUR	10,00	7,95	79,47%
	4. PENGUATAN AKUNTABILITAS	10,00	8,18	81,77%
	5. PENGUATAN PENGAWASAN	15,00	9,14	60,96%
	6. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	10,00	7,35	73,53%
<b>TOTAL PENGUNGKIT</b>			<b>37,62</b>	<b>62,70%</b>
<b>B. HASIL</b>		<b>40,00</b>		
<b>I. BIROKRASI YANG BERSIH DAN AKUNTABEL</b>		<b>22,50</b>	<b>21,25</b>	<b>94,44%</b>
	a Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal :	17,50	17,50	100,00%
	b Capaian Kinerja Lebih Baik dari pada Capaian Kinerja	5,00	3,75	75,00%
<b>II. PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA</b>		<b>17,50</b>	<b>17,50</b>	<b>100,00%</b>
	- Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei Eksternal :	17,50	17,50	100,00%
<b>TOTAL HASIL</b>			<b>38,75</b>	<b>96,88%</b>
<b>NILAI EVALUASI REFORMASI BIROKRASI</b>			<b>76,37</b>	

Tabel 12 Hasil Penilaian Evaluasi Zona Integritas pada Kanwil BPN Provinsi Jambi

2. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat besar yang dirasakan masyarakat secara langsung dari Aksi perubahan ini adalah bahwa masyarakat terinformasikan dengan jelas tentang layanan pertanahan baik secara langsung maupun tidak langsung, contohnya informasi yang didapat melalui brosur, informasi di media sosial : whatsapp, facebook, Instagram, youtube maupun jika membutuhkan datang langsung paada Kantor BPN Provinsi Jambi dan bertanya. Informasi yang jelas menjadikan masyarakat lebih efektif dan efisien dalam mengakses pelayanan pertanahan yang diterima. Penghematan dalam hal waktu dan biaya dalam mengakses layanan pertanahan menjadi dampak selanjutnya dari aksi perubahan ini. Tahapan selanjutnya memberikan dampak peningkatan ekonomi karena kebutuhan akan pelayanan pertanahan sudah terpenuhi yang bisa dilanjutkan transaksi lainnya yang biasanya berupa transaksi ekonomi, contohnya masyarakat bisa

menjual tanahnya atau mengagukannya di bank untuk memperoleh sumber pendanaan dalam berusaha.

### C. Keberlanjutan Aksi Perubahan

#### 1. Jangka Pendek

Tujuan jangka pendek dari APKO ini tercapai yaitu meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang sekaligus juga meningkatkan nilai pada area pengungkit lainnya sehingga nilai Implementasi Zona Integritas menjadi 76,37. Hasil ini akan terus ditingkatkan dengan penyempurnaan dan penyiapan eviden, sehingga mencapai nilai maksimum sesuai dengan standar penilaian LKE pada semua area perubahan ZI.

#### 2. Jangka Menengah

Untuk Jangka menengah akan dilakukan perbaikan secara terus menerus sehingga nilai pada semua area pengungkit Zona Integritas menjadi maksimum dan memenuhi standar untuk mengikuti kompetisi penilaian WBK. Bersamaan dengan hal itu dilakukan sosialisasi yang lebih luas lagi kepada masyarakat sebagai bagian kampanye peningkatan kualitas publik, sehingga semakin banyak masyarakat yang paham tentang layanan pertanahan dan cara mengaksesnya.

#### 3. Jangka Panjang

Selanjutnya setelah tujuan jangka menengah tercapai, maka akan ditularkan kepada satker lainnya di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi untuk ditiru dan di implementasikan. Pada akhirnya diharapkan dengan implementasi ZI diharapkan layanan kegiatan pertanahan yang diterima masyarakat berjalan lancar di semua unit kerja dan tidak adanya keluhan terhadap layanan pertanahan dari masyarakat lagi. Selain itu, budaya kerja pelayanan prima sudah menjadi bagian yang utuh dari setiap ASN di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi.



## **BAB VII PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Sesuai dengan tujuan jangka pendek dari pelaksanaan Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui penerapan Zona Integritas pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jambi yang tujuan jangka pendeknya berfokus peningkatan nilai pada area pengungkit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dapat dicapai. Setelah diukur hasilnya dengan penilaian Lembar kerja Evaluasi penilaian implementasi ZI nilainya mencapai 76,37.

Budaya Pelayanan Prima menjadi faktor penentu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, artinya kualitas pelayanan public dapat meningkat jika budaya pelayan prima sudah menjadi kebiasaan dalam pelayanan pertanahan di lingkungan kanwil BPN Provinsi jambi. Salah satu hasil dalam pelaksanaan Aksi Perubahan tersebut dampak yang dirasakan langsung oleh masyarakat, bahwa laporan atau pengaduan yang disampaikan masyarakat langsung direspon dan ditindaklanjuti penanganannya.

### **B. Rekomendasi**

Kegiatan Aksi Perubahan memberikan dampak yang positif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu mendapat dukungan dan ditindaklanjuti pelaksanaannya di waktu yang akan datang. Sebagai tindaklanjutnya, perlu dukungan dari semua pihak yang terkait dalam implementasi ZI. Setiap kelompok kerja yang telah dibentuk harus bekerja memastikan bahwa unsur unsur pembentuk enam area dalam implementasi ZI dilaksanakan dengan benar dan didukung dengan eviden hasil pelaksanaannya untuk mencapai hasil yang baik sesuai dengan syarat mengikuti kompetisi Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Impementasi ZI adalah kerja bersama mulai dari pimpinan sampai dengan staf yang terdepan dalam pelaksanaan tuis sehari hari, sehingga bisa berjalan sinergis dan tercapai hasil yang maksimal