

# LAPORAN AKSI PERUBAHAN

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TEKNIS PENATAAN DAN  
PEMBERDAYAAN MELALUI APLIKASI LAPENDER  
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG



**Disusun oleh:**

**Niluh Ketut Suriartika, S.H.,M.H.**

**NIP. 19710315 198909 2 001**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN I  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Aksi Perubahan dengan judul

### **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TEKNIS PENATAAN DAN PEMBERDAYAAN MELALUI APLIKASI LAPENDER DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG**

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 Gelombang I Angkatan I :

Nama : Niluh Ketut Suriartika, S.H.,M.H.  
NIP : 19710215 198909 2 001  
Jabatan : Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan  
Satuan Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aksi Perubahan pada hari Selasa tanggal 8 Agustus 2023 sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Menyetujui :

Bogor, 7 Agustus 2023

Tangerang, 7 Agustus 2023

Coach

Mentor

Fauzimar, A.Ptnh.,S.H.,M.H.  
NIP. 19640606 198503 1 006

Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si  
NIP. 19660918 198903 1 002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Aksi Perubahan yang disusun dan diseminarkan guna memenuhi persyaratan dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia tahun 2023.

Ide Rancangan Aksi Perubahan ini disusun setelah mengidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dari isu-isu strategis sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Diharapkan hasil dari Rancangan Aksi Perubahan ini dapat bermanfaat baik untuk kepentingan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang maupun bagi masyarakat pengguna layanan pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan. Penyusun menyadari, penyusunan rancangan aksi perubahan ini masih perlu perbaikan. Karena itu sangat diharapkan kritik, saran dan masukan dari semua pihak sehingga rancangan aksi perubahan ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Dalam penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini tentu tidak terlepas dari bimbingan dan arahan berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si.. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang atas semua arahan dan bimbingan, sehingga penulis dapat menyusun Laporan Aksi Perubahan ini.
2. Bapak Fauzimar, A.Ptnh.,S.H.,M.H, Widyaiswara Ahli Utama pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sekaligus sebagai Pembimbing (*Coach*) Aksi Perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023 atas semua arahan dan bimbingan, sehingga penulis dapat menyusun Laporan Aksi Perubahan ini.
3. Para Widyaiswara sebagai Narasumber yang telah memberikan materi selama Pelatihan Kepemimpinan Pengawas atas semua materi, arahan, bimbingan dan pengalaman yang diberikan selama pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023.
4. Panitia Penyelenggara Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023 atas semua dukungan yang diberikan kepada penulis.

5. Seluruh Jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang atas dukungan dalam pelaksanaan Aksi Perubahan.
6. Seluruh personil Tim efektif LAPENDER yang telah bekerja sama dalam menyelesaikan pembuatan aksi perubahan;
7. Teman-teman sekelas seperjuangan Diklat PKP Angkatan I Tahun 2023 yang selalu semangat mengikuti Diklat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
8. Segenap keluarga besar, Suami tercinta Binsar H. Manik, S.H.,M.H., dan Putra tersayang Adon S.W. Manik yang tiada lelah mendoakan dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023.

Semoga arahan, bimbingan dan dukungan dari Bapak/Ibu semua sangat bermanfaat bagi penulis dalam pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, serta merupakan amal ibadah, dan mendapatkan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa.

Tangerang, Agustus 2023

Penyusun,

**Niluh Ketut Suriartika, S.H., M.H.**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar .....	3
Daftar Isi.....	5
Daftar Tabel .....	
Daftar Gambar .....	
<b>BAB I RANCANGAN AKSI PERUBAHAN</b>	
A. Latar Belakang .....	7
B. Tujuan .....	8
C. Manfaat Aksi Perubahan .....	8
D. Terobosan Inovasi .....	9
E. Milestone dan Tahapan Kegiatan .....	12
F. Sumber Daya .....	13
1. Tim Kerja .....	13
2. Jejaring Kerja/Stakeholders .....	14
3. Pemanfaatan Teknologi Digital .....	17
<b>BAB II DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>16</b>
A. Membangun Integr itas .....	16
B. Pengelolaan Budaya Layanan (Pemanfaatan TI) .....	17
C. Pengelolaan Tim .....	18
<b>BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>23</b>
A. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan .....	23
B. Manfaat Aksi Perubahan .....	25
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan ..	26
<b>BAB IV KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN .....</b>	<b>40</b>
Pemanfaatan Mata Pelatihan Dalam Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan .....	
<b>BAB V DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN .....</b>	<b>41</b>
A. Penerapan Strategi Komunikasi .....	41
B. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan..	41

BAB VI	KEBERLANJUTAN PERUBAHAN .....	44
	Tindaklanjut Kegiatan Jangka Pendek Dengan Menetapkan Target Capaian Jangka Menengah Dan Jangka Panjang .....	
BAB VII	PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI .....	46
BAB VIII	PENUTUP .....	47
	A. Simpulan .....	47
	B. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA	.....	48
DAFTAR LAMPIRAN	.....	49

## BAB I

### RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

#### A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Tujuan dari reformasi birokrasi adalah terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur berintegritas tinggi, produktif dan melayani secara prima dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan institusi berstandar dunia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) berkomitmen untuk menuntaskan transformasi digital dan mewujudkan kepastian hukum dalam rangka peningkatan ekonomi. Kementerian ATR/BPN terus berusaha meningkatkan kualitas layanan publik dengan terus melakukan inovasi layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pidato Presiden Jokowi pada tanggal 14 Juli 2019 yang menekankan agar pengelolaan pemerintahan harus meninggalkan pola kerja lama dan mengedepankan inovasi-inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik digital merupakan salah satu inovasi yang dikedepankan mengingat pesatnya perkembangan teknologi informasi dan perubahan model bisnis yang pesat dari konvensional ke digital.

Saat ini Kementerian ATR/BPN terus berbenah untuk memberikan pelayanan yang prima mengimbangi perubahan yang sangat massif dalam kehidupan masyarakat terutama di era digital saat ini. Salah satu misi dari kemtrian ATR/BPN adalah menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia. Dalam rangka mewujudkan misi tersebut penerapan teknologi informasi ke arah elektronik atau digital sangat dibutuhkan implementasinya di lapangan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, kondisi dokumen permohonan dari masyarakat dan pelaku usaha yg masih konvensional dan belum berbasis digital menjadi sebuah keniscayaan untuk diwujudkan guna mendukung misi yang telah dicanangkan. Selain itu, kurangnya informasi kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai alur kegiatan, persyaratan dan dokumen yang diperlukan dalam kegiatan penataan dan pemberdayaan, khususnya layanan kegiatan pertimbangan teknis pertanahan, dan belum terinformasikan secara maksimal kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai produk-produk UMKM binaan ATR/BPN Kantor Pertanahan Kab. Tangerang.

Untuk memudahkan kepada seluruh pengguna layanan (Instansi Pemerintah, Masyarakat dan Pelaku Usaha) agar mendapatkan informasi dan layanan cepat, tepat, efisien dan ekonomis, aksi perubahan ke arah tertib administrasi pertanahan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, terbangunnya sistem informasi digital dan terjadinya mekanisme kontrol dan transparansi pekerjaan dan menjadi inisiasi dan wadah aplikasi yang baik untuk pengembangan kantor pertanahan, maka perlu adanya rencana aksi perubahan yang dirancang yaitu **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Teknis Penataan dan Pemberdayaan Melalui Aplikasi LAPENDER Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang”**.

## B. Tujuan

Tujuan yang diharapkan dari aksi perubahan ini untuk peningkatan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang yaitu:

- a. Tersistemnya alur pelayanan PTP berbasis digital kedalam Aplikasi LAPENDER;
- b. Terbentuk Norma, Standar, Prosedur dan SOP pelayanan PTP berbasis digital;
- c. Implementasi dan mengetahui hambatan, kendala dan masalah (HKM) Pelayanan PTP berbasis digital;
- d. Sosialisasi, bimbingan teknis dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia;
- e. Mempercepat penyelesaian layanan PTP dan berkualitas;
- f. Pelaksanaan layanan *paperless* menuju ATR/BPN berstandart dunia, dan



g. Mempunyai informasi output produk-produk UMKM binaan ATR/BPN Kantor Pertanahan Kab. Tangerang

C. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat bagi lembaga:

- a. Terwujudnya pelayanan PTP menjadi transparan, cepat, tepat, *realtime*, akurat, mudah dan murah menuju kantor modern/ *paperless*;
- b. Terwujudnya data PTP yang terintegrasi; dan
- c. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dengan baik.

2. Manfaat bagi masyarakat:

- a. Pelayanan PTP secara digital menjadi transparan, cepat, tepat, *real time*, akurat, mudah dan murah; dan
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas masyarakat datang ke loket Kantor Pertanahan.

3. Manfaat bagi Pemerintah Daerah

- a. Mempercepat pelayanan KKPR untuk kegiatan Berusaha; dan
- b. Mempermudah koordinasi dan terintegrasi data dalam pengambilan keputusan KKPR untuk kegiatan berusaha.

D. Terobosan Inovasi

Untuk mengidentifikasi permasalahan pelaksanaan tugas Seksi Penataan dan Pemberdayaan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dengan cara mencari permasalahan dalam organisasi secara tepat termasuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya permasalahan tersebut dan merumuskan solusi-solusi dari permasalahan tersebut dengan metode identifikasi masalah. Permasalahan tersebut dijabarkan lebih lanjut sesuai tabel di bawah ini dengan beberapa isu masing-masing kegiatan.

No	Tugas/ Fungsi	Kondisi saat ini	Isu Teridentifikasi	Gap	Kondisi Yang Diharapkan
1	Pertimbangan Teknis Pertanahan	Pemohon terlalu lama dalam penyerahan berkas persyaratan PTP setelah dilakukan	Belum adanya aplikasi yang memberikan informasi mengenai alur pelayanan dan	Belum optimalnya pelayanan penerbitan Pertimbangan Teknis Kesesuaian Kegiatan	Pemohon persetujuan KKPR memahami data yang dibutuhkan dan alur pelayanan

		pendaftaran di loket DPMPTSP	persyaratan Pertimbangan Teknis Pertanahan	Pemanfaatan Ruang (KKPR)	yang harus dilalui agar mempercepat proses verifikasi dan validasi data
2	Ploting pada Pertimbangan Teknis Pertanahan, Ploting pada LP2B dan Ploting pada LSD	Pemohon kurang memahami data yang dibutuhkan, dan alur pelayanan ploting, sehingga memperlambat proses Ploting.	Belum adanya aplikasi yang memberikan informasi mengenai pelayanan ploting pada Pertimbangan Teknis Pertanahan, Ploting pada LP2B dan Ploting pada LSD	Belum optimalnya pelayanan ploting pada Pertimbangan Teknis, Ploting pada LP2B dan Ploting LSD	Pemohon ploting memahami data yang dibutuhkan dan alur pelayanan yang harus dilalui agar mempercepat proses ploting
3	Kegiatan Pemberdayaan (UMKM binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Market Place)	Belum terinformasikan secara maksimal kepada masyarakat produk-produk UMKM binaan ATR/BPN Kantor Pertanahan Kab. Tangerang .	Belum adanya aplikasi yang memberikan informasi mengenai produk-produk UMKM binaan ATR/BPN Kantor Pertanahan Kab. Tangerang	Belum optimalnya informasi output produk-produk UMKM binaan ATR/BPN Kantor Pertanahan Kab. Tangerang	Mempunyai informasi output produk-produk UMKM binaan ATR/BPN Kantor Pertanahan Kab. Tangerang

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode USG dan mengetahui faktor penyebab masalah dengan menggunakan diagram pohon masalah maka masalah utamanya adalah belum optimalnya pelayanan kegiatan Penataan dan Pemberdayaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Dari analisa kelayakan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa rencana aksi perubahan yang berjudul PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TEKNIS PENATAAN DAN PEMBERDAYAAN MELALUI APLIKASI LAPENDER layak untuk diwujudkan menjadi kegiatan aksi perubahan.

Proses bisnis Aksi Perubahan ini tergambar pada Model Canvas yang digambarkan sebagai berikut :

### Model Canvas

MITRA KERJA	KEGIATAN UTAMA	NILAI YANG DITAWARKAN	HUBUNGAN KLIEN	TARGET KLIEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Kantor</li> <li>• Kasi SP</li> <li>• Kasi PHP</li> <li>• Kasi PT</li> <li>• Kasi PPS</li> <li>• Kanwil BPN Prov. Banten</li> <li>• Tim Efektif</li> </ul>	<p>APLIKASI LAPENDER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan Kegiatan Pertimbangan Teknis Pertanahan</li> <li>- Layanan Ploting pada peta PTP, Peta LSD, dan Peta LP2B</li> <li>- Layanan Pemberdayaan Masyarakat UMKM Binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kemudahan kepada pemohon</li> <li>• Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat</li> <li>• Meningkatkan kualitas data pertanahan secara tidak langsung</li> </ul>	<p>• Janji Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepastian Persyaratan;</li> <li>- Kepastian Waktu;</li> <li>- Kepastian Biaya.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan</li> <li>• Kerjasama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat pengguna layanan</li> </ul>
UNSUR BIAYA	SUMBER DATA	IMBALAN	PELAYANAN	RISIKO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen Pimpinan</li> <li>• Dukungan Staf Pelaksana</li> <li>• Analis/Petugas Lapang</li> <li>• Teknologi Pelayanan Pertanahan</li> <li>• Teknologi Pelayanan Pertanahan</li> <li>• Sarana dan Prasarana penunjang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya pelayanan (PNBP)</li> <li>• Kepuasan Publik (IKM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akun KKP <a href="http://kkp.atrbpn.go.id/home.aspx">http://kkp.atrbpn.go.id/home.aspx</a></li> <li>• Email, Aplikasi chatting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurangi risiko pertemuan dengan pemohon</li> </ul>
LEGALITAS			SUSTAINABILITAS	AKUNTABILITAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU Pokok Agraria No 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria</li> <li>• PP No.128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;</li> <li>• PerMen ATR/KBPN RI No.38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan</li> <li>• PerMen ATR/KBPN RI No.27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merubah Pelayanan dari berhadapan langsung menjadi layanan elektronik</li> <li>• Mengurangi Penggunaan Kertas (Paperless)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tranparansi dalam Pelayanan</li> <li>• Percepatan dan kemudahan dalam pencarian berkas dan warkah</li> </ul>

## E. Milestone dan Tahapan Kegiatan

Tahapan inovasi dilaksanakan dalam tiga tahapan, yaitu dalam jangka pendek 2 bulan, jangka menengah sampai dengan 6 bulan dan jangka Panjang sampai dengan akhir Desember 2024. Adapun hasil dari pelaksanaan tahapan inovasi dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini :

Capaian Tahapan Inovasi

No	Nama Kegiatan	Deskripsi	Hasil
1	Jangka Pendek untuk kegiatan 2 bulan		
	Penyusunan SOP (Alur Kegiatan) penerapan aplikasi LAPENDER	Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi operasional layanan LAPENDER sehingga dapat menjadi pegangan bagi petugas pelaksana maupun stake holder internal dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan ini	Terlaksana
	Pembuatan Infografis dan video tutorial pemanfaatan aplikasi LAPENDER	Menjelaskan kepada para pengguna dan stakeholder yang terkait dalam pelaksanaan layanan, bahwa LAPENDER yang pada intinya memberikan penjelasan bahwa inovasi ini adalah Aplikasi Layanan Interaktif yang dapat membantu para pengguna layanan untuk memperoleh informasi dengan cepat sehingga pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Terlaksana
	Melakukan Sosialisasi /Publikasi eksternal kepada masyarakat	Penerapan kegiatan LAPENDER ini diawali dengan pemasangan pengumuman tentang rencana penerapannya agar masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi LAPENDER, serta dilakukan juga melalui media sosial dan media lainnya seperti Instagram, Tik Tok, WAG sinergi PPAT dan stakeholder terkait	Terlaksana
	Pelaksanaan Kegiatan	Menerapkan aplikasi LAPENDER ini kepada semua masyarakat yang memerlukan layanan kegiatan pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan di Kantor Pertanahan khususnya untuk pendaftaran berkas serta informasi/pengambilan produk	Terlaksana
	Monitoring dan evaluasi	Melakukan evaluasi terhadap respon dari masyarakat mengenai layanan kegiatan Penataan dan Pemberdayaan melalui rekapan jumlah permohonan sebelum dan sesudah dibuatnya aplikasi LAPENDER	Terlaksana
2	Jangka Menengah untuk 6 bulan		
	Melakukan rencana pengembangan dan perbaikan aplikasi LAPENDER	Aplikasi LAPENDER sudah mengalami penyempurnaan / perbaikan sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para stake holder	Belum Terlaksana

	Aplikasi LAPENDER mulai dirintis untuk dapat di gunakan dalam plat form android	Aplikasi LAPENDER direncanakan lebih user friendly dengan dirintis untuk dikembangkan versi androidnya	Belum Terlaksana
	Menambahkan semua blangko2 permohonan yang diperlukan oleh masyarakat pada tamplate di Aplikasi LAPENDER	Kepada masyarakat yang membutuhkan blangko-blangko layanan pertanahan dapat langsung mendownload di tamplate di Aplikasi LAPENDER sehingga dapat mengurangi pencetakan blangko permohonan di Kantor Pertanahan	Belum Terlaksana
3	Jangka panjang s.d Desember 2024		
	Aplikasi LAPENDER sebagai aplikasi pendamping dari aplikasi sloka etnik dari Kementrian ATR/BPN	Aplikasi LAPENDER tetap dilaksanakan mendampingi aplikasi sloka etnik (Sistem Pengelolaan Warkah Elektronik) Kementrian ATR/BPN. Hal ini dilakukan dengan mempersyaratkan berkas-berkas yang diupload sesuai dengan kebutuhan dari aplikasi sloka etnik	Belum Terlaksana
	Tersusunnya Aplikasi LAPENDER kedalam aplikasi berbasis android	Aplikasi LAPENDER dapat diakses melalui smartphone berupa aplikasi berbasis android	Belum Terlaksana
	Aplikasi LAPENDER dapat diadaptasi untuk layanan pertanahan lainnya	Aplikasi LAPENDER diadaptasi ke dalam layanan pertanahan lainnya dapat berjalan secara elektronik atau dengan meminialkan tatap muka	Belum Terlaksana

## F. Sumber Daya

### Tim Kerja

Untuk dapat menerapkan layanan aplikasi LAPENDER dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien, maka sangat diperlukan pemanfaatan sumber daya yang terdiri dari :

- sumber daya manusia, terkait pembentukan tim efektif dan stakeholder
- regulasi peraturan, terkait SOP dan Pembagian Tugas Anggota Tim
- sarana dan prasarana, terkait pembuatan aplikasi
- anggaran, terkait ketersediaan anggaran

## 1. Membangun Tim Kerja dan Jejaring Kerja

Tim kerja yang dibentuk dalam penerapan kegiatan aksi perubahan adalah Kepala Kantor Pertanahan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Pejabat Pengawas, Pejabat Pelaksana dan Staf Pelaksana di Seksi Penataan dan Pemberdayaan, namun dalam pelaksanaannya tentunya membutuhkan dukungan dari komponen-komponen lain, sehingga selain tim kerja yang solid diperlukan juga membina jejaring yang baik dengan para pemangku kepentingan yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini.

## 2. Uraian Tugas dan Tanggung jawab Tim Kerja :

### a. Mentor mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Memberikan masukan penyempurnaan terhadap rencana aksi perubahan
- 2) Memberikan arahan, motivasi dalam pelaksanaan aksi perubahan;
- 3) Memberikan dukungan penuh kepada pemimpin aksi perubahan;
- 4) Memberikan evaluasi terhadap pelaksanaan aksi perubahan.

### b. Coach mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Memberikan bimbingan dan masukan penyempurnaan terhadap rencana aksi perubahan;
- 2) Membantu pemimpin aksi perubahan dalam memetakan tahapan dan langkah aksi yang akan dilaksanakan;
- 3) Memberikan arahan untuk bahan evaluasi terhadap pelaksanaan aksi perubahan.

### c. Pemimpin Aksi Perubahan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Memimpin jalannya aksi perubahan;
- 2) Berkonsultasi dengan mentor untuk membentuk Tim Kerja
- 3) Memberikan arahan strategi kepada Tim;
- 4) Menyusun rencana kerja Tim;
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan;
- 6) Melakukan komunikasi dan membuat kesepakatan dengan Stakeholders;
- 7) Melaporkan pelaksanaan aksi perubahan dan hasilnya;

### d. Koordinator Aplikasi

- 1) Mengkoordinasi Tim terkait pelaksanaan aplikasi layanan antrian online
- 2) Mengkoordinasikan dengan pemimpin aksi terkait kebutuhan dan permasalahan dalam penerapan aplikasi serta solusi penyelesaiannya

3) Menyiapkan materi sosialisasi aplikasi

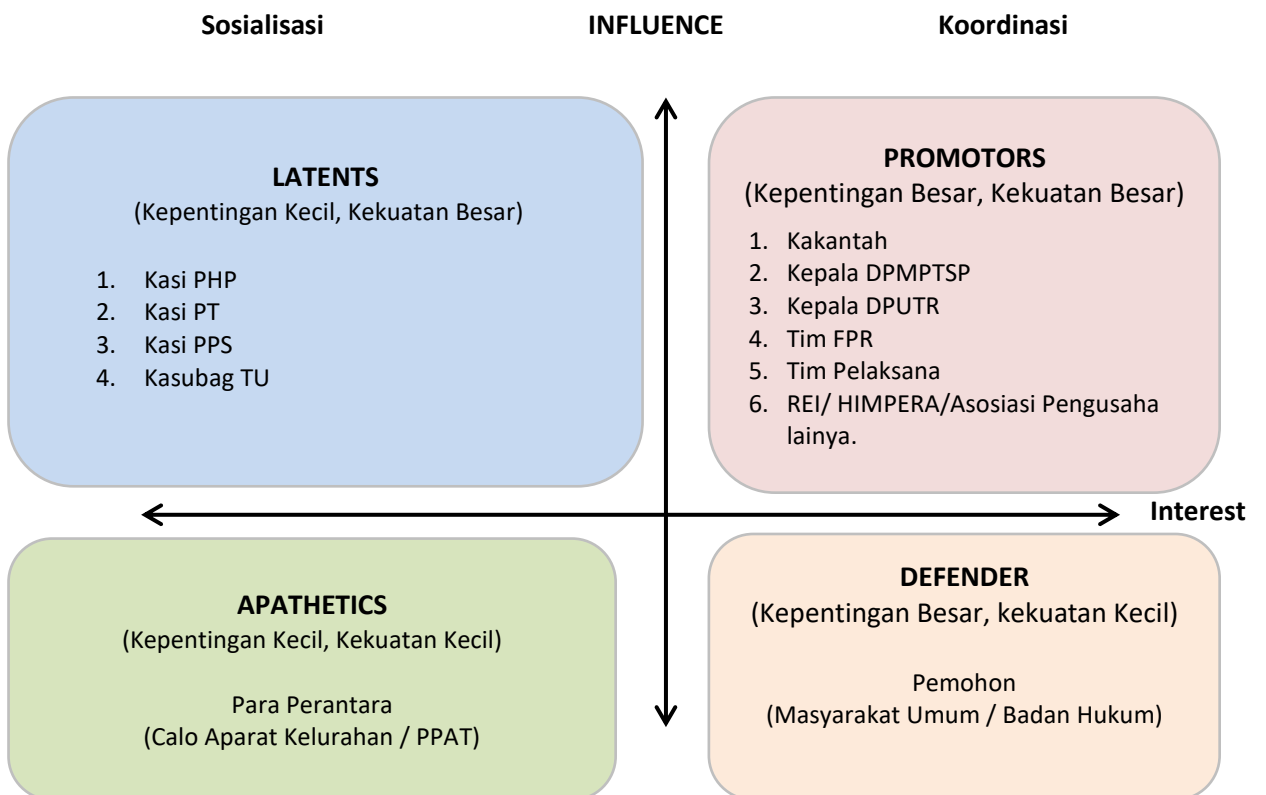
e. Tim Aplikasi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan Tugas sebagai admin verifikator ;
- 2) Melaksanakan Tugas pencetakan nomor antrian berdasarkan tiket yang dimiliki masyarakat;
- 3) Melakukan sosialisasi aksi perubahan
- 4) Memberikan masukan untuk pengembangan aplikasi

### 3. Jejaring Kerja/Stakeholders

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini ada beberapa *stakeholders*, agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka perlu adanya analisis *stakeholders*. Berdasarkan kelompok kecenderungan dukungan, maka pengelompokan *stakeholder* tersebut dapat dibuat sebagaimana berikut:

#### Mengelola Stakeholder



## BAB II

### DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

#### A. Membangun Integritas

Implementasi aksi perubahan harus simultan dengan pembangunan integritas pada semua anggota tim, karena integritas adalah suatu bentuk kejujuran yang diimplementasikan secara nyata dalam tindakan sehari-hari. Nilai-nilai integritas sangat penting untuk diterapkan agar menumbuhkan sikap saling percaya di antara semua anggota tim dan pada akhirnya mengakselerasi pencapaian tujuan bersama. Jika nilai-nilai integritas tidak dijalankan, maka kerjasama tim yang dilakukan akan menjadi lebih sulit akibat tidak terbangunnya kepercayaan yang komprehensif di antara mereka.

Seorang pemimpin mutlak menjalankan nilai-nilai integritas terlebih dahulu, karena pemimpin adalah role model atau teladan bagi bawahannya dan pihak terkait lainnya. Integritas juga penting bagi citra (image) pemimpin, karena di saat pemimpin menerapkan nilai-nilai integritas, ia akan diterima sekaligus dipercaya oleh bawahannya sebagai sosok panutan. Ia akan bisa mempengaruhi orang lain karena ketegasan dan keselarasannya atas pikiran dan perkataan.

Seringkali ditemukan ada bawahan yang justru memiliki nilai integritas lebih tinggi dibandingkan pimpinannya. Konsistensi bawahan tersebut perlu dipertahankan, sehingga mampu mempengaruhi lingkungan kerja dan menyadarkan pimpinan. Tidak perlu memberikan koreksi secara langsung, menampilkan integritas terus menerus dari waktu ke waktu akan memberikan dorongan bagi pemimpin untuk berubah menjadi lebih baik. Kuncinya adalah menciptakan lingkungan yang selalu konsisten untuk menjalankan nilai-nilai integritas, sehingga diharapkan nilai-nilai itu akan tumbuh dan mengakar dalam diri setiap orang dalam anggota Tim.

Membangun lingkungan berintegritas pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dilakukan dengan hal-hal sebagai berikut :



- a. Menunjukkan hidup sederhana dan selalu bersyukur;
- b. Senantiasa berpatokan pada SOP, petunjuk teknis, aturan yang berlaku, dan tidak terjebak pada kepentingan pengguna layanan;
- c. Tidak menerima pemberian apapun yang berkaitan dengan penyalahgunaan kewenangan.
- d. Meningkatkan semangat setiap personil untuk meningkatkan kapabilitas, berinovasi dan menciptakan peluang-peluang kegiatan yang dapat meningkatkan take home pay secara legal.
- e. Membangun hubungan personal dengan anggota tim, dengan tujuan mengetahui kesulitan masing-masing anggota, dan memberikan solusi terhadap kesulitan tersebut, karena seringkali disintegrasi muncul akibat persoalan pribadi masing-masing anggota tim. Tetapi hubungan personal yang dibangun jangan sampai mempengaruhi objektivitas profesionalisme.

Pembangunan integritas yang dilakukan adalah dengan mengajak stakeholder berkomitmen dalam kegiatan aksi perubahan. Dukungan dan komitmen yang dilakukan oleh para stakeholder dituangkan dalam bentuk surat pernyataan dukungan (terlampir).

## B. Pengelolaan Budaya Layanan (Pemanfaatan TI)

Pengelola Budaya Layanan ini dijalankan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu peran organisasi kerja dalam mewujudkan *good governance* adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan cara mengembangkan pola pelayanan sendiri dalam upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Salah satu faktor kunci keberhasilan organisasi adalah jaminan bahwa masyarakat merasa memperoleh pelayanan prima, yaitu pelayanan dengan mutu atau bahkan lebih dari awal yang diharapkan.

Dalam melayani masyarakat, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ BPN mempunyai tagline yaitu *Melayani, Profesional dan Terpercaya*. Tagline inilah yang menjadi landasan untuk mengelola budaya layanan dalam kegiatan aksi perubahan.

Dalam pengelolaan budaya layanan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas melebihi harapan pengguna layanan yaitu :

- Mengenal pengguna layanan
- Menetapkan standar perilaku pelayanan prima
- Menempatkan petugas yang memenuhi kompetensi
- Pelatihan secara terus menerus
- Bentuk tim pengendali
- Perbaiki sistem pelayanan yang mendukung pelayanan
- Perbaiki/bangun fasilitas yang mendukung
- Cek dan recek
- Perbaiki pelayanan internal
- Monitoring dan evaluasi
- Perbaiki berkelanjutan

Harapan para pengguna layanan memperoleh kejelasan informasi pelayanan rasa nyaman dan aman segera dapat dilayani dilayani oleh petugas yang profesional dilayani dengan adil dan dipahami keinginannya.

### C. Pengelolaan Tim

Dalam mewujudkan tim yang solid dan dapat dipertanggungjawabkan perlu dibentuk Tim Efektif, kegiatannya adalah :

#### 1. Konsultasi dengan Mentor



CS Dipindai dengan CamScanner



#### 4. Penyusunan Rencana Kegiatan dan pembagian tugas Tim Efektif



Tim Efektif proyek perubahan dibentuk dalam Surat Tugas dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Nomor 1096/ST-36.03.400.NT.02.03/V/2023 tanggal 29 Mei 2023.

Adapun Susunan tim efektif proyek perubahan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

No.	Nama	Jabatan	Tugas	Jabatan Dalam Tim
1	Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si	Kepala Kantor	Memberikan dukungan, saran dan masukan dalam penyusunan Aksi Perubahan	Mentor
2	Fauzimar, A.Ptnh.,S.H.,M.H	Widyaiswara PPSDM Kementerian ATR/BPN	Memberikan dukungan, saran dan masukan dalam penyusunan Aksi Perubahan	Coach
3	Niluh Ketut Suriartika, S.H.,M.H	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	1. Mengendalikan setiap tahapan Aksi Perubahan 2. Bertanggung jawab penuh terhadap seluruh tahapan proses Aksi Perubahan 3. Berkoordinasi dan kerjasama dengan stakeolder Internal dan Eksternal	Ketua Tim
4	Amril, S.H	Koordinator Substansi Penatagunaan Tanah	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
5	Murwantini, S.H	Koordinator Substansi Landreform dan Pemberdayaan	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota



		Tanah Masyarakat		
6	Susianto	Pengadministrasi Umum	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
7	Suwarno	Pengadministrasi Umum	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
8	Dinda Anisa Anggraini	PPNPM	Menyiapkan Aplikasi LAPENDER	Anggota
9	Dhimas Dwian Cahyo Sunyoto	PPNPM	Menyiapkan Aplikasi LAPENDER	Anggota
10	Fani Irawati	PPNPN	Menyiapkan Aplikasi LAPENDER	Anggota
11	Putri Permatasari	PPNPN	Menginventarisir, mengolah data dan menyiapkan bahan laporan	Anggota

5. Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penataan dan Pemberdayaan (LAPENDER) Kabupaten Tangerang





5. Rapat Koordinasi dengan stake holders terkait



6. Sosialisasi Aplikasi LAPENDER kepada stake holders terkait



### BAB III

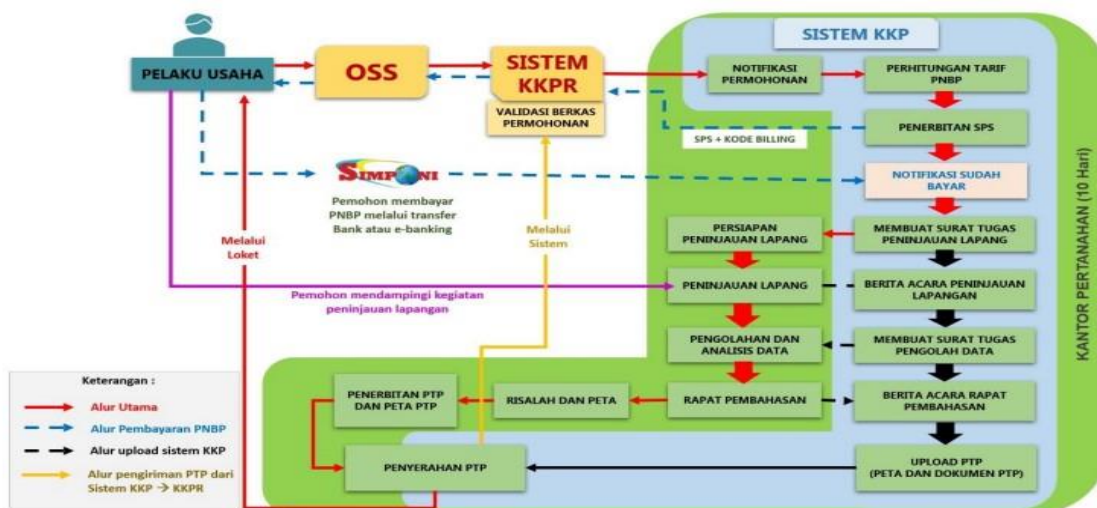
#### DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

##### A. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Terkait dengan permasalahan startegis yang dipilih yaitu belum optimalnya kegiatan pelayanan teknis Penataan dan Pemberdayaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, maka inovasi yang dilaksanakan dalam peningkatan layanan kegiatan Penataan dan Pemberdayaan adalah dengan membuat suatu Aplikasi Layanan Interaktif yang dapat membantu para pengguna layanan untuk memperoleh informasi dengan cepat sehingga pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu Aplikasi LAPENDER yang mencakup 3 kegiatan, yaitu

##### a. Layanan Kegiatan Pertimbangan Teknis Pertanahan

Layanan Kegiatan Pertimbangan Teknis Pertanahan mengelola permohonan PTP dari mulai proses pendaftaran di loket di DPMPTSP maupun loket Kantor pertanahan, proses pengolahan, sampai dengan proses penyerahan hasil. Sistem tersebut merubah pola penyerahan berkas pendaftaran pemohon secara manual yang selama ini dilakukan ke loket Kantor pertanahan dengan melibatkan loket DPMPTSP serta tim pelaksana PTP di Seksi Penataan dan Pemberdayaan, dapat terlihat dari alur dibawah ini.



Setelah Kegiatan PPKPR yang Diinput Melalui Sistem OSS-RBA dan telah Divalidasi dan Notifikasi oleh Pemda (Dinas Tata Ruang dan Bangunan), Masyarakat atau Pelaku

Usaha diarahkan untuk mengakses aplikasi LAPENDER.

Aksi perubahan Peningkatan Kualitas Teknis Pelayanan Penataan dan Pemberdayaan Melalui Aplikasi LAPENDER di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dimulai sejak tanggal 23 Mei 2023 sampai dengan 28 Juli 2023. Selama rentang waktu tersebut terdapat 105 (seratus lima) permohonan yang telah diselesaikan. Layanan KKPR untuk berusaha yang secara regulasinya bisa diselesaikan dalam waktu 30 Hari kerja namun untuk saat ini berdasar data dari *Geographic Information System* Tata Ruang (Gistaru) untuk kegiatan berusaha di Kabupaten Tangerang rata-rata dapat diselesaikan dalam waktu 93 Hari, setelah dilaksanakan melalui Aplikasi LAPENDER, rata-rata penyelesaian dapat diselesaikan dalam waktu 20 hari.

Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan dalam jangka pendek ini masih berproses untuk jangka menengah dan jangka panjang dan telah memperlihatkan :

1. Adanya penambahan manfaat bagi masyarakat dan perubahan dalam kualitas data pada layanan pertimbangan teknis tersebut meningkat pada system aplikasi KKP.
  2. Terwujudnya kualitas data yang baik dan tersedianya database arsip digital dan valid ini secara langsung akan berpengaruh pada system pelayanan sehingga dapat memudahkan dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat terutama pelayanan secara elektronik.
  3. Di harapkan melalui aksi perubahan ini agar manfaat pemberdayaan tanah masyarakat dapat berdampak baik sehingga bisa merubah sikap dan perilaku masyarakat, dalam peningkatan kemampuan masyarakat menuju kemandirian dan kesejahteraan capacity building hingga peningkatan pendapatan.
- b. Layanan Ploting pada Pertimbangan Teknis Pertanahan, Ploting pada Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (LP2B) dan Ploting pada Lahan Swah Yang Dilindungi (LSD)

Layanan Kegiatan Ploting mengelola permohonan Ploting dari mulai proses loket Kantor pertanahan, proses pengolahan, sampai dengan proses penyerahan hasil. Sistem tersebut merubah pola penyerahan berkas pendaftaran pemohon secara manual yang selama ini dilakukan ke loket Kantor pertanahan dengan melibatkan tim pelaksana PTP di Seksi Penataan dan Pemberdayaan, dapat terlihat dari alur dibawah ini.



1. Pemohon mengakses Website Kantah Kab Tangerang dengan Menscan barcode atau mengetik link website [kab-tangerang.atrbpn.go.id](http://kab-tangerang.atrbpn.go.id)
  2. Pemohon menscan dan mengirim Peta Bidang Tanah atau Sertipikat yang ingin di Plotting pada chat Hotline LAPENDER.
  3. Petugas Hotline LAPENDER mendownload dan mencetak File PBT atau Sertipikat yang sudah dikirimkan oleh Pemohon melalui Hotline LAPENDER.
  4. Petugas Plotting melakukan Pengolahan Data yaitu mencetak (Gambar) Plotting.
  5. Petugas Plotting memberikan hasil Gambar Plotting kepada Pelaksana (Satuan Tugas) untuk diperiksa dan menyerahkan kepada Koordinator Kelompok Substansi Penatagunaan Tanah untuk ditanda tangani.
  6. Koordinator Penatagunaan Tanah selesai menandatangani, kemudian dicap tanggal dan Petugas Hotline LAPENDER menghubungi Pemohon bahwa Produk Plotting telah selesai dan dapat diambil pada Kantor Pertanahan Kab Tangerang
- c. Layanan Kegiatan Pemberdayaan (UMKM binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Market Place Ladara)

Layanan Kegiatan Pemberdayaan (UMKM binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Market Place Ladara) merupakan katalog UMKM Binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang bersama Ikawati Kantah Kab Tangerang berdiri sejak tahun 2021 sampai sekarang dan akan terus bertambah melalui program yang terdapat pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan yaitu Program Akses Reforma Agraria.

Katalog UMKM merupakan Kolaborasi Ikawati ATR/BPN bekerja sama dengan marketplace LADARA dalam memasarkan produk-produk UMKM Binaan Kantor BPN di seluruh Indonesia dengan melibatkan tim pelaksana PTP di Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Pemohon mengakses Website Kantah Kab Tangerang dengan Menscan barcode atau mengetik link website [kab-tangerang.atrbpn.go.id](http://kab-tangerang.atrbpn.go.id).

## B. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan antara lain :

### 1. Manfaat Bagi Unit Kerja dan Organisasi

- a. Bagi Seksi Penataan dan Pemberdayaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang aksi perubahan ini memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja organisasi terutama peningkatan layanan pertimbangan teknis yang telah menjadi tugas pokok dan fungsinya.
- b. Memudahkan dalam pelaporan dan kontrol permohonan pertimbangan teknis pertanahan dalam rangka perubahan penggunaan tanah.
- c. Memberikan pelayanan yang lebih terstandar.

### 2. Manfaat Bagi Stakeholders

- a. Memberikan kemudahan pada pemohon.
- b. Memberikan transparansi.
- c. Memberikan kepastian akan sebuah layanan dengan standar yang jelas.
- d. Memperlancar pelaksanaan pada seksi yang lain dalam penyelesaian tugas terkait dengan perubahan penggunaan tanah dan pemanfaatannya.

## C. Implementasi Pengembangan Kopetensi Dalam Aksi Perubahan

Implementasi dari rancangan aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dilakukan dengan tahapan sesuai dengan rencana aksi perubahan yang telah disusun. Tahapan tersebut merupakan pencerminan sebuah proses untuk mendapatkan suatu hasil yang terbaik. Kesesuaian antara rancangan dan implementasinya juga merupakan pembangunan integritas yang dilakukan oleh tim efektif. Tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Rapat Persiapan Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan menyamakan persepsi dengan mentor terkait dengan tahapan pelaksanaan aksi perubahan, di antaranya adalah penetapan jadwal, target yang akan dicapai, pemilihan personel, transparansi proses dan monitoring pekerjaan. Hal ini sangat sesuai dengan beberapa nilai terkait dengan kepemimpinan transformasional yaitu memberdayakan, pemanfaatan tim efektif, penerapan komunikasi yang efektif, dan pengendalian pekerjaan terhadap pelaksanaan aksi perubahan.
2. Rapat Tim Efektif Dilakukan internalisasi terkait aksi perubahan sehingga pemahaman antar anggota tim selaras. Diperlukan kolaborasi antar anggota dalam penyelesaian tugas. Pembagian

tugas diperjelas dengan membagi berdasarkan kompetensi masing – masing yang secara garis besar terdiri dari 4 bagian yaitu :

- Tim penerima layanan
- Tim verifikasi berkas
- Tim teknis lapangan
- Tim penyelesaian layanan.

Pembagian peran tersebut agar lebih mempercepat alur proses penyelesaian tugas. Alur tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.

### 3. Pelaksanaan Aksi Perubahan

Tahapan secara teknis untuk mengakses layanan dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Penyediaan alat (gadget) dengan menggunakan DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
- b. Membuat pengumuman mengenai layanan di media sosial



KANTOR PERTAHANAN KABUPATEN TANGERANG

kantahkabtangerang 0812 4730 9775

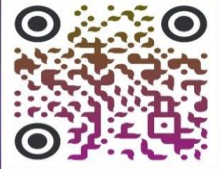
BERAKHLAK

# KENALIN SALAH SATU INOVASI KAMI

HOTLINE CHAT ONLINE!  
LAPENDER  
Layanan Pelayanan dan Pengaduan

INI ADALAH HOTLINE LANGSUNG KE PETUGAS PENATAAN DAN PEMBERDAYAAN PERTAMA DI BANTEN !!!

PENASARAN KAAAAAN !!!  
SCAN WEBSITE KITAA YAA



*Melayani, Profesional, Terpercaya*

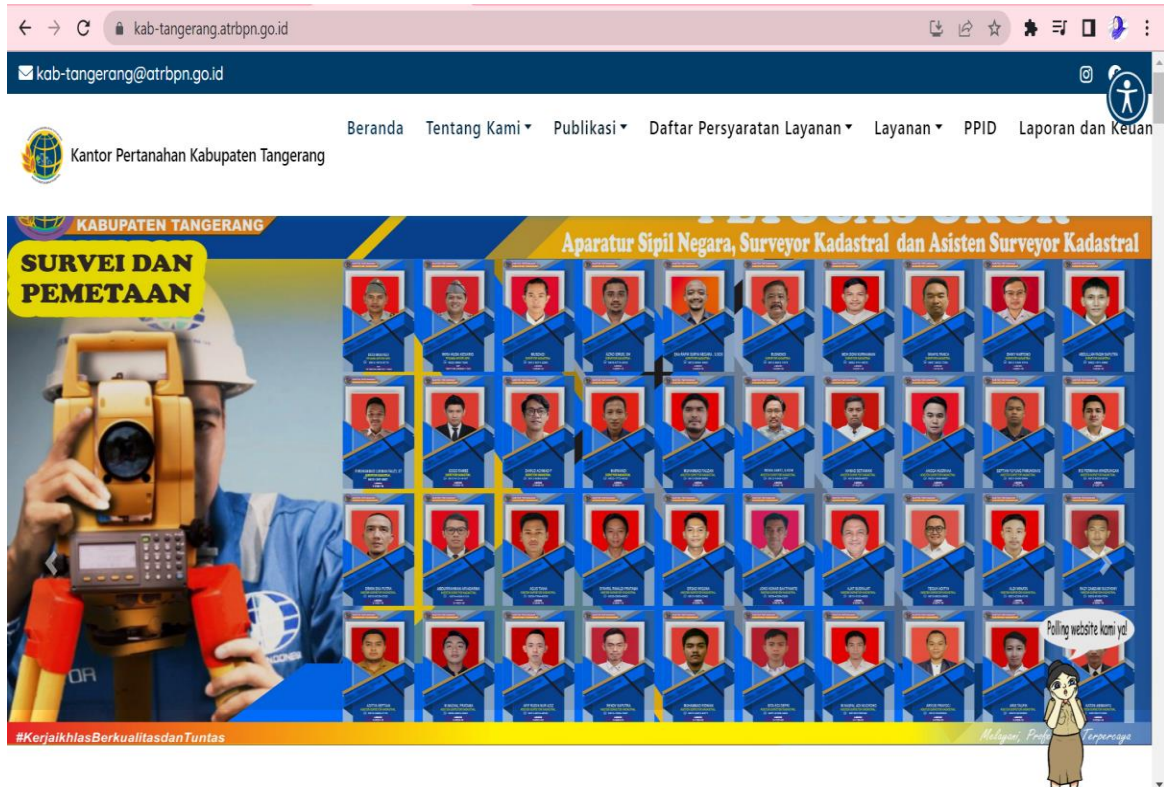
[kab-tangerang.atrbpn.go.id](http://kab-tangerang.atrbpn.go.id)

c. Membuat tutorial aplikasi

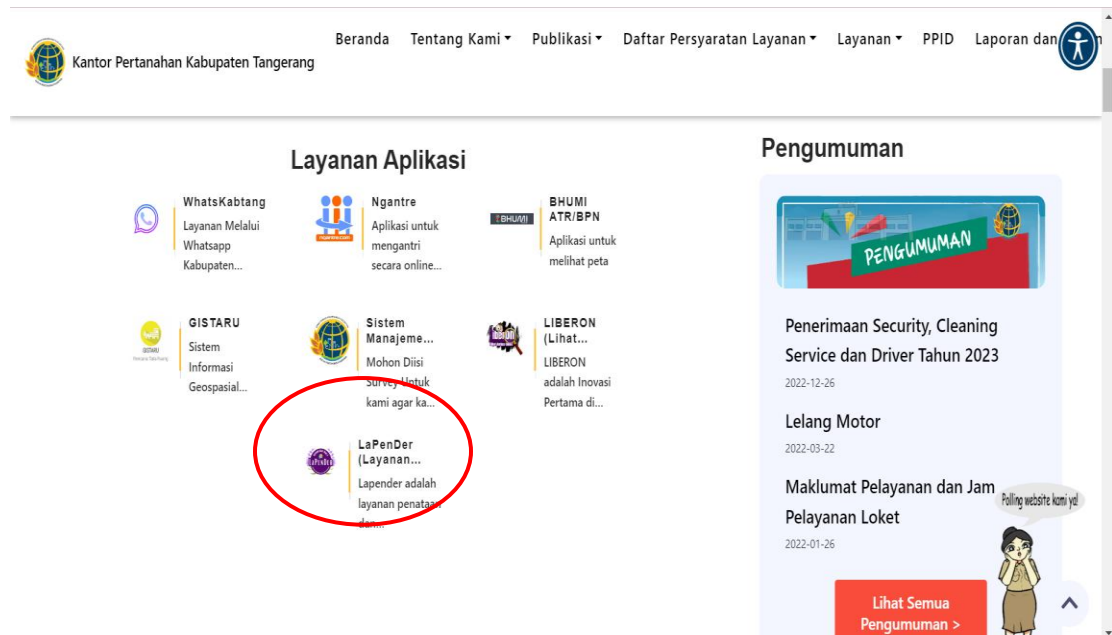
- 1) Pemohon dapat men-scan barcode atau mengakses website [kab-tangerang.atrbpn.go.id](http://kab-tangerang.atrbpn.go.id)



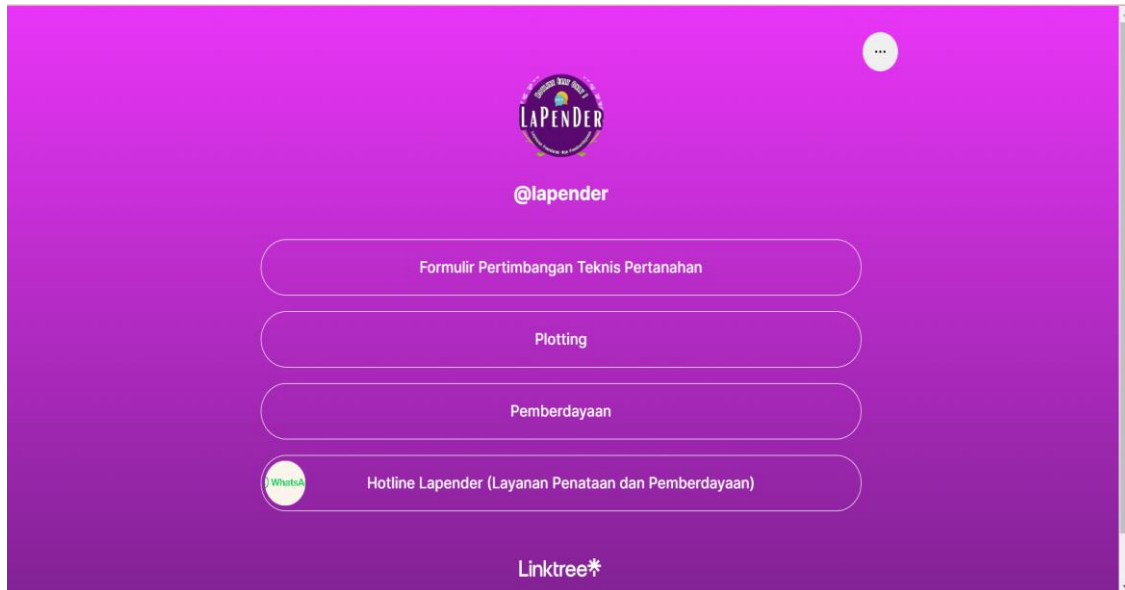
2) Muncul tampilan jendela website Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang seperti gambar dibawah ini :



3) Pilih Layanan Aplikasi, kemudian pilih Layanan LAPENDER :

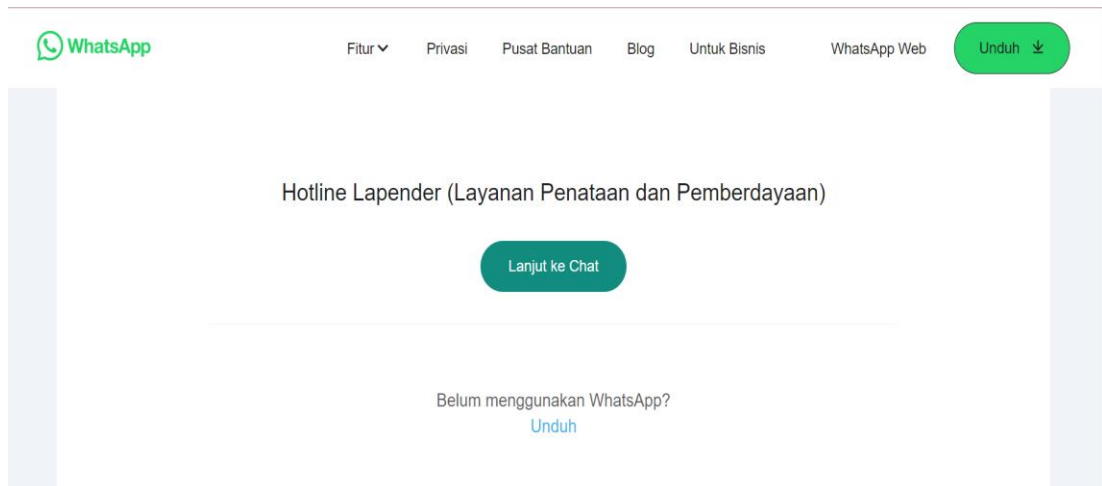


4) Muncul tampilan LAPENDER seperti gambar dibawah ini :



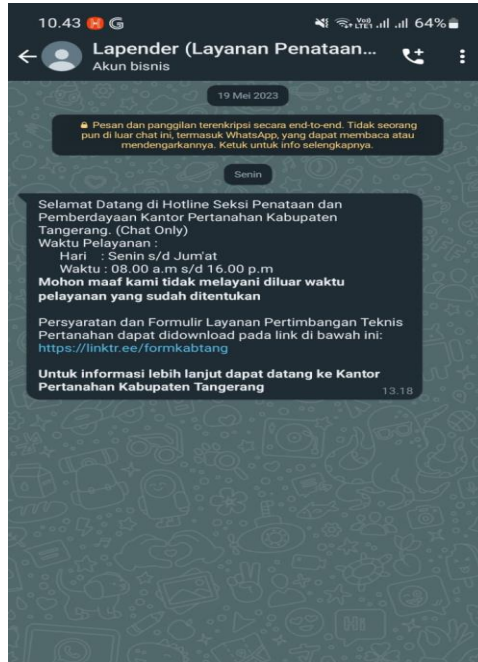
**A. Untuk Permohonan Pertimbangan Teknis Pertanahan (PERTEK) sebagai berikut :**

1. Pilih Hotline LAPENDER dan akan terhubung ke chat Hotline LAPENDER :



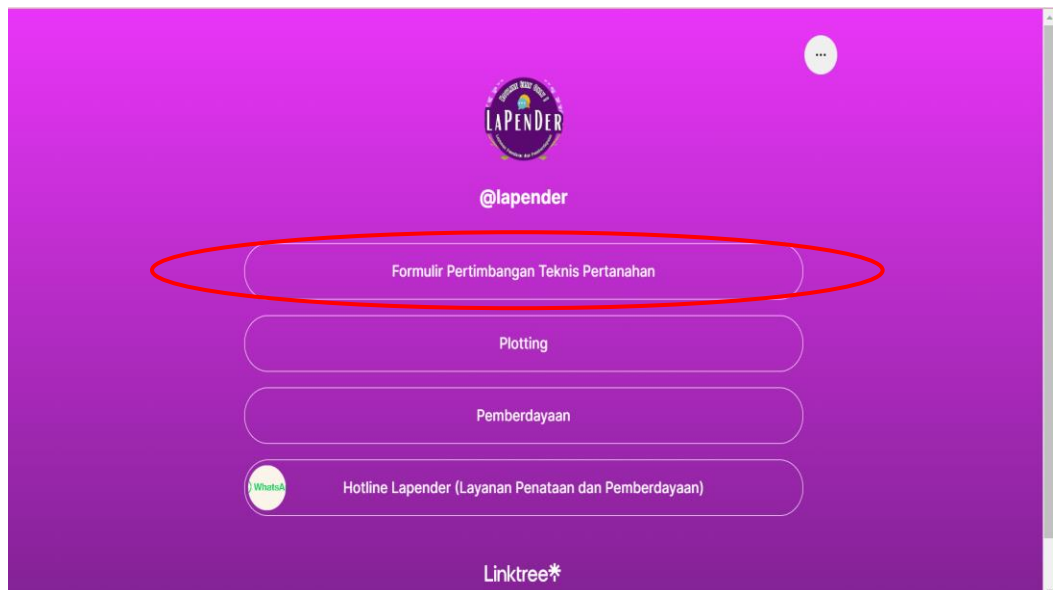


2. Pemohon akan menerima chat seperti dibawah ini :

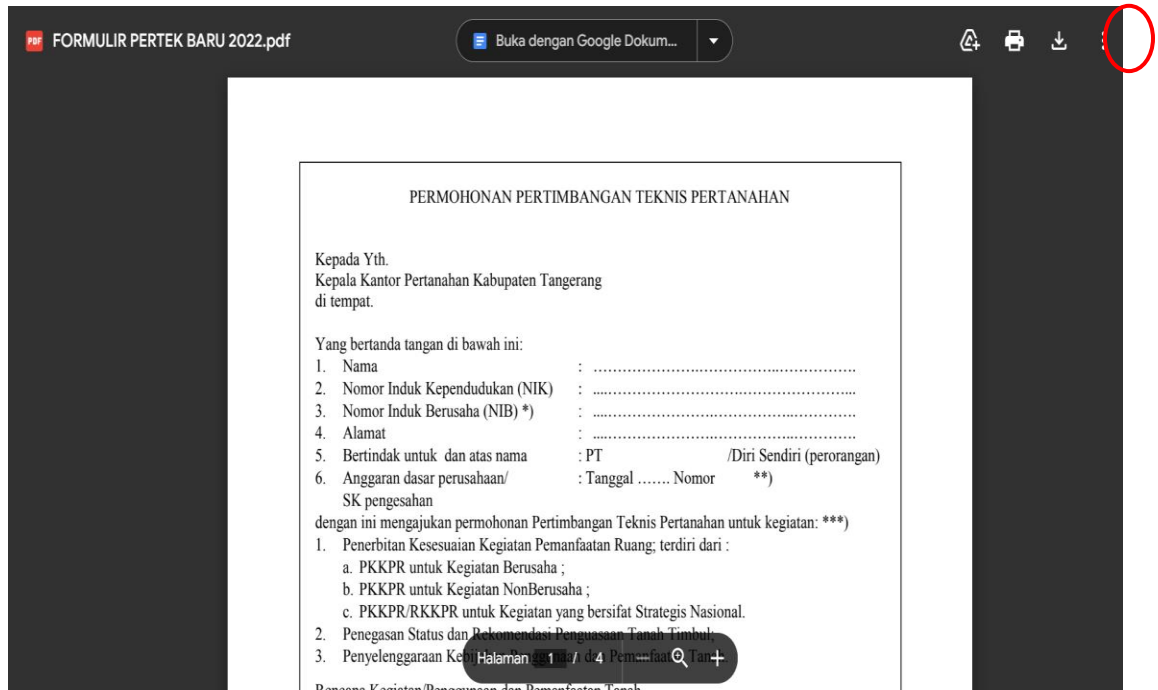


2. Pemohon dapat mengakses link pada chat hotline LAPENDER untuk melihat persyaratan Permohonan PERTEK dan mendownload Formulir Permohonan PERTEK.

3. Pemohon juga dapat memilih menu Formulir Pertimbangan Teknis Pertanahan pada jendela layanan Aplikasi LAPENDER seperti gambar dibawah ini :

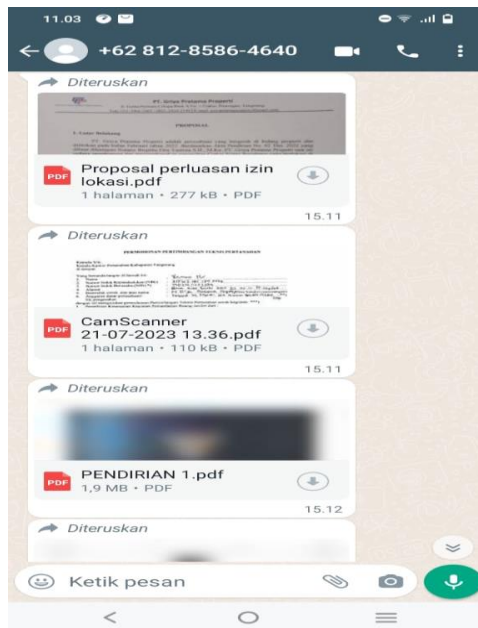


4. Pemohon dapat meng-klik menu Formulir Pertimbangan Teknis Pertanahan dan akan muncul tampilan seperti gambar dibawah ini :



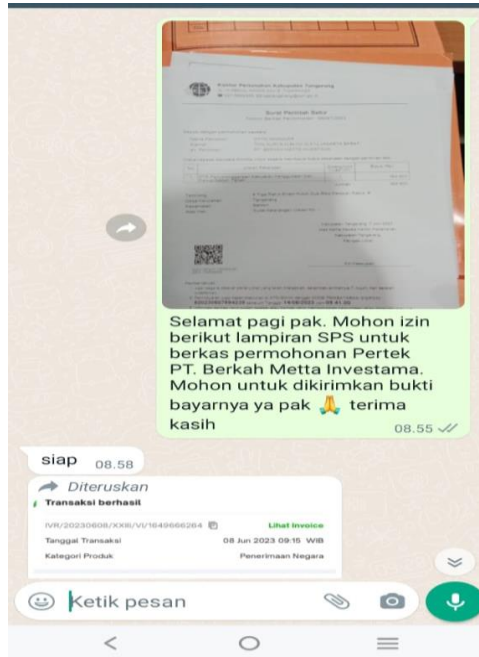
Pemohon dapat mendownload Formulir Permohonan PERTEK.

5. Pemohon dapat menyiapkan dokumen persyaratan Permohonan PERTEK dan meng-upload dokumen melalui chat Hotline LAPENDER, seperti gambar dibawah ini :





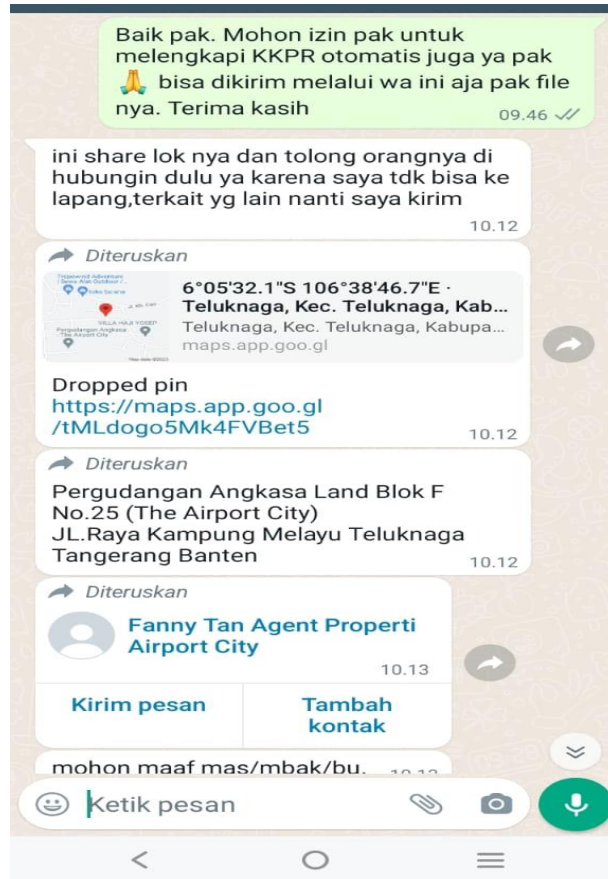
6. Petugas Hotline LAPENDER mendownload dan mencetak kelengkapan dokumen serta file gambar bidang yang dimohon.
7. Petugas Hotline LAPENDER mengentry dan mencetak Surat Perintah Setor (SPS) melalui sistem Aplikasi KKP Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.
8. Petugas Hotline LAPENDER mengirimkan Surat Perintah Setor (SPS) kepada pemohon melalui chat Hotline LAPENDER.



9. Pemohon mendownload SPS dan melakukan pembayaran melalui Bank Persepsi (Simponi) serta mengirimkan bukti pembayaran melalui Hotline LAPENDER.

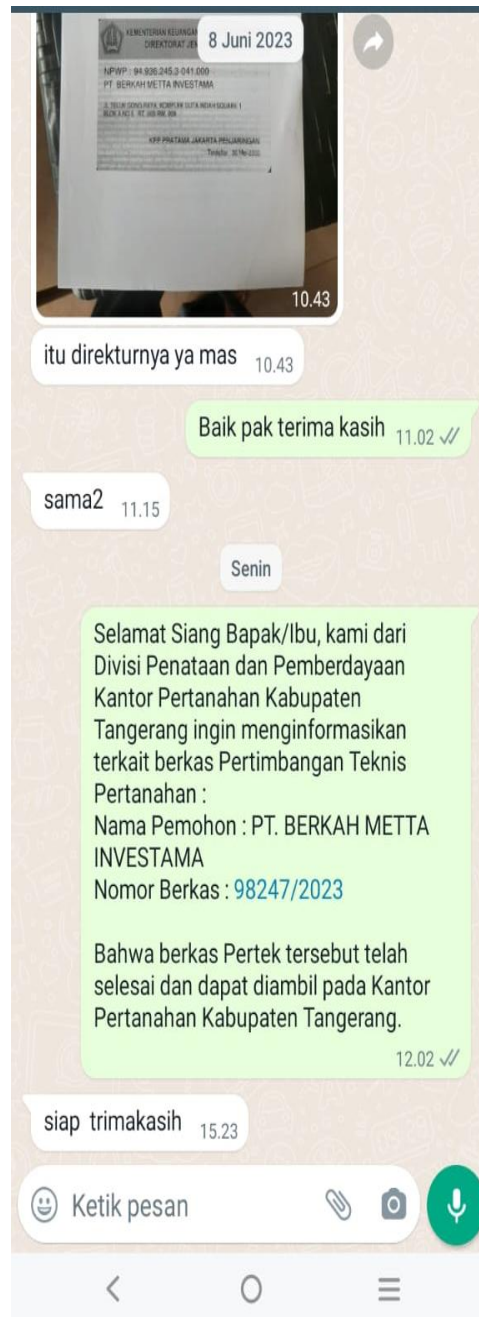


10. Petugas Hotline LAPENDER membuat janji jadwal survei lapangan, surat tugas lapangan dan memberitahukan kepada pemohon agar membawa dokumen kelengkapan asli pada saat survei lapangan melalui Hotline LAPENDER.



11. Petugas PERTEK melakukan survei lapangan dengan lokasi yang sesuai dengan sketsa lokasi yang dikirim pemohon melalui Hotline LAPENDER.
12. Petugas PERTEK melakukan pengolahan data dan mencetak (gambar dan risalah) hasil survei lapangan.
13. Verifikasi gambar dan risalah oleh pelaksana (satuan tugas), tim pertimbangan teknis, kepala kantor, penyelesaian administrasi pada aplikasi KKP, scan, upload pada aplikasi GISTARU dan penjilidan.

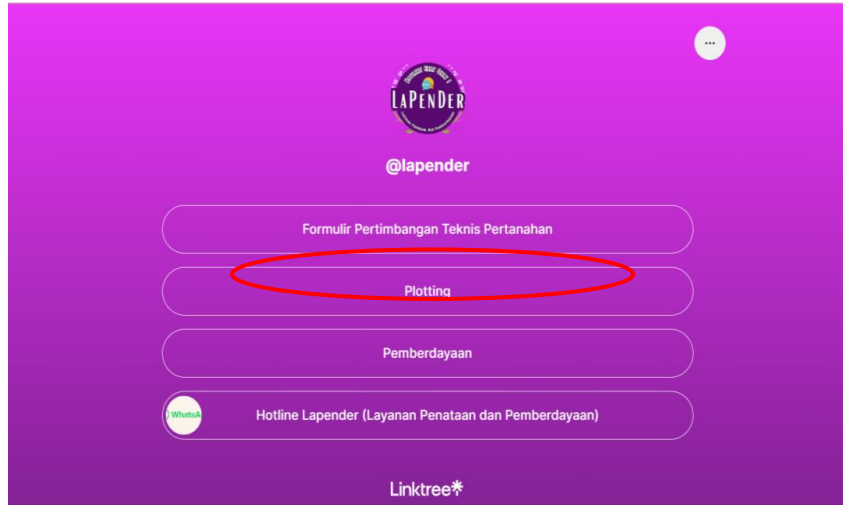
14. Pemberitahuan kepada pemohon melalui Hotline LAPENDER bahwa produk Layanan PERTEK telah selesai.



15. Pemohon mengambil produk Layanan PERTEK pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan dengan membawa Surat Tanda Terima Dokumen (STTD).

**B. Untuk Permohonan Plotting sebagai berikut :**

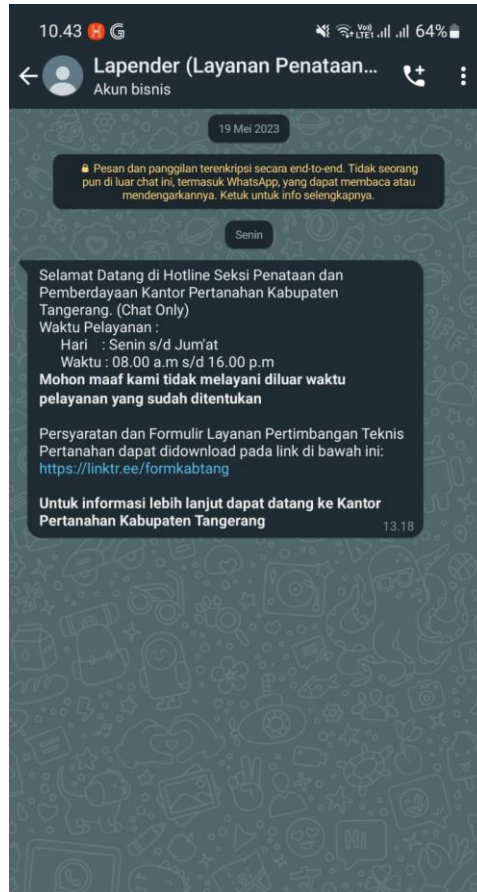
1. Pemohon dapat memilih menu Plotting untuk melihat alur Permohonan Plotting :



2. Muncul tampilan alur Permohonan Plotting seperti gambar dibawah ini :



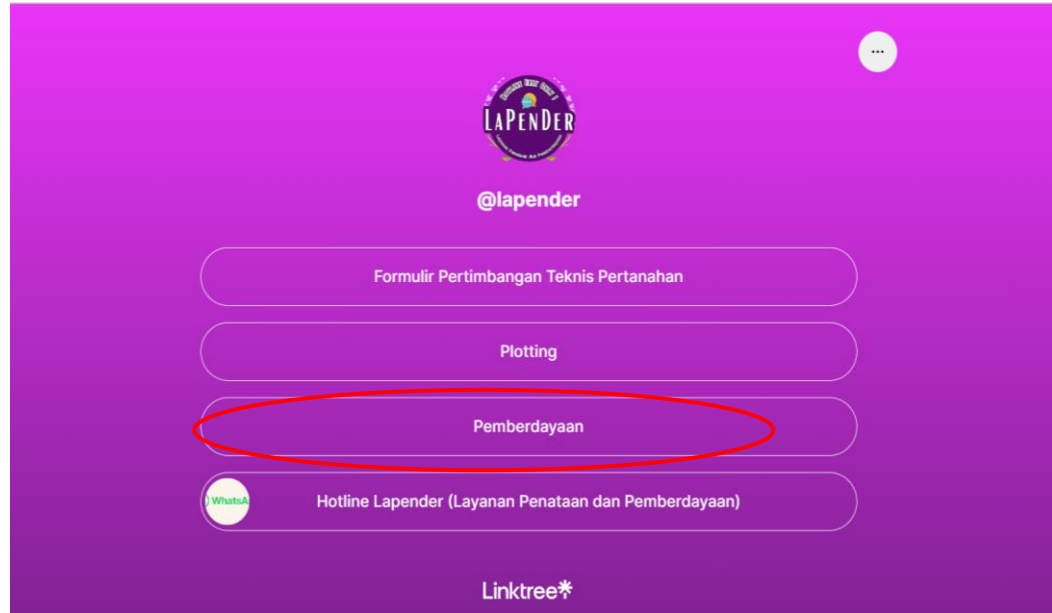
3. Jika ingin mengupload dokumen yang akan di Plotting, pemohon dapat memilih menu Hotline LAPENDER dan akan terhubung ke chat Hotline LAPENDER seperti gambar dibawah ini :



4. Kemudian petugas Hotline LAPENDER mendownload dan mencetak file PBT atau Sertipikat yang sudah dikirimkan oleh pemohon.
5. Petugas Plotting melakukan pengolahan data dan pencetakan gambar serta verifikasi pelaksana dan pejabat.
6. Petugas Plotting memberitahukan kepada pengguna layanan bahwa plotting telah selesai dan dapat langsung diambil di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan.

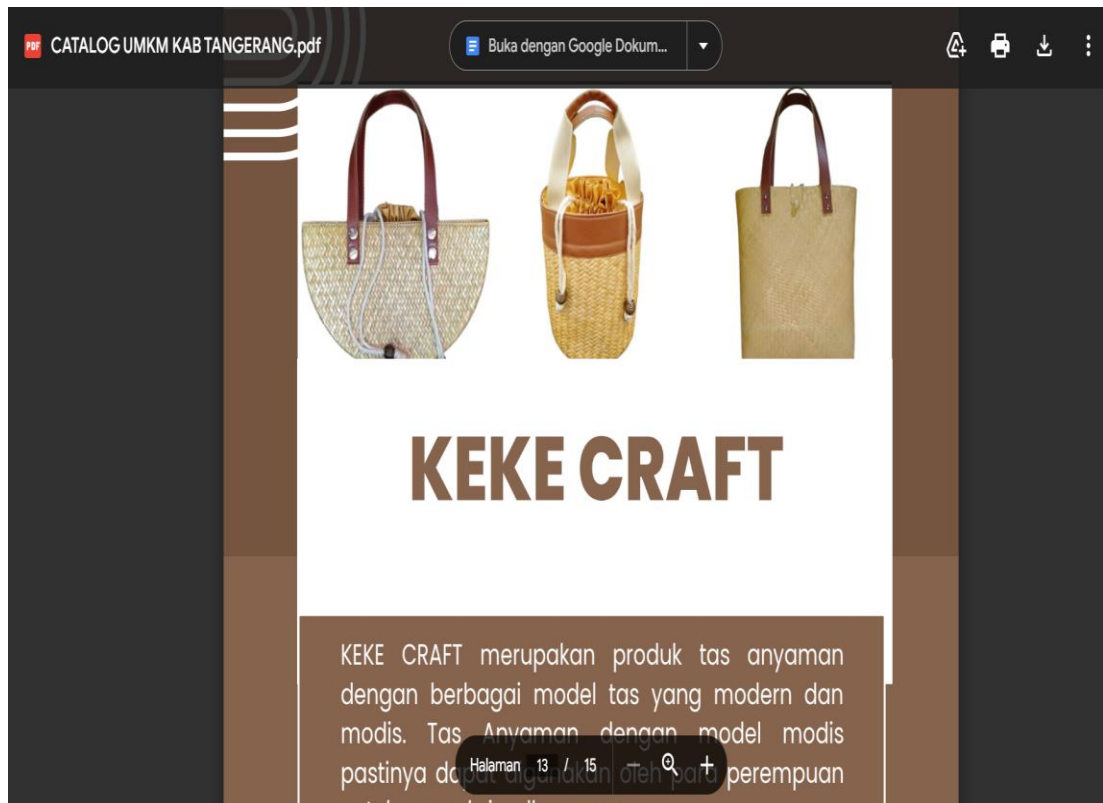
**C. Untuk Kegiatan Pemberdayaan Tanah Masyarakat sebagai berikut :**

1. Masyarakat dapat memilih menu Pemberdayaan pada Layanan Aplikasi LAPENDER :



2. Maka akan muncul tampilan Katalog Produk UMKM Binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang seperti gambar dibawah ini :





Masyarakat dapat melihat produk UMKM binaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan dapat mememesannya melalui Contact Person yang tercantum pada Katalog tersebut atau dapat melalui Hotline LAPENDER.

BAB IV  
KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Pemanfaatan Mata Pelatihan Dalam Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan

<b>Judul Aksi Perubahan</b>	<b>Mata Pelatihan</b>	<b>Jalur Pembelajaran</b>	<b>Hubungan dengan Aksi Perubahan</b>	<b>Sumber Pembelajaran</b>
Peningkatan Kualitas Pelayanan Teknis Penataan dan Pemberdayaan Melalui Aplikasi LAPENDER Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	Manajemen Pemerintahan	<i>Self Learning</i>	Memperkuat keyakinan peserta pelatihan dalam menjalankan perannya sebagai bagian dari pemerintah yang memberikan pelayanan di bidang pertanahan	Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Kompetensi Pilihan dari Edang M. Kendana
	GEDSI	<i>Self Learning</i>	Menambah pengetahuan peserta pelatihan untuk menciptakan pelayanan yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat tanpa ada diskriminasi dengan tetap mempertimbangkan karakteristik masyarakat yang berbeda-beda	Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Kompetensi Pilihan dari LAN RI
	Digital Skil Dalam penyusunan Kebijakan	<i>Self Learning</i>	mampu memiliki kemampuan teknologi digital dalam membantu proses pengambilan keputusan atau membuat kebijakan	Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Kompetensi Pilihan dari LAN RI



## BAB V

### DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

#### A. Penerapan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah perencanaan dan manajemen yang efektif untuk menyampaikan pesan agar mudah dipahami oleh komunikan dalam menerima apa yang disampaikan sehingga dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang (Effendy, 2017, hlm. 35). Salah satu pokok permasalahan utama yang berkaitan dengan strategi komunikasi adalah mengelola konsumsi sumber tenaga komunikasi yang ada untuk menggapai tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut karena komunikasi memiliki batasan tertentu yang harus dimanfaatkan sebaik mungkin agar menjadi efektif, dan strategi komunikasi adalah upaya untuk melakukannya.

Komunikasi yang dibangun dalam pelayanan publik ini dilakukan secara terbuka dengan melakukan social media yang ada karena di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang telah memiliki *Command Center* sehingga bisa digunakan untuk memberikan informasi secara massif sehingga masyarakat bisa lebih paham serta mengetahui *progress* berkas permohonan yang mereka ajukan.

Komunikasi dilakukan secara intensif ketika pengguna layanan mengakses aplikasi LAPENDER, sehingga ada komunikasi dua arah, dimana pihak pemohon diberi arahan mengenai dengan memberikan keterbukaan informasi sehingga pemohon memahami dengan baik.

#### B. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan

Inovasi atau terobosan dapat muncul dari ide dari inovasi yang telah dilaksanakan oleh organisasi lain yang bisa di adopsi dan dilakukan adaptasi di lingkungan kerja sendiri. Pada kegiatan PKP ini dilakukan kegiatan studi lapang di Kantor Pertanahan Jakarta Timur dan dapat di adopsi serta diadaptasi adalah:

- a. Komitmen Bersama Pimpinan untuk memperbaiki layanan yang selama ini telah dilakukan dengan benar-benar mengutamakan kepuasan masyarakat dan respon yang cepat terhadap keluhan layanan;
- b. Perubahan Mindset layanan oleh seluruh staf di Kantor Pertanahan untuk melayani sepenuh hati.
- c. Inovasi PELARI yang merupakan *Dashboard* layanan pertanahan di Kantah Jakarta Timur. Hal yang bisa diadopsi dan adaptasi dari aplikasi PELARI ialah masyarakat secara mandiri mengentri data permohonan serta *e-form* untuk layanan pertanahan.
- d. Inovasi JAQIR (*Jakarta Quick Response*) yang merupakan layanan *Hotline* aduan sehingga masyarakat bisa menanyakan permasalahan dan keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh Kantah Kota Jakarta Timur.

Dukungan sepenuhnya diberikan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang selaku mentor dari aksi perubahan ini, Dalam rangka menghadapi penilaian Zona Integritas tahun 2023, LAPENDER merupakan salah satu inovasi pelayanan yang mendukung penilaian, khususnya dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bagian untuk mendapatkan predikat WBK Tahun 2023.

## SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si.  
NIP : 19660918 198903 1 002  
Jabatan : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Dengan ini menyatakan dukungan terhadap Kegiatan Aksi Perubahan yang digagas oleh Sdri. Niluh Ketut Suriartika, S.H.,M.H., Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang yang mengambil judul : "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENATAAN DAN PEMBERDAYAAN MELALUI APLIKASI LAPENDER DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG" dapat diimplementasikan dengan baik dalam menunjang pelayanan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, serta dalam rangka menghadapi penilaian Zona Integritas tahun 2023, layanan ini akan digunakan sebagai salah satu inovasi pelayanan yang mendukung penilaian khususnya dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bagian untuk mendapatkan predikat WBK Tahun 2023.

Demikian surat dukungan ini saya buat dengan sebenar-benarnya demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

Tangerang, 30 Mei 2023



Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si.

NIP. 19660918 198903 1 002

## BAB VI

### KEBERLANJUTAN PERUBAHAN

Tindaklanjut Kegiatan Jangka Pendek Dengan Menetapkan Target Capaian Jangka Menengah Dan Jangka Panjang

#### A. Legalitas Penerapan Inovasi

Standar Operasional Prosedur terhadap aksi perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang ini mengacu kepada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.

Untuk pembiayaan yang terkait dengan pelayanan permohonan menggunakan Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

#### B. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Sesuai dengan tahapan inovasi dan penerapan inovasi, aksi perubahan yang dilakukan yaitu guna terpusatnya kegiatan penataan dan pemberdayaan, sehingga kegiatan lebih mudah dimonitoring, dievaluasi serta di kembangkan. sebagai keberlanjutan kegiatan untuk jangka menengah (out come) dan jangka panjang (impact) diharapkan setiap stakeholder dapat melaksanakan setiap program pengembangan potensi pemberdayaan masyarakat sesuai tugas dan fungsinya dan daya dukung yang terintegrasi antar stakeholder di aplikasi LAPENDER yang sudah tersedia untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Serta tempat yang disediakan dapat difokuskan sebagai industri rumah tangga, usaha mikro atau rumah pemasaran hasil-hasil produksi para petani dan UMKM yang terbentuk dalam kelompok pemberdayaan, dan pengembangan penjualan secara digital berbasis web. Atau aplikasi maupun penguasaan digital lainnya untuk

mengejar pasar / market yang lebih luas dan kemudahan pembukaan cabang di beberapa tempat

Diharapkan Peningkatan Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam rangka Perubahan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dengan Layanan Online pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dapat dilanjutkan. Pemberian kemudahan, transparansi dan kepastian pada pemohon merupakan salah satu bentuk pelayanan prima kepada masyarakat.

Tujuan selanjutnya adalah berusaha memasukkan layanan ini ke dalam aplikasi Sentuh Tanahku yang merupakan aplikasi resmi yang dimiliki oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dimana nantinya diharapkan semua layanan pertimbangan teknis bisa terakomodir

## BAB VII

### PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

#### REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR

<b>Nama</b> : Niluh Ketut Suriartika, S.H.,M.H.	<b>Nama Mentor</b> : Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si.
<b>NIP</b> : 19710315 198909 2 001	<b>NIP:</b> : 19660918 198903 1 002
<b>Jabatan</b> : Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	<b>Jabatan</b> : Kepala Kantor
<b>Instansi</b> : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang	<b>Instansi</b> : Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang
<b>Program</b> : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas	

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
<b>Integritas</b>	Tanggung jawab	8	8	8,00	Baik
	Komitmen	8	8	8,00	Baik
	Kedisiplinan	9	8	8,30	Baik
	Kejujuran	9	8	8,30	Baik
	Konsistensi	8	8	8,00	Baik
	Pengambilan Keputusan	8	8	8,00	Baik
	<b>Rata-Rata</b>		<b>8,33</b>	<b>8,00</b>	<b>8,10</b>
<b>Kerjasama</b>	Kerjasama Internal	8	9	8,70	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	8	8	8,00	Baik
	Komitmen dalam Tim	9	8	8,30	Baik
	<b>Rata-Rata</b>		<b>8,20</b>	<b>8,20</b>	<b>8,20</b>
<b>Mengelola Perubahan</b>	Pelayanan Publik	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	8	9	8,70	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	9	8	8,30	Baik
	Inisiatif	8	9	8,70	Baik
	<b>Rata-Rata</b>		<b>8,20</b>	<b>8,40</b>	<b>8,34</b>
<b>Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :</b>		<b>8,24</b>	<b>8,20</b>	<b>8,21</b>	<b>Baik</b>

**Keterangan Kualifikasi**

9-10	renewa
7-8,99	Baik
5-6,99	Cukup
3-4,99	Jarang
1-2,99	tidak Kurang

Dipindai dengan CamScanner

No	Komponen Perilaku Kepemimpinan	Sub Komponen Yang Perlu Dikembangkan	Rencana pengembangan Potensi Diri	
			Individu	Penugasan
1	Integritas	Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi sesuai tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan yang berlaku	Habituaasi diri dalam percepatan pelaksanaan tugas dengan menentukan prioritas	Memberikan tugas yang harus tercatat secara periodik sebagai umpan balik konsistensi mengikuti aturan
2	Kerjasama	Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/yim yang dipimpin	Mempelajari teknik komunikasi yang efektif agar pesan dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh rekan kerja dan bawahan	Menanyakan kembali tugas yang diberikan untuk mengetahui tugas yang diberikan telah dimengerti dengan baik
3	Mengelola Perubahan	Menggunakan cara yang beragam untuk memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang telah ditetapkan	Mengenali potensi diri kemudian membuat rencana pengembangan potensi sesuai kebutuhan organisasi dan selalu mengasah keterampilan	Memberikan tugas spesifik sesuai kopetensinya kepada setiap bawahan dalam jangka pendek

## BAB VIII

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Hasil pelaksanaan Aksi perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penataan dan Pemberdayaan Melalui Aplikasi LAPENDER di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :

1. Pada saat aksi perubahan, terdapat 105 (seratus lima) permohonan yang menggunakan layanan online. Semuanya diselesaikan sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.
2. Layanan online ini sangat membantu dalam memudahkan pemohon, memberikan transparansi biaya dan kepastian dalam penyelesaiannya.

#### B. Saran

Saran yang dapat diberikan dalam keberlanjutan aksi perubahan ini adalah:

- a. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
- b. Perlu dukungan yang lebih intensif lagi dari pimpinan untuk meningkatkan layanan online terkait pertimbangan teknis pertanahan.
- c. Adanya dukungan dari stakeholders, baik internal maupun eksternal agar tahapan dalam jangka menengah dan jangka panjang dapat dilaksanakan



## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang Undang RI No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Pokok Agraria (UUPA).
2. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
8. Peraturan Presiden No. 86 Tahun 2018 tentang Reforma Agraria.
10. Peraturan Presiden No. 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria danTata Ruang.
11. Peraturan Presiden No. 48 Tahun 2020 tentang Badan PertanahanNasional.
12. Peraturan Menteri Agraria/Ka. BPN No. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
13. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional No. 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.
15. Peraturan Daerah Provinsi Banten No. 1 Tahun 2023 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Banten Tahun 2023-2043 yang terintegrasi dengan Rencana Zonasi Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (RZWP3-K)
16. Websiten Kementerian ATR/BPN [www.atrbpn.go.id](http://www.atrbpn.go.id).
17. Aplikasi <https://penataanagraria.atrbpn.go.id/Reforma>.
18. Aplikasi <https://sigtora.atrbpn.go.id>



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANGERANG  
PROVINSI BANTEN**

Jl. H. Abdul Hamid Kav. 8, Tigaraksa Tangerang 15720 Telp. (021) 5992455 Fax. (021) 5992183 Email : kab-tangerang@atrbpn.go.id

**SURAT TUGAS**

**NOMOR : 1076 /ST-36.03.400.NT.02.03/V/2023**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan implementasi aksi perubahan oleh Sdri. Niluh Ketut Suariartika, S.H.,M.H. sebagai peserta pelatihan kepemimpinan pengawas sesuai jadwal dan agenda kegiatan pada urat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Kemneterian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasiaonal Nomor B/KP.01.01/209-100.2/III/2023 tanggal 3 Maret 2023 tentang Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang I Angkatan I dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang I Angkatan I s.d Angkatan II Tahun 2023;
  - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan aksi perubahan sesuai dengan rencana tahapan dan jadwal inovasi, dipandang perlu dibentuk tim kinerja internal Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penataan dan Pemberdayaan melalui aplikasi LAPENDER;

**Mengingat** : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Tahun Anggaran 2023

**MEMBERI TUGAS**

**Kepada** : Daftar Terlampir

**Untuk** : Melaksanakan Kegiatan Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penataan dan Pemberdayaan Melalui Aplikasi LAPENDER di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

Tangerang, 29 Mei 2023

Kepala Kantor Pertanahan  
Kabupaten Tangerang

Joko Susanto, A.Ptnh.,M.Si.  
NIP. 19660918 198903 1 002

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

Lampiran Surat tugas

Nomor : 1096 /ST-36.03.400.NT.02.03/N/2023

Tanggal : 29 Mei 2023

No.	Nama	Jabatan	Tugas	Jabatan Dalam Tim
1	Joko Susanto, A.Pub.,M.Si	Kepala Kantor	Memberikan dukungan, saran dan masukan dalam penyusunan Aksi Perubahan	Mentor
2	Fauzinar, A.Pub.,S.H.,M.H	Widyaiswara PPSDM Kementerian ATR/BPN	Memberikan dukungan, saran dan masukan dalam penyusunan Aksi Perubahan	Coach
3	Nilah Ketut Suriatika, S.H.,M.H	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	1. Mengendalikan setiap tahapan Aksi Perubahan 2. Bertanggung jawab penuh terhadap seluruh tahapan proses Aksi Perubahan 3. Berkoordinasi dan kerjasama dengan stakeholder Internal dan Eksternal	Ketua Tim
4	Anniz, S.H	Koordinator Substansi Penatausahaan Tanah	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
5	Murwanini, S.H	Koordinator Substansi Landreform dan Pemberdayaan Tanah Masyarakat	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
6	Susanto	Pengadministrasi Umum	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
7	Suwarno	Pengadministrasi Umum	Memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi LAPENDER	Anggota
8	Dinda Anisa Anggrani	PPNPN	Menyapkan Aplikasi LAPENDER	Anggota
9	Dhimas Dwian Cahya Sunyoto	PPNPN	Menyapkan Aplikasi LAPENDER	Anggota
10	Fani Irawati	PPNPN	Menyapkan Aplikasi LAPENDER	Anggota
11	Puri Permatasari	PPNPN	Menginventarisir, mengolah data dan menyiapkan bahan laporan	Anggota

Gambar 6. Surat Tugas Tim Efektif



Gambar 7. Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Penataan dan Pemberdayaan (LAPENDER) Kabupaten Tangerang