

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN**

**OPTIMALISASI PENGAWASAN LAYANAN SURVEI DAN PEMETAAN  
DENGAN POLA PENERAPAN *RISK REGISTER*  
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SERANG**



**Nama** : Gunawan Wibisana,S.ST.,M.M  
**NIP** : 19760519 200003 1 002  
**Jabatan** : Kepala Seksi Survei dan Pemetaan  
**Pelatihan** : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas  
**Angkatan** : 1  
**Unit Kerja** : Kantor Pertanahan Kota Serang

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

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL

Laporan Aksi Perubahan dengan judul:

### **Optimalisasi Pengawasan Layanan Survei dan Pemetaan dengan pola penerapan *Risk Register* pada Kantor Pertanahan Kota Serang**

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 Gelombang 1 Angkatan 1 :

Nama : Gunawan Wibisana,S.ST.,M.M  
NIP : 19760519 200003 1 002  
Jabatan : Kepala Seksi Survei dan Pemetaan  
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Serang

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar laporan Aksi Perubahan pada hari Selasa tanggal 08 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, .....  
Coach,

Serang, .....  
Mentor,

Fauzimar, A.Ptnh., S.H., M.H.  
NIP. 19640606 198503 1 007

Ir.Trias Wiriahadi  
NIP. 19690712 199403 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama Peserta : Gunawan Wibisana,S.ST.,M.M  
NIP : 19760519 200003 1 002  
Jabatan : Kepala Seksi Survei dan Pemetaan  
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas  
Angkatan : 1  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Serang

Judul Aksi Perubahan :

### **Optimalisasi Pengawasan Layanan Survei dan Pemetaan dengan pola penerapan Risk Register pada Kantor Pertanahan Kota Serang**

Telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada Tanggal 08 Bulan Agustus Tahun 2023.

Mentor,

*Team Leader,*

Ir.Trias Wiriahadi.  
NIP. 19690712 199403 1 001

Gunawan Wibisana,S.ST.,M.M.  
NIP. 19760519 2000003 1 002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan 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.

Dalam Aksi Perubahan ini penulis mengambil judul “***Optimalisasi Pengawasan Layanan Survei Dan Pemetaan Bidang Tanah Berbasis Risk Register Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Serang***”

Peningkatan pelayanan, melalui pengelolaan data pertanahan berbasis digital merupakan upaya yang dilakukan untuk kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Kota Serang menuju ATR/BPN berstandar dunia dan ini merupakan upaya inovatif yang akan mendorong percepatan layanan pemerintah di bidang pertanahan, yang pada akhirnya akan berdampak bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan dapat mendorong kemudahan berusaha di Kota Serang

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

1. Bapak Marsekal TNI Dr. Hadi Tjahjanto, S.I.P., Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional atas segala arahan, bimbingan dan telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023.
2. Bapak Sudaryanto,S.H.,M.M. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Banten selaku Mentor Aksi Perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023 atas semua arahan dan bimbingan, sehingga penulis dapat menyusun Laporan Aksi Perubahan ini
3. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H, M.P., Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
4. Bapak Ir.Trias Wiriahadi. Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang atas semua arahan dan bimbingan, sehingga penulis dapat menyusun Laporan Aksi Perubahan ini.
5. 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.

6. 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.
7. Semua Peserta dan Panitia Penyelenggara Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023 atas semua dukungan yang diberikan kepada penulis.
8. Seluruh Jajaran Kantor Pertanahan Kota Serang atas dukungan dalam pelaksanaan Aksi Perubahan.
9. Segenap keluarga besar, Istri tercinta Sinta Alisha, Putra tersayang (Rio dan Rino). Ibu dan Bapak 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.

Dalam penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini tentunya masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunannya, karena itu penulis sangat berterima kasih untuk saran dan masukan untuk perbaikan Aksi Perubahan ini, dan semoga Aksi Perubahan ini bisa memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi peningkatan Kinerja Organisasi menuju layanan administrasi pertanahan berkelas dunia.

Penulis,

Gunawan Wibisana., S.ST., M.M

## DAFTAR ISI

LAPORAN AKSI PERUBAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL .....	2
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR TABEL .....	9
ABSTRAK .....	10
<i>ABSTRACT</i> .....	11
BAB I .....	12
RANCANGAN AKSI PERUBAHAN.....	12
<b>A. Latar belakang</b> .....	12
<b>B. Tujuan Aksi Perubahan</b> .....	15
<b>C. Manfaat Aksi Perubahan</b> .....	15
1. <b>Manfaat Aksi Perubahan Bagi Team Leader</b> .....	15
2. <b>Manfaat Aksi Perubahan Bagi Unit Kerja dan Instansi</b> .....	15
<b>D. Profil organisasi</b> .....	15
1. <b>Tugas dan fungsi</b> .....	15
2. <b>Struktur organisasi</b> .....	18
3. <b>Gambaran sumber daya manusia</b> .....	19
4. <b>Uraian Kinerja Saat Ini</b> .....	20
5. <b>Area Pekerjaan yang Bermasalah</b> .....	21
<b>E. Analisa Masalah Kinerja</b> .....	23
1. <b>Identifikasi isu eksternal</b> .....	25
2. <b>Identifikasi isu internal</b> .....	26
3. <b>Analisa Pemilihan Isu</b> .....	35
4. <b>Analisa Kelayakan Inovasi</b> .....	36
<b>F. Terobosan inovasi</b> .....	37
<b>G. Kanvas Inovasi</b> .....	38
<b>H. Milestone dan Tahapan Kegiatan</b> .....	40
<b>I. Hasil Inovasi</b> .....	43
<b>J. Manajemen Mutu</b> .....	45
BAB II.....	48
DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN .....	48

1. Membangun Integritas.....	48
2. Pengelolaan Budaya Layanan .....	49
3. Pengelolaan Tim .....	51
BAB III.....	55
DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN .....	55
1. Capaian Tahapan Inovasi .....	56
2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Layanan .....	63
3. Manfaat aksi perubahan.....	64
4. Keberlanjutan Aksi Perubahan.....	65
a. Legalitas Penerapan Inovasi.....	65
b. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi.....	65
BAB IV.....	66
KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN.....	66
A. Tahapan Kegiatan Jangka Pendek.....	66
B. Tahapan Kegiatan Jangka Menengah .....	71
C. Tahapan Kegiatan Jangka Panjang .....	71
BAB V.....	73
PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan .....	74
B. Rekomendasi.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Wilayah Kota Serang .....	17
Gambar 1. 2 Kantor Pertanahan Kota Serang.....	18
Gambar 1. 3 Struktur Organisasi .....	18
Gambar 1. 4 Sumber Daya Manusia.....	20
Gambar 1. 5 Business Model Canvas.....	39
Gambar 2. 1 Dokumentasi Koordinasi dan Permintaan Dukungan.....	49
Gambar 2. 2 Dokumentasi Koordinasi bersama Tim Aksi Perubahan .....	52
Gambar 2. 3 Dokumentasi Konsultasi bersama Kejaksaan .....	52
Gambar 2. 4 Dokumentasi Konsultasi Bidang Survei dan Pemetaan.....	52



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kinerja Permohonan Tahun 2023 .....	24
Tabel 1. 2 Kinerja Permohonan Tahun 2022 .....	24
Tabel 1. 3 Kinerja Permohonan Tahun 2021 .....	25
Tabel 1. 4 Isu Eksternal .....	25
Tabel 1. 5 Isu Internal .....	26
Tabel 1. 6 Matrik Isu Permasalahan .....	28
Tabel 1. 7 Matrik USG .....	32
Tabel 1. 8 Deskripsi Kriteria Urgency .....	32
Tabel 1. 9 Kriteria Seriousness .....	33
Tabel 1. 10 Deskripsi Kriteria Growth .....	33
Tabel 1. 11 Pemilihan Isu Analisa USG .....	34
Tabel 1. 12 Tapisan MC Namara .....	37
Tabel 1. 13 Kriteria Tapisan MC Namara.....	38
Tabel 1. 14 Rencana Pelaksanaan Kegiatan .....	40
Tabel 1. 15 Tahapan Kegiatan .....	42
Tabel 1. 16 Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan.....	45
Tabel 2. 1 Risk Register Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Serang .....	61
Tabel 2. 2 Rencana Mitigasi SP pada Kantor Pertanahan Kota Serang.....	62
Tabel 2. 3 Kinerja Permohonan Jan-Jul 2023 .....	63

**ABSTRAK**

**OPTIMALISASI PENGAWASAN LAYANAN SURVEI DAN PEMETAAN**

**DENGAN POLA PENERAPAN *RISK REGISTER***

**PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SERANG**

Gunawan Wibisana, S.ST.,M.M  
19760519 200003 1 002

Layanan survei dan pemetaan bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat tentang bentuk, batas-batas, dan karakteristik fisik suatu area atau wilayah, termasuk tanah, bangunan, dan elemen lainnya yang relevan. Hal ini penting untuk menghindari konflik kepemilikan, sengketa batas dan ketidakpastian terkait kepemilikan tanah. Namun dalam prakteknya seringkali dijumpai ketidakpatuhan terhadap standar yang ditetapkan dan pada akhirnya mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Identifikasi masalah di dalam laporan aksi perubahan yang didasarkan oleh analisis USG dan *fishbone diagram* adalah belum adanya penerapan risk register dalam layanan survei dan pemetaan.

Hasil aksi perubahan, seksi Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Serang menghasilkan komitmen bersama untuk berorientasi pada kepuasan masyarakat dan menjalankan nilai-nilai Kementerian yaitu melayani, profesional, terpercaya dengan berintegritas dalam jangka pendek aksi perubahan ini dapat memberikan fungsi control kepada pelaksana sehingga manfaat bisa dirasakan tim yaitu meningkatnya kinerja pelayanan dan manfaat bagi masyarakat bisa merasakan kecepatan, dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pertanahan di Seksi Survei dan Pemetaan, selain itu dengan adanya Risk Register data yang dihasilkan oleh Seksi Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Serang memiliki kualitas data yang baik, dan perencanaan yang siap atas risiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang, karena terdapat rencana-rencana mitigasi atas setiap jenis risiko yang ada.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pengawasan, *Risk Register*

## ***ABSTRACT***

### ***OPTIMIZING THE SUPERVISION OF SURVEY AND MAPPING SERVICES WITH THE PATTERN OF APPLYING THE RISK REGISTER AT THE SERANG CITY LAND OFFICE***

Gunawan Wibisana, S.ST.,M.M  
19760519 200003 1 002

*Survey and mapping services aim to obtain accurate information about the shape, boundaries and physical characteristics of an area or territory, including land, buildings, and others relevant elements. This is important to avoid ownership conflicts, boundary disputes and uncertainty regarding land ownership, in practice there is often non-compliance with the standards set and ultimately results in delays in completing work. Identification of the problem in the change action report based on USG analysis and fishbone diagram is that there is no implementation of the risk register in survey and mapping services.*

*The results of the change action, survey and mapping section at The Serang City Land Office produce a joint commitment to be oriented towards community satisfaction and carry out the ministry values, namely serving, professional, trusted with integrity in the short term this change action can provide a control function to implementers so that benefits can be felt by the team namely the increase in service performance and benefit for the community can feel the speed and timeliness of completing land services produced by the survey and mapping section at the Serang City Land Office has good data quality, and prepared planning of risk that will occur in the future, because there are mitigation plans for every type of risk that exists.*

***Keywords: Service, Supervision, Risk Register***

## **BAB I**

### **RANCANGAN AKSI PERUBAHAN**

#### **A. Latar belakang**

Berdasarkan hasil rumusan rapat kerja nasional Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) tahun 2023 bahwa untuk menjadi institusi berstandar dunia, Kementerian ATR/BPN berkomitmen untuk menuntaskan transformasi digital dan mewujudkan kepastian hukum dalam rangka peningkatan ekonomi. Komitmen ini mensyaratkan tersedianya informasi geospasial pertanahan dan tata ruang yang terintegrasi untuk mendukung pelayanan pertanahan dan tata ruang berbasis elektronik.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Kementerian ATR/BPN terus berbenah menuju ke arah perubahan yang lebih baik dengan melakukan transformasi digital. Berbagai inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, integritas dan kualitas data pertanahan terus dikembangkan guna memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dengan membangun pondasi layanan pertanahan dan tata ruang berkualitas serta berbasis elektronik, diharapkan mampu memberikan dampak pada kepastian hak atas tanah guna mendukung tercapainya visi dan misi.

Transformasi digital dapat memberikan sejumlah manfaat seperti meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki aksesibilitas data, mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi. Namun, ada juga tantangan dan masalah yang tidak dapat diselesaikan hanya dengan transformasi digital, seperti perubahan kebijakan, regulasi yang sesuai, masalah hukum dan tantangan sosial yang kompleks. Pemerintah perlu mengadopsi pendekatan yang holistik dalam meningkatkan pelayanan pertanahan dan tata ruang, termasuk perbaikan kebijakan, kerjasama dengan pemangku kepentingan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perencanaan tata ruang yang baik, pengawasan yang efektif, dan sebagainya. Transformasi digital harus menjadi bagian dari strategi yang lebih luas untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Menghadapi tantangan yang kompleks dan beragam, diperlukan pendekatan yang terintegrasi, melibatkan berbagai stakeholder, dan mempertimbangkan berbagai aspek seperti kebijakan, regulasi, teknologi, sosial, dan budaya. Transformasi digital dapat menjadi salah satu alat yang kuat untuk memperbaiki pelayanan pertanahan dan tata ruang, tetapi tidak dapat menjadi satu-satunya solusi.

Tuntutan adanya perbaikan pelayanan publik pada pemerintah senantiasa meningkat dari waktu ke waktu. Pemerintah tidak bisa bekerja hanya mengandalkan apa yang sudah biasa dilakukan namun kedepannya pemerintah juga harus melibatkan pengguna pelayanan

pertanahan dan tata ruang, seperti pemilik tanah, pengembang properti, atau masyarakat lokal, dalam proses perencanaan dan pengembangan inovasi. Dengan memahami kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh pengguna, pemerintah dapat merancang solusi yang lebih relevan dan efektif.

Namun, implementasi strategi transformasi digital tidaklah mudah. Organisasi ini harus mengatasi berbagai tantangan, termasuk mengubah budaya kerja, mengembangkan keterampilan pegawai dan memastikan keamanan data yang tinggi. Oleh karena itu, langkah-langkah yang terarah dan komprehensif diperlukan untuk mencapai tujuan transformasi digital. Pelayanan publik yang baik sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan pertanahan dan tata ruang. Tantangan yang kompleks dan perubahan kondisi sosial masyarakat menuntut adanya perubahan dan peningkatan terus-menerus dalam pelayanan publik yang diberikan.

Dalam rangka meningkatkan Pelayanan pertanahan dan tata ruang yang berkualitas dan berkelanjutan diperlukan suatu bentuk metode pengawasan yang merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan pelayanan. Pengawasan yang efektif dapat membantu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah atau kelemahan dalam pelayanan serta memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.

Layanan survei dan pemetaan bidang tanah merupakan bagian penting dari pelayanan pertanahan dan tata ruang. Layanan ini merupakan proses yang melibatkan pengukuran, pemetaan, dan dokumentasi dari suatu area atau wilayah tertentu. Layanan survei dan pemetaan bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat tentang bentuk, batas-batas, dan karakteristik fisik suatu area atau wilayah, termasuk tanah, bangunan, dan elemen lainnya yang relevan. Hal ini penting untuk menghindari konflik kepemilikan, sengketa batas dan ketidakpastian terkait kepemilikan tanah. Namun dalam prakteknya seringkali dijumpai ketidakpatuhan terhadap standar yang ditetapkan dan pada akhirnya mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan.

Untuk mengantisipasi keterlambatan penyelesaian tersebut diperlukan Pengawasan yang membantu memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam survei dan pemetaan bidang tanah memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini melibatkan verifikasi kualitas data, termasuk keakuratan pengukuran, pemetaan batas lahan, dan informasi lainnya. Pengawasan yang baik dapat membantu mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan atau ketidaksesuaian data yang dapat memengaruhi keputusan terkait pelayanan pertanahan dan tata ruang.

Pengawasan ini berguna untuk mengidentifikasi, menganalisa dan mengelola terkait keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Pengawasan dapat membantu melakukan identifikasi risiko potensial yang terkait dengan kegiatan tersebut. Risiko-risiko ini dapat berkaitan dengan berbagai faktor seperti kesalahan peralatan, kesalahan manusia serta kepatuhan terhadap regulasi.

Salah satu dukungan dalam menerapkan kepatuhan terhadap standar adalah Penerapan manajemen risiko di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2022 yang bertujuan meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, dan mendukung pencapaian sasaran. Penerapan sebagaimana dimaksud didasarkan pada prinsip manajemen risiko, kerangka kerja manajemen risiko dan proses manajemen risiko.

Dalam praktiknya manajemen risiko umumnya dikelompokkan berdasarkan di mana manajemen risiko diterapkan, berdasarkan tingkatan organisasi di mana manajemen risiko dipraktikkan maupun berdasarkan jenis risiko yang dikelola. Mengacu pada pengelompokan tersebut, manajemen risiko lazim dipisahkan dalam 2 (dua) kelompok besar, yaitu manajemen risiko pada institusi keuangan dan praktik pengelolaan risiko pada institusi non-keuangan yang mengadopsi standar praktik terbaik yang dirujuk oleh instansi pelayanan publik. Adapun pengelompokan seperti ini dapat disebut juga dengan pengelompokan sektoral.

Pengelompokan lainnya, yaitu pengelompokan struktural mengelompokkan manajemen risiko berdasarkan tingkatan organisasi tempat praktik pengelolaan risiko berlangsung. Pada umumnya pengelompokan ini membagi manajemen risiko menjadi pengelolaan risiko di tingkatan strategis atau dikenal sebagai manajemen risiko strategis, pengelolaan risiko di tingkatan operasional dikenal sebagai manajemen risiko operasional serta pengelolaan risiko di tingkatan proyek disebut juga manajemen risiko proyek. Selain itu pada cakupan yang lebih luas, pengelompokan secara struktural dapat berupa pengelolaan risiko pengelolaan risiko juga merupakan aspek penting dalam pelayanan pertanahan dan tata ruang yang melibatkan cakupan yang lebih luas. Pengelompokan secara struktural dan pengelolaan risiko dapat membantu mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko yang terkait dengan kegiatan pertanahan dan tata ruang.

Dengan uraian diatas penulis berupaya menerapkan pentingnya penerapan manajemen risiko dengan melakukan pendekatan *Risk Register* di Seksi Survei dan Pemetaan Pada Kantor Pertanahan Kota Serang menjadi salah satu pilihan untuk membuat suatu rancangan

aksi perubahan yakni “*Optimalisasi Pengawasan Layanan Survei dan Pemetaan dengan pola penerapan Risk Register pada Kantor Pertanahan Kota Serang*”

## **B. Tujuan Aksi Perubahan**

1. Mengaktualisasikan nilai-nilai Pancasila dan semangat bela negara dalam melaksanakan peran kepemimpinan yang beretika dan berintegritas;
2. mengidentifikasi Risiko yang Lebih Komprehensif;
3. Merancang inovasi untuk meningkatkan Pelayanan Publik terutama dalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi berbasis *risk register*;
4. Mengaktualisasikan pelaksanaan pekerjaan dengan menerapkan manajemen Pengawasan berbasis *risk register* agar inovasi dapat berjalan sesuai Perencanaan Peningkatan Pelayanan Publik sesuai prinsip (*Total Quality Service*).

## **C. Manfaat Aksi Perubahan**

### **1. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Team Leader**

- a) Meningkatkan kemampuan dalam kepemimpinan dengan mencerminkan nilai-nilai Pancasila dan Bela Negara;
- b) Memiliki kemampuan Diagnosa Organisasi, berfikir kreatif dalam pelayanan, membangun tim efektif dan kepemimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan;
- c) Pemahaman yang lebih baik tentang risiko, pengambilan keputusan yang lebih informatif, perencanaan yang lebih efektif, kolaborasi tim yang lebih baik dan peningkatan akuntabilitas.

### **2. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Unit Kerja dan Instansi**

- a) Mewujudkan Pejabat Pengawas yang memiliki nilai-nilai integritas, kemampuan dan kompetensi dalam menciptakan suatu bentuk inovasi, sehingga akan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja dan pelayanan organisasi;
- b) Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia khususnya internal Kantor Pertanahan Kota Serang dalam proses pemilihan pelayanan publik berbasis risk register, indexing dan integrasi pada proses pelayanan publik.
- c) Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Serang dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dari aspek keterbukaan informasi publik, kecepatan memperoleh informasi dan akuntabel.

## **D. Profil organisasi**

### **1. Tugas dan fungsi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Pasal 25 menjelaskan bahwa Seksi Survei dan

Pemetaan mempunyai tugas melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan Kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024, mendukung pencapaian Visi dan Misi Presiden yang tertuang dalam RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024). Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama lima tahun ke depan adalah ***“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”***. Selain itu nilai-nilai yang Sesuai dengan Keputusan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 115/SK-0T.02/V/2020 tentang Nilai-Nilai Kementerian ATR/BPN, ditetapkan 3 nilai utama, yakni Melayani, Profesionalisme dan Terpercaya. Arti dan filosofi masing-masing nilai adalah:

1. Melayani. Seluruh aparatur memiliki prinsip melayani yakni:
  - a) melayani dengan kejelasan prosedur, biaya, dan ketepatan waktu;
  - b) bersikap sopan, ramah, cermat dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan.
2. Profesionalisme. Setiap aparatur memiliki jiwa profesionalisme seperti:
  - a) bekerja sama, bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah;
  - b) senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan.
3. Terpercaya. Aparatur diharapkan menjadi insan terpercaya yakni:
  - a) bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan, menjaga martabat serta tidak melakukan hal tercela;
  - b) patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Kantor Pertanahan Kota Serang berlokasi di Jalan Raya Serang - Pandegelang Km.03. Kota Serang. Secara geografis berada 6° 10' 10" – 6°13' 10" Lintang selatan dan 106° 4' 07"- 106 21' 25". Kota Serang memiliki wilayah seluas 266,2 Km<sup>2</sup>. Wilayah Kota Serang terdiri dari 6 kecamatan, 69 Kelurahan.





Gambar 1. 1 Peta Wilayah Kota Serang

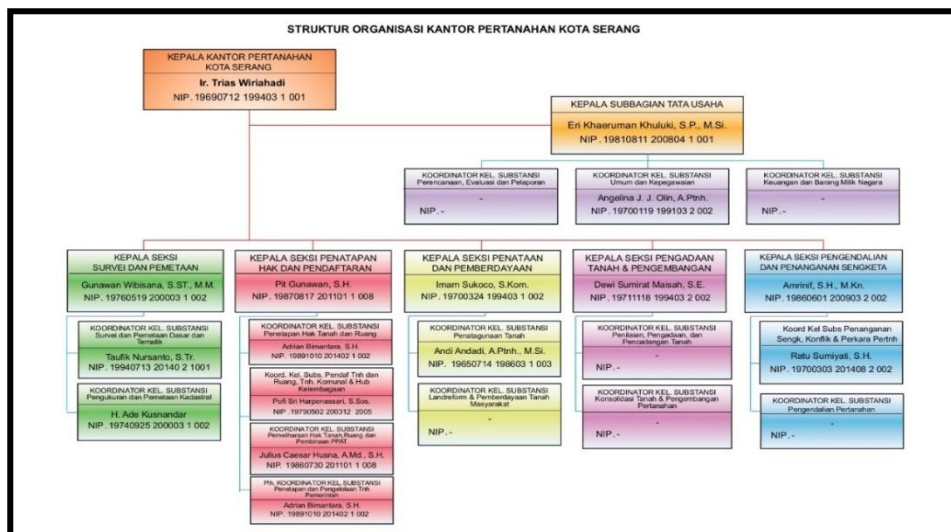
Pembentukan Kota Serang sendiri tak lepas dari amanat undang-undang nomor 23 tahun 2000 tentang pembentukan Provinsi Banten. Hal ini dipertegas oleh undang-undang nomor 32 tahun 2007 (yang disahkan pada tanggal 10 Agustus 2007) tentang dimekarkannya (pembentukan) Kota Serang dari Kabupaten Serang. Kota Serang lahir pada tanggal 10 Agustus 2007.

Kantor Pertanahan Kota Serang merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian dan Tata Ruang/BPN di daerah, mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana dengan berpedoman Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Jo. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 tahun 2022 Tentang Pembentukan Kantor Pertanahan Kabuapten Panukal Adab Lematang Ilir Provinsi Sumatera Selatan dan Kota Serang Provinsi Banten. Sementara ini Kantor Pertanahan Kota Serang belum mempunyai kantor sendiri dan masih menempati ruko untuk melayani masyarakat.



Gambar 1. 2 Kantor Pertanahan Kota Serang

## 2. Struktur organisasi



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi

### 3. Gambaran sumber daya manusia

#### Pegawai Negeri Sipil:

No	Seksi/Bagian	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Subbagian Tata Usaha	6
3	Seksi Survei dan Pemetaan	5
4	Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	7
5	Seksi Penataan dan Pemberdayaan	1
6	Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	3
7	Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	4
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>

#### Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri:

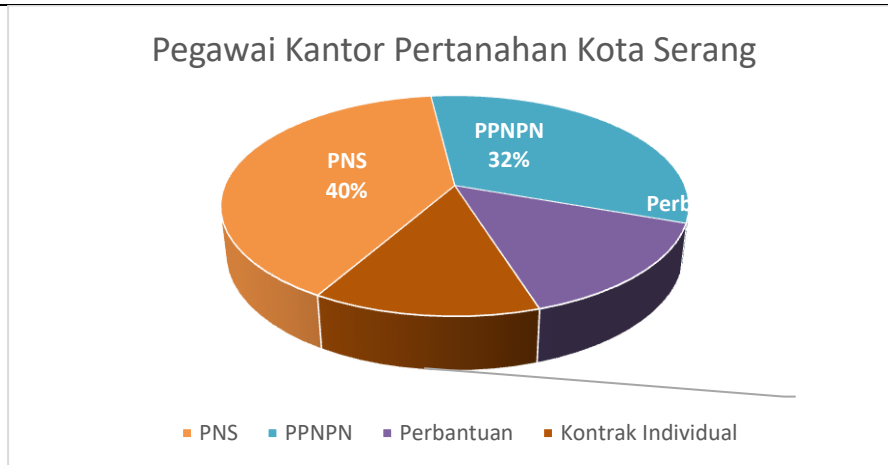
No	Jabatan	Jumlah
1	Asisten Verifikator Berkas	12
2	Asisten Pengadministrasi Umum	9
3	Pengelola Aplikasi	1
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>

#### Pegawai Perbantuan:

No	Seksi/Bagian	Jumlah
1	Seksi Survei dan Pemetaan	2
2	Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	7
3	Seksi Penataan dan Pemberdayaan	1
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>

## Kontrak Individual

No	Jabatan	Jumlah
1	Security	4
2	Office Boy	4
3	Driver	1
Jumlah		9



Gambar 1. 4 Sumber Daya Manusia

#### 4. Uraian Kinerja Saat Ini

Berdasarkan Pasal 24 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020, seksi Survei dan Pemetaan mempunyai tugas melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang. Pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survey dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi.

Uraian tugas dan fungsi Kepala Seksi Survei dan Pemetaan adalah sebagai berikut:

- Menyiapkan bahan dan pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi pemantauan kegiatan pada seksi infrastruktur pertanahan;
- Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu;
- Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pembinaan tenaga teknis dan surveyor;

- d. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
- e. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pemeliharaan Kerangka Dasar Kadastral Nasional (KDKN);
- f. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan koordinasi dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) berbasis data spasial;
- g. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan supervise surveyor kadaster berlisensi dan Kantor Jasa Surveyor Kadaster Berlisensi (KJSKB);
- h. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral;
- i. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan validasi pemetaan satuan rumah susun;
- j. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang, dan perairan;
- k. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan *graphical index mapping* (GIM) atau pengumpulan informasi bidang tanah;
- l. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan survey tematik pertanahan, tata ruang, perbatasan dan wilayah tertentu, agrarian dan social ekonomi;
- m. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pemetaan tematik pertanahan, tataruang, perbatasan dan wilayah tertentu, agrarian dan social ekonom;
- n. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pengelolaan basis data dan informasi geospasial tematik;
- o. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan pembinaan tenaga teknis dan petugas survey dan pemetaan tematik; dan
- p. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan dan pelaporan kegiatan seksi infrastruktur pertanahan.

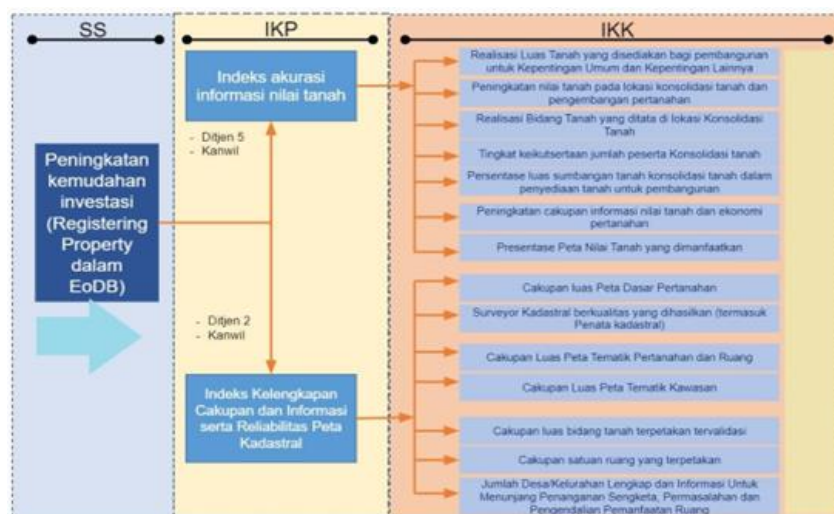
## **5. Area Pekerjaan yang Bermasalah**

Berdasarkan hasil rumusan rapat kerja nasional Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) tahun 2023 bahwa untuk menjadi institusi berstandar dunia, Kementerian ATR/BPN berkomitmen untuk menuntaskan transformasi digital dan mewujudkan kepastian hukum dalam rangka peningkatan ekonomi. Komitmen ini mensyaratkan tersedianya informasi geospasial pertanahan dan tata ruang yang terintegrasi untuk mendukung pelayanan pertanahan dan tata ruang berbasis elektronik.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Kementerian ATR/BPN terus berbenah menuju ke arah perubahan yang lebih baik dengan melakukan transformasi digital. Berbagai inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, integritas dan kualitas data pertanahan terus dikembangkan guna memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dengan membangun pondasi layanan pertanahan dan tata ruang berkualitas serta berbasis elektronik, diharapkan mampu memberikan dampak pada kepastian hak atas tanah guna mendukung tercapainya visi dan misi. Hal ini sebagaimana rencana strategis yang tertuang dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 27 Tahun 2020. Visi yang ditetapkan Kementerian ATR/BPN selama lima tahun kedepan adalah “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk mendukung tercapainya : Indonesia Maju yang berdaulat, Mandiri dan berkepribadian berlandaskan Gotong Royong”.

Visi tersebut akan menjadi *guidance*, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam jangka waktu yang tersisa 1 tahun. Makna berstandar dunia dimaknai sebagai pelaksanaan *International best practices* dalam upaya-upaya meningkatkan efektivitas manajemen dan mutu pelayanan tanah dan ruang secara berkesinambungan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang memberikan dampak kepada peningkatan manfaat dan kualitas layanan pertanahan dan penataan ruang serta pemeringkatan *Ease of Doing Business* (Kemudahan Berusaha), khususnya dari aspek terdaftarnya properti.

Berdasarkan sasaran strategis Kementerian ATR/BPN sebagai Kasi Survei dan Pemetaan mempunyai tugas dan fungsi yang mendukung tercapainya sasaran strategis sebagai berikut:



Gambar

Dalam rangka menjalankan sasaran kegiatan yaitu tersedianya informasi bidang tanah dan ruang mempunyai indicator kinerja kegiatan seabgai Kasi Survei dan Pemetaan yaitu cakupan luas bidang tanah terpetakan dan tervalidasi dan jumlah Kelurahan lengkap dan informasi untuk menunjang penanganan sengketa, permasalahan dan pengendalian pemanfaatan ruang. Berdasarkan dengan tugas dan fungsi yang diamanatkan, beberapa area bermasalah yang ditemukan di Seksi Survei dan Pemetaan yang diharapkan mendapatkan solusi penyelesaian antara lain:

- a. Masih rendahnya Kompetensi Pelaksana Pengukuran dan Pemetaan;
- b. Optimalisasi keterlibatan aktif pihak SKB dan ASK dalam layanan survei dan pemetaan;
- c. Masih adanya tunggakan Pekerjaan Rutin;
- d. Masih Rendahnya data siap elektronik;
- e. Masih Rendahnya Penyelesaian Program Strategis Nasional;
- f. Belum adanya penerapan *risk register* dalam layanan survei dan pemetaan;
- g. Batas wilayah desa atau kelurahan yang perlu ditata ulang;
- h. Hilang atau rusaknya titik kontrol sebagai titik referensi;
- i. Belum optimalnya Pengawasan terhadap layanan survei dan pemetaan

#### **E. Analisa Masalah Kinerja**

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi yang diamanatkan, Seksi Survei dan Pemetaan menemui berbagai kendala dan tantangan yang harus dicarikan solusi penyelesaian sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat. Sejalan dengan mewujudkan tujuan strategis Kementerian ATR/BPN untuk mewujudkan Kantor Layanan Modern yang memberikan Produk, layanan dan pusat informasi pertanahan dan tata ruang secara elektronik berbasis teknologi informasi.

Di dalam diagnosa organisasi diharapkan mampu menentukan isu strategis yang terpilih sesuai dengan tugas dan fungsi di Seksi Survei dan Pemetaan. Isu strategis merupakan suatu perkembangan-perkembangan, peristiwa yang memiliki potensi berdampak terhadap tujuan strategis. Proses pemilihan beberapa isu menjadi 1 (satu) isu strategis untuk menjadi substansi dalam rencana aksi perubahan dilakukan dengan penilaian berdasarkan kriteria yang sesuai dengan permasalahan dan tugas fungsi yang diamanatkan.

Gambaran Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Serang khususnya pelayanan di Seksi Survei dan Pemetaan sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Tunggakan pekerjaan dapat terlihat dalam bentuk *backlog* atau daftar pekerjaan yang masih harus dikerjakan namun belum selesai. Selain itu, penilaian kualitas pelayanan dari pengguna dapat memberikan indikasi adanya tunggakan pekerjaan. Jika pengguna merasa bahwa pekerjaan tidak diselesaikan dengan cepat atau mengalami keterlambatan, hal ini dapat menjadi tanda adanya tunggakan pekerjaan. Selain itu, laporan internal dari kantor pertanahan tentang kemajuan pekerjaan atau hasil evaluasi intern juga dapat memberikan gambaran tentang adanya tunggakan pekerjaan. Jika ada ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan yang masuk dan kapasitas kantor pertanahan untuk menanganinya, maka kemungkinan besar terjadi tunggakan pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Kinerja Permohonan Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Berkas Masuk	Selesai	Sisa
1	Pemecahan Bidang	46	46	0
2	Pemisahan Bidang	3831	1524	2307
3	Penggabungan Bidang	22	11	11
4	Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	229	190	39
5	Pengukuran Ulang Dan Pemetaan Kadastral	49	44	5
6	Pengukuran Untuk Mengetahui Luas	12	11	1

Tabel 1. 2 Kinerja Permohonan Tahun 2022

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Berkas Masuk	Selesai	Sisa
1	Pemecahan Bidang	90	86	4
2	Pemisahan Bidang	5202	5168	34
3	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pemberian Hak	10	10	0
4	Penggabungan Bidang	23	21	2
5	Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	370	345	25



6	Pengukuran Ulang Dan Pemetaan Kadastral	149	132	17
7	Pengukuran Untuk Mengetahui Luas	6	0	6

Tabel 1. 3 Kinerja Permohonan Tahun 2021

<b>No</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Jumlah Berkas Masuk</b>	<b>Selesai</b>	<b>Sisa</b>
1	Pelepasan Sebagian Hak	1	1	0
2	Pemecahan Bidang	82	80	2
3	Pemisahan Bidang	4867	4794	73
4	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pemberian Hak	1	1	0
5	Penggabungan Bidang	67	63	4
7	Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	242	167	75
8	Pengukuran Ulang Dan Pemetaan Kadastral	118	60	58
9	Pengukuran Untuk Mengetahui Luas	47	5	42

#### 1. Identifikasi isu eksternal

Isu faktor eksternal dianggap secara bersama-sama mempengaruhi lingkungan prose bisnis organisasi. Dalam PEST Analysis, faktor lingkungan (environment) dianggap secara bersama-sama menjadi tahapan dalam Analisa. Pendekatan juga terjadi pada Analisa faktor politik, hukum menjadi faktor yang disertakan dengan faktor politik.

Tabel 1. 4 Isu Eksternal

<b>P</b> olitik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflik kepentingan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta terkait dengan penggunaan lahan dan sumber daya alam.</li> <li>• Perubahan kebijakan pemerintah yang dapat memengaruhi perizinan dan regulasi terkait dengan penggunaan lahan.</li> <li>• Tekanan publik dan kebijakan yang meningkat terkait dengan perlindungan lingkungan dan konservasi sumber daya alam</li> </ul>
-----------------	---

<b>E</b> konomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan harga dan nilai tanah</li> <li>• Ketersediaan anggaran</li> <li>• Perubahan kondisi ekonomi nasional dan global</li> <li>• Iklim inventasi</li> </ul>
<b>S</b> osial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflik kepemilikan tanah:</li> <li>• Aksesibilitas</li> <li>• Kepemilikan tanah oleh masyarakat adat</li> <li>• Tingkat Pendidikan dan kesadaran masyarakat</li> <li>• Perubahan sosial dan budaya</li> </ul>
<b>T</b> eknologi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkembangan teknologi yang cepat sehingga memudahkan masyarakat untuk melaporkan terkait pelayanan atau memviralkan di media sosial;</li> <li>• Ketergantungan pada perangkat lunak dan peralatan</li> <li>• Ancaman keamanan data seperti pencurian data atau serangan siber dapat merusak integritas data dan memengaruhi kredibilitas pelayanan.</li> <li>• Perubahan regulasi terkait teknologi</li> </ul>

## 2. Identifikasi isu internal

Isu internal dalam konteks kinerja pelayanan publik adalah masalah atau tantangan yang berasal dari dalam lembaga atau instansi yang menyediakan pelayanan publik itu sendiri, berikut adalah hasil identifikasi isu internal yang ada di kantor pertanahan Kota Serang:

Tabel 1. 5 Isu Internal

No	Isu	Penyebab
1	Masih rendahnya Kompetensi Pelaksana Pengukuran dan Pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya Pendidikan dan Pelatihan yang Memadai,</li> <li>2. Kurangnya Pengalaman Praktis,</li> <li>3. Keterbatasan Akses ke Peralatan yang Tepat,</li> <li>4. Kurangnya Supervisi dan Pengawasan,</li> <li>5. Kurangnya Motivasi dan Inisiatif,</li> <li>6. Kurangnya Standar dan Pedoman yang Jelas</li> </ol>

2	Optimalisasi keterlibatan aktif pihak SKB dan ASK dalam layanan survei dan pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akurasi dan keandalan data:</li> <li>2. Kepatuhan terhadap standar dan regulasi.</li> <li>3. Pengendalian kualitas</li> <li>4. Keandalan hasil pemetaan:</li> </ol>
3	Masih adanya tunggakan Pekerjaan Rutin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbatasan Sumber Daya,</li> <li>2. Kurangnya Perencanaan yang tepat,</li> <li>3. Kurangnya Keterampilan dan Pengetahuan,</li> <li>4. Masalah Teknis,</li> <li>5. Kendala Koordinasi</li> </ol>
4	Masih Rendahnya data siap elektronik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas data KW 456 masih tinggi</li> <li>2. Rendahnya validasi Surat Ukur dan Persil</li> <li>3. Belum dialih mediakan warkah analog ke Digital</li> </ol>
5	Masih Rendahnya Penyelesaian Program Strategis Nasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. keterlambatan pencapaian target yang telah ditetapkan,</li> <li>2. menimbulkan kerugian finansial dan sosial,</li> <li>3. mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah dan kebijakan publik yang diambil.</li> <li>4. Kurangnya Koordinasi antar pelaksana</li> <li>5. Kurangnya Sosialisasi</li> <li>6. Tidak Lengkapnya dokumen permohonan</li> </ol>
6	Belum adanya penerapan <i>risk register</i> dalam layanan survei dan pemetaan	Kurangnya pedoman atau standar yang jelas dalam pengelolaan risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko secara efektif.
7	Batas wilayah desa atau kelurahan yang perlu ditata ulang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Pemekaran wilayah yang belum ditindaklanjuti dengan penataan batas wilayah dilapangan</li> <li>2. Batas administrasi dipeta masih menggunakan metode deliniasi</li> </ol>
8	Hilang atau rusaknya titik kontrol sebagai titik referensi	Tidak di Pemeliharannya kerangka dasar kadastral karena mengalami keterbatasan sumber daya manusia, dan anggaran.
9	Belum optimalnya Pengawasan terhadap layanan survei dan pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya Kesadaran dan Pemahaman</li> <li>2. Keterbatasan Sumber Daya</li> <li>3. Kompleksitas Layanan Survei dan Pemetaan</li> <li>4. Kurangnya Koordinasi dan Kolaborasi</li> <li>5. Kurangnya Pengawasan dapat mempengaruhi efektivitas layanan survei dan pemetaan.</li> <li>6. Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas</li> </ol>

Tabel 1. 6 Matrik Isu Permasalahan

No	Tugas dan Fungsi	ISU	Penyebab	Kondisi bila tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan
1	2	3	4	5	6
1	pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan Kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang,serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi.	Masih rendahnya Kompetensi Pelaksana Pengukuran dan Pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya Pendidikan dan Pelatihan yang Memadai,</li> <li>2. Kurangnya Pengalaman Praktis,</li> <li>3. Keterbatasan Akses ke Peralatan yang Tepat,</li> <li>4. Kurangnya Supervisi dan Pengawasan,</li> <li>5. Kurangnya Motivasi dan Inisiatif,</li> <li>6. Kurangnya Standar dan Pedoman yang Jelas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelesaian pekerjaan tidak sesuai SPPP,</li> <li>2. Tidak Efisien dan Efektifnya Penggunaan Sumber Daya,</li> <li>3. Kurangnya Inovasi dan Perbaikan,</li> <li>4. Ketidakpastian dan Ketidakpercayaan terhadap hasil pekerjaan,</li> <li>5. Kurangnya Pengembangan Profesional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan selesai sesuai SPPP,</li> <li>2. Efisien dan Efektifnya Penggunaan Sumber Daya,</li> <li>3. Meningkatkan Inovasi dan Perbaikan,</li> <li>4. Menghilangkan Ketidakpastian dan Ketidakpercayaan,</li> <li>5. SDM pengukuran yang profesional dan berkompeten.</li> </ol>
		Masih adanya tunggakan Pekerjaan Rutin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbatasan Sumber Daya,</li> <li>2. Kurangnya Perencanaan yang tepat,</li> <li>3. Kurangnya Keterampilan dan Pengetahuan,</li> <li>4. Masalah Teknis,</li> <li>5. Kendala Koordinasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdampak negatif pada kualitas Pelayanan Publik,</li> <li>2. Semakin bertambahnya tunggakan pekerjaan</li> <li>3. Semakin banyaknya pengaduan dan pelaporan</li> <li>4. Hilangnya kepercayaan terhadap organisasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengalokasikan sumber daya yang memadai;</li> <li>2. melakukan perencanaan yang baik;</li> <li>3. memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada staf;</li> <li>4. menangani masalah teknis dengan cepat;</li> <li>5. terjaganya kepercayaan publik;</li> </ol>

Masih Rendahnya data siap elektronik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah data KW 456 masih tinggi</li> <li>2. Rendahnya validasi Surat Ukur dan Persil</li> <li>3. Belum dialih mediakan warkah analog ke Digital</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data tidak akurat,</li> <li>2. Pencarian data lama masih berupa data analog sehingga berpotensi hilangnya data,</li> <li>3. Potensi sengketa</li> </ol>	diharapkan dengan ketersediaan data siap elektronik dapat meningkatkan pengelolaan yang lebih efisien, efektif, dan berdampak positif bagi pelayanan pertanahan serta persiapan transformasi digital
Masih Rendahnya Penyelesaian Program Strategis Nasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. keterlambatan pencapaian target yang telah ditetapkan,</li> <li>2. menimbulkan kerugian finansial dan sosial,</li> <li>3. mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah dan kebijakan publik yang diambil.</li> <li>4. Kurangnya Koordinasi antar pelaksana</li> <li>5. Kurangnya Sosialisasi</li> <li>6. Tidak Lengkapnya dokumen permohonan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. meningkatnya pengaduan terkait pelayanan program strategis nasional</li> <li>2. residu tidak bisa terselesaikan</li> <li>3. Menurunnya tingkat kepercayaan publik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. perbaikan koordinasi antarinstansi terkait,</li> <li>2. peningkatan alokasi anggaran yang memadai,</li> <li>3. peningkatan partisipasi masyarakat,</li> <li>4. peningkatan kapasitas sumber daya manusia</li> <li>5. pemantauan yang ketat terhadap pelaksanaan program.</li> </ol>
Belum optimalnya Pengawasan terhadap layanan survei dan pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya Kesadaran dan Pemahaman</li> <li>2. Keterbatasan Sumber Daya</li> <li>3. Kompleksitas Layanan Survei dan Pemetaan</li> <li>4. Kurangnya Koordinasi dan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penurunan Kualitas Layanan</li> <li>2. Potensi Kecurangan dan Penyelewengan</li> <li>3. Kerugian Finansial</li> <li>4.</li> </ol>	kondisi yang diharapkan memperhatikan pentingnya pengawasan yang efektif terhadap layanan survei dan pemetaan. Hal ini termasuk meningkatkan

	n	<p>Kolaborasi</p> <p>5. Kurangnya Pengawasan dapat mempengaruhi efektivitas layanan survei dan pemetaan.</p> <p>6. Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas</p>	<p>Ketidakpastian dan Ketidakpercayaan</p> <p>5. Tidak Efisien dan efektifnya penggunaan sumber daya</p>	<p>kesadaran akan pentingnya pengawasan, memperkuat kapasitas pengawas, meningkatkan koordinasi antar instansi terkait, menerapkan mekanisme pengawasan yang kuat, dan memastikan akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan.</p>
	Hilang atau rusaknya titik kontrol sebagai titik referensi	<p>1. Tidak ada Pemeliharaannya kerangka dasar kadastral karena mengalami keterbatasan sumber daya manusia, dan anggaran.</p>	<p>Pengukuran tidak diikatkan ke TDT, data tidak akurat</p>	<p>pentingnya pemeliharaan dan ketersediaan anggaran pemeliharaan titik kontrol</p>
	Belum optimalnya penerapan <i>risk register</i> dalam layanan survei dan pemetaan	<p>Kurangnya pedoman atau standar yang jelas dalam pengelolaan risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko secara efektif.</p>	<p>1. Potensi Ketidaksiapan dalam menghadapi Risiko</p> <p>2. Potensi Terjadinya Kerugian Finansial:</p> <p>3. Potensi Terganggunya Proses Operasional</p> <p>4. Potensi tidak Efektifnya Pengambilan Keputusan</p>	<p>Risk register sebagai alat mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko dalam layanan survei dan pemetaan sehingga risiko yang didapat diminimalisir</p>

		5. Potensi menurunnya Reputasi 6. Potensi ketidak patuhan terhadap regulasi	
Batas wilayah desa atau kelurahan yang perlu ditata ulang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Pemekaran wilayah yang belum ditindaklanjuti dengan penataan batas wilayah dilapangan,</li> <li>2. Batas administrasi dipeta masih menggunakan metode deliniasi,</li> <li>3. Data spatial batas wilayah bukan berdasarkan single source.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadinya konflik dan sengketa antar wilayah</li> <li>2. kesulitan dalam pengadministrasian identitas penduduk dan pemerintahan</li> <li>3. Tidak tertatanya batas administrasi secara baik dan benar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemetaan batas administrasi sesuai aspek yuridis.</li> <li>2. Batas wilayah administrasi merupakan satu kesatuan yang utuh dari luas wilayah daerah.</li> <li>3. Batas wilayah administrasi desa atau kelurahan merupakan salah satu unsur dasar yang penting.</li> <li>4. Peran serta aktif dari pemerintah daerah</li> </ol>
Belum optimalnya keterlibatan aktif pihak SKB dan ASK dalam layanan survei dan pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurunnya kualitas SDM</li> <li>2. tidak ada Koordinasi yang baik</li> <li>3. Tidak memanfaatkan teknologi yang tepat:</li> <li>4. Dalam melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan norma dan regulai</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akurasi dan keandalan data:</li> <li>2. Kepatuhan terhadap standar dan regulasi.</li> <li>3. Pengendalian kualitas</li> <li>4. Keandalan hasil pemetaan:</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan dan sertifikasi:</li> <li>2. Koordinasi yang baik:</li> <li>3. Penggunaan teknologi yang tepat:</li> <li>4. Monitoring dan evaluasi berkala:</li> <li>5. Pembinaan teknis secara periodik</li> </ol>

Dari sembilan isu yang ditemukan, akan dilanjutkan dengan analisa USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*). Analisa kriteria isu USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*) memiliki kriteria meliputi:

- *Urgency*, seberapa mendesak isu itu harus dibahas, diAnalisa dan ditindak lanjuti;
- *Seriousness*, seberapa serius isu itu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan;
- *Growth*, seberapa besar kemungkinan terburuknya isu tersebut jika tidak segera ditangani sebagaimana mestinya.

Adapun deskripsi indikator penetapan nilai USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*) sebagai berikut:

Tabel 1. 7 Matrik USG

No	ISU	U	S	G	Total
1	Masih rendahnya Kompetensi Pelaksana Pengukuran dan Pemetaan	3	4	3	10
2	Masih adanya tunggakan Pekerjaan Rutin	3	4	3	10
3	Masih Rendahnya data siap elektronik	3	4	3	10
4	Masih Rendahnya Penyelesaian Program Strategis Nasional	3	4	3	10
5	Belum optimalnya Pengawasan terhadap layanan survei dan pemetaan	3	4	3	10
6	Hilang atau rusaknya titik kontrol sebagai titik referensi	3	4	3	10
7	Belum adanya penerapan risk register dalam layanan survei dan pemetaan	4	4	4	12
8	Batas wilayah desa atau kelurahan yang perlu ditata ulang	3	4	3	10
9	Optimalisasi keterlibatan aktif pihak SKB dan ASK dalam layanan survei dan pemetaan	3	4	3	10

Tabel 1. 8 Deskripsi Kriteria Urgency

NILAI	INDIKATOR	DESKRIPSI INDIKATOR
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 3 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 6 bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 9 bulan



2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 1 tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu > 1 tahun

Tabel 1. 9 Kriteria Seriousness

NILAI	INDIKATOR	DESKRIPSI INDIKATOR
5	Sangat Mendesak	Dampak isu akan berpengaruh pada satu unit Kantah Kota Serang, Kanwil BPN Provinsi Banten dan Negara
4	Mendesak	Dampak isu akan berpengaruh pada satu unit Kantah Kota Serang dan Kanwil BPN Provinsi Banten
3	Cukup Mendesak	Dampak isu akan berpengaruh pada satu unit Kantah Kota Serang
2	Kurang Mendesak	Dampak isu akan berpengaruh pada Seksi Pengukuran dan Pemetaan
1	Tidak Mendesak	Dampak isu akan berpengaruh pada individu pegawai yang memegang jabatan di Seksi Pengukuran dan Pemetaan

Tabel 1. 10 Deskripsi Kriteria Growth

NILAI	INDIKATOR	DESKRIPSI INDIKATOR
5	Sangat Mendesak	Memburuk dalam kurung waktu 3 bulan
4	Mendesak	Memburuk dalam kurung waktu 6 bulan
3	Cukup Mendesak	Memburuk dalam kurung waktu 9 bulan
2	Kurang Mendesak	Memburuk dalam kurung waktu 1 tahun
1	Tidak Mendesak	Memburuk dalam kurung waktu > 1 tahun

Untuk mengetahui prioritas isu strategis yang dipilih dan dilakukan intervensi pada rancangan aksi perubahan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. 11 Pemilihan Isu Analisa USG

No	ISU	U	S	G	Total
1	Masih rendahnya Kompetensi Pelaksana Pengukuran dan Pemetaan	3	4	3	10
2	Masih adanya tunggakan Pekerjaan Rutin	3	4	3	10
3	Masih Rendahnya data siap elektronik	3	4	3	10
4	Masih Rendahnya Penyelesaian Program Strategis Nasional	3	4	3	10
5	Belum optimalnya Pengawasan terhadap layanan survei dan pemetaan	3	4	3	10
6	Hilang atau rusaknya titik kontrol sebagai titik referensi	3	4	3	10
7	Belum adanya penerapan risk register dalam layanan survei dan pemetaan	4	4	4	12
8	Batas wilayah desa atau kelurahan yang perlu ditata ulang	3	4	3	10
9	Optimalisasi keterlibatan aktif pihak SKB dan ASK dalam layanan survei dan pemetaan	3	4	3	10

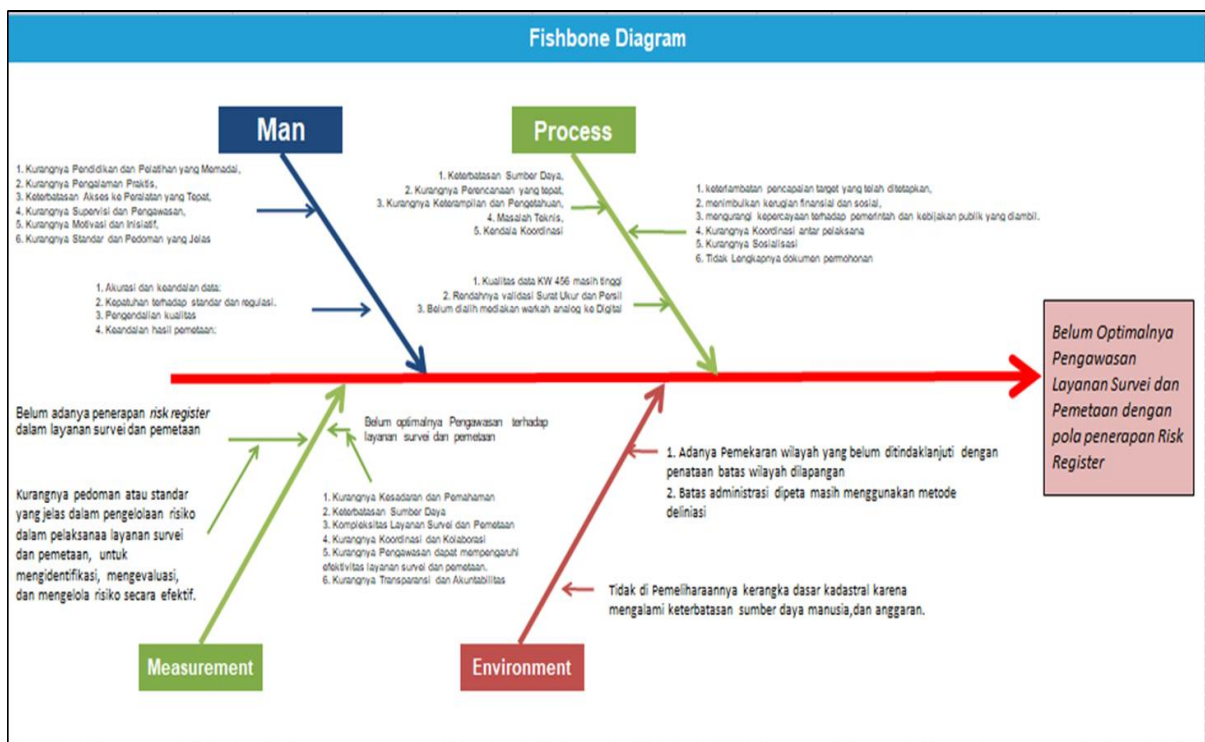
Isu yang terpilih dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) adalah Belum Optimalnya Pengawasan Layanan survei dan pemetaan dengan pola penetapan *risk register*. Isu tersebut terpilih dengan menekankan pada 3 (tiga) aspek yaitu:

1. Penilaian Kriteria *Urgency*: Aspek mendesaknya isu belum optimalnya Belum Optimalnya Pengawasan Layanan survei dan pemetaan dengan pola penetapan risk register memerlukan penanganan yang segera, namun juga harus realistis dengan mempertimbangkan kompleksitas perbaikan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, menetapkan batas waktu enam bulan untuk menindaklanjuti isu tersebut adalah langkah yang lebih realistis untuk mencapai perbaikan yang signifikan;
2. Penilaian Kriteria *Seriousness*: Aspek keseriusan isu terpilih tingkat kepercayaan publik kepada Kantor Pertanahan yang sudah dibangun dengan baik selama ini akan menurun. Sehingga optimalisasi pengawasan penyelesaian pelayanan survei dan pemetaan merupakan hal yang serius untuk dilaksanakan dengan efektif dan akuntabel karena menyangkut juga dengan citra Kantor Wilayah BPN Provinsi Banten sebagai Pembina Kantor Pertanahan Kota Serang.
3. Penilaian Kriteria *Growth*: Kemungkinan memburuknya isu yang terpilih jika tidak ditangani dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah adanya laporan kepada

Ombudsman RI terkait dugaan penundaan berlarut atas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Serang. Penilaian Ombudsman RI terkait hasil kepatuhan Kantor Pertanahan yang berbanding lurus dengan percepatan penyelesaian laporan masyarakat. Sehingga penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada Tahun 2023 tidak ada peningkatan dari Tahun 2022 dimana Kantor Pertanahan Kota Serang yang masih berada pada Opini Kualitas Sedang.

Berdasarkan hasil Analisa Pemilihan Isu menggunakan kriteria USG,selanjutnya dilakukan Analisa yang lebih mendalam terhadap pemilihan isu tersebut,dengan menggunakan pendekatan *fishbone* diagram untuk memahami persoalan dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait. *Fishbone* diagram akan mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah, dan menganalisa masalah tersebut melalui sesi *brainstorming*. Masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, mencakup *Man, Process, Environment* dan *Measurement*

### 3. Analisa Pemilihan Isu



Analisa pemilihan isu merupakan proses untuk mengevaluasi dan memprioritaskan isu-isu yang relevan dan penting dalam konteks kinerja pelayanan publik. Langkah-langkah dalam Analisa pemilihan isu meliputi:

1. Langkah pertama adalah mengidentifikasi isu-isu yang ada dalam pelayanan publik. Ini dapat dilakukan melalui pengumpulan data, wawancara dengan stakeholder terkait, tinjauan literatur, atau Analisa situasional.
2. Evaluasikan dampak dari setiap isu yang diidentifikasi terhadap kinerja pelayanan publik. Tinjau potensi dampak positif atau negatif yang mungkin timbul, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap masyarakat, lembaga pelayanan, atau pihak terkait lainnya.
3. Prioritasakan isu-isu berdasarkan urgensi dan signifikansinya. Pertimbangkan isu-isu yang memiliki dampak yang paling besar atau yang paling mendesak untuk diselesaikan. Faktor-faktor seperti urgensi, dampak sosial atau ekonomi, tingkat kepentingan masyarakat, atau potensi konflik dapat menjadi pertimbangan dalam memprioritaskan isu-isu tersebut.
4. Tinjau kompleksitas dan keterkaitan setiap isu dengan isu-isu lainnya. Identifikasi apakah ada isu-isu yang saling terkait atau saling mempengaruhi. Hal ini membantu memahami bahwa menyelesaikan satu isu mungkin memerlukan penanganan terhadap isu-isu lain yang terkait.

Analisa pemilihan isu membantu lembaga pelayanan publik untuk fokus pada isu-isu yang paling penting dan relevan bagi masyarakat dan untuk merencanakan langkah-langkah peningkatan yang efektif. Hal ini membantu memastikan penggunaan sumber daya yang terbatas dengan cara yang paling efisien dan memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat.

#### **4. Analisa Kelayakan Inovasi**

Inovasi dalam aksi perubahan yang akan dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kota Serang dianggap sudah layak untuk dilakukan dengan mengingat berbagai macam faktor daya dukung dan potensi yang dimiliki, sehingga dalam kurun waktu yang telah ditentukan akan dapat diwujudkan. Kelayakan inovasi tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

##### **1. Kelayakan Adminstratif**

Secara administarsi kegiatan inovasi yang dilakukan merupakan bagian dari kegiatan yang ada pada tugas dan fungsi Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kota Serang.

## 2. Kelayakan Sumber Daya

Jumlah Sumber Daya Manusia pada Seksi Survei dan Pemetaan Kantor Pertanahan Kota Serang telah memenuhi syarat untuk pembentukan tim efektif yang fokus melakukan kegiatan inovasi, yaitu terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN).

## 3. Kelayakan Teknis

Inovasi yang akan dilakukan telah menerapkan Teknologi untuk mempermudah pelaksanaan layanan data dan informasi kepada unit kerja terkait untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya.

## 4. Kelayakan Regulasi

Kegiatan Inovasi Yang Dilakukan Mengacu Pada Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Penerapan Manajemen Risiko

## F. Terobosan inovasi

Berdasarkan Pemilihan Isu “*Belum optimalnya pengawasan penerapan risk register dalam layanan survei dan pemetaan*”, dan setelah dilaksanakan Analisa penyebab timbulnya isu dengan menggunakan *fishbone* diagram dapat diidentifikasi beberapa gagasan kreatif sebagai alternatif pemecahan isu antara lain sebagai berikut:

Tabel 1. 12 Tapisan MC Namara

NO	Alternatif Gagasan	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan	Total
1	2	3	4	5	6
1	Menerapkan pedoman atau standar yang jelas dalam pengelolaan risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko secara efektif	5	4	5	14
2	Memberikan pelatihan yang memadai kepada tim pengawas dan pemetaan mengenai penggunaan risk register dan pentingnya pemahaman yang baik tentang konsep risiko	3	3	3	9
3	Menerapkan teknologi dan sistem informasi yang memadai untuk	2	3	3	8

	mendukung pengawasan layanan survei dan pemetaan				
4	Membentuk tim pengawasan untuk mengelola pengawasan layanan survei dan pemetaan dalam penggunaan risk register, Analisa risiko, dan kebijakan pengawasan yang relevan	4	3	3	10

Tabel 1. 13 Kriteria Tapisan MC Namara

Nilai	Efektifitas	Efisiensi	Kemudahan
5	Sangat Efektif	Sangat Efisien	Sangat Mudah Dilaksanakan
4	Efektif	Efisien	Mudah Dilaksanakan
3	Cukup Efektif	Cukup Efisien	Cukup Mudah Dilaksanakan
2	Kurang Efektif	Kurang Efisien	Sulit Dilaksanakan
1	Tidak Efektif	Tidak Efisien	Sangat Sulit Dilaksanakan

Kanvas inovasi, juga dikenal sebagai *Business Model Canvas*, adalah sebuah kerangka kerja visual yang digunakan untuk menggambarkan dan mengembangkan model bisnis yang inovatif. Berikut Kanvas Inovasi berdasarkan Gagasan Isu “Membuat pedoman atau standar yang jelas dalam pengelolaan risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko secara efektif”.

#### G. Kanvas Inovasi

Kanvas inovasi, juga dikenal sebagai *Business Model Canvas*, adalah sebuah kerangka kerja visual yang digunakan untuk menggambarkan dan mengembangkan model bisnis yang inovatif. Berikut Kanvas Inovasi berdasarkan Gagasan Isu “Membuat pedoman atau standar yang jelas dalam pengelolaan risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko secara efektif”.



Gambar 1. 5 Business Model Canvas

Dari inovasi tersebut, yang menghasilkan *output* untuk jangka pendek, *outcome* untuk jangka menengah dan *impact* untuk dampak jangka panjang mempunyai manfaat yang besar antara lain:

1. Bagi *Project Leader* memberikan manfaat dapat mengaktualisasikan kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan dengan membuat inovasi dalam bentuk penerapan Risk Register dalam layanan survey dan pemetaan, yang mampu memberikan fungsi control preventif.
2. Bagi tim efektif memberikan manfaat dapat mengaplikasikan pelaksanaan tugas sesuai dengan SOP dan jangka waktu yang ditetapkan dan berkorelasi pada peningkatan kinerja.
3. Bagi instansi Kantor Pertanahan kota Serang memberikan manfaat pengendalian penyelesaian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan efektif dan penyelesaian tunggakan lebih optimal, serta dapat mencegahnya sengketa dan konflik pertanahan. Dan secara berkesinambungan akan meningkatkan kinerja pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat.

4. Bagi penerima layanan memberikan manfaat hasil pelayanan dapat memenuhi kebutuhan terhadap kecepatan, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, dan kualitas data sehingga dapat memberikan kepastian hukum atas bidang tanahnya dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

#### H. Milestone dan Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan Aksi Perubahan tertuang dalam beberapa kegiatan utama. Kemudian dari kegiatan utama akan dijabarkan ke dalam tahapan kegiatan yang lebih rinci. Pelaksanaan kegiatan akan dibuatkan sesuai kerangka waktu yang ditentukan dengan mempertimbangkan ketersediaan waktu yang ada. Adapun, tahapan kegiatan tersebut sebagaimana disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. 14 Rencana Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Output	Mulai	Juli s/d Agustus 2023											
				Minggu Ke											
				IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III
1	2	3	4	5											
<b>Persiapan</b>															
1	Konsultasi RAP dengan Mentor	• Dokumentasi konsultasi													
	Rapat Pembahasan awal	• Catatan hasil konsultasi • Daftar presensi rapat													
2	Rapat Pembentukan Tim Efektif	• Notulensi rapat													
3	Membuat SK TIM Efektif	• SK Tim Efektif													
4	Rapat tim efektif dalam melaksanakan <i>Job Description</i> dan penyusunan rencana	• Dokumen rencana Aksi													



	aksi																		
<b>Pelaksanaan</b>																			
5	Melaksanakan koordinasi dengan <i>stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentasi koordinasi</li> <li>• Hasil rekapitulasi inventarisasi dan identifikasi.</li> </ul>																	
6	Pelaksanaan Langkah kuratif (inventarisasi)																		
	Pelaksanaan langkah kuratif (identifikasi)																		
	Pelaksanaan langkah kuratif (Klusterisasi)																		
7	Pembangunan risk register dalam layanan survei dan pemetaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Risk Register dalam layanan Survei dan Pemetaan</li> <li>• Dokumentasi Sosialisasi</li> <li>• Hasil Review</li> </ul>																	
8	Sosialisasi dan implementasi penggunaan Risk Register dalam layanan Survei dan pemetaan																		
9	Review <i>Stakeholders</i> dan <i>Continuos improvement</i>																		
<b>Evaluasi</b>																			

10	Rapat Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Daftar Presensi Rapat</li> <li>•Notulensi Rapat</li> <li>•Laporan Aksi Perubahan</li> </ul>																		
11	Penyusunan Laporan																			

Tabel 1. 15 Tahapan Kegiatan

NO	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output
1	2	3	4
1.	Penelitian dan Analisa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempelajari SOP pelayanan yang sudah ada dengan pelaksanaan layanan survei dan pemetaan di lapangan</li> <li>2. Mewawancarai pegawai yang memiliki pengalaman lebih dari 5 tahun dalam layanan survei dan pemetaan</li> <li>3. Membuat ringkasan</li> </ol>	Catatan/Dokumentasi
2.	Identifikasi dan Kategori Risiko	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat daftar lengkap risiko yang timbul baik bersifat teknis maupun non teknis dari layanan survei dan pemetaan</li> <li>2. Melakukan pemetaan terhadap dampak risiko pada layanan survei dan pemetaan</li> <li>3. Melakukan pemetaan terhadap kemungkinan probabilitas risiko (risiko yang sering muncul) pada layanan survei dan pemetaan</li> </ol>	Skala Dampak Risiko, Skala Probabilitas Risiko, Skala Nilai Risiko dan Form Risk Register

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Melakukan penilaian risiko pada layanan survei dan pemetaan yang menjadi risiko prioritas</li> <li>5. Menentukan satu alternatif pada prioritas risiko</li> <li>6. Pemetaan risiko dituangkan dalam Form Risk Register</li> </ol>	
3.	Finalisasi Pedoman dan Standar Pengelolaan Risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat struktur pengelolaan risiko Kantor Pertanahan Kota Serang</li> <li>2. Membuat konsep/draft Pedoman dan Standar Pengelolaan Risiko dalam pelaksanaan layanan survei dan pemetaan</li> <li>3. Sosialisasi dan implementasi</li> </ol>	Daftar presensi sosialisasi, Dokumen Pedoman dan Standar Pengelolaan Risiko
4.	Monitoring dan Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi</li> <li>2. Penyusunan Laporan</li> </ol>	Daftar presensi rapat, notulen, Laporan Aksi Perubahan

### I. Hasil Inovasi

Aksi perubahan ini diharapkan memberikan hasil inovasi yang bias dikembangkan antara lain:

#### 1. Jangka Pendek

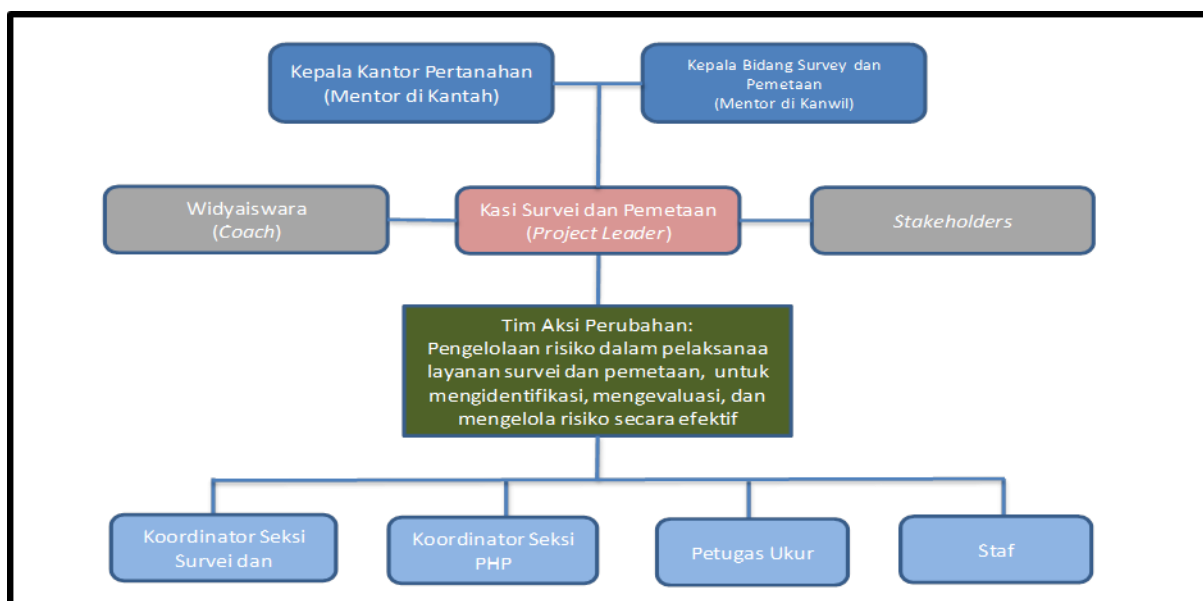
Hasil inovasi pada aksi perubahan dalam jangka pendek adalah untuk menghasilkan *output* (keluaran), yaitu organisasi dapat mengidentifikasi risiko potensial yang dapat mempengaruhi capaian tujuan organisasi.

#### 2. Jangka Menengah

Memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan risiko probabilitas terjadinya dan dampaknya terhadap tujuan.

#### 3. Jangka Panjang

Risk register membantu organisasi mengadopsi pendekatan yang proaktif terhadap manajemen resiko, Risk Register juga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi, organisasi dapat melacak efektivitas langkah-langkah pengendalian dan memperoleh wawasan yang berharga untuk meningkatkan kemampuan dalam mengelola resiko di masa depan, sehingga mampu secara efektif memberikan notifikasi dan *early warning* kepada pelaksana dan petugas ukur Kantor Pertanahan Kota Serang.



Peranan masing-masing individu dalam Tim Kerja Aksi Perubahan sebagaimana struktur di atas diuraikan sebagai berikut:

1. **Mentor**  
Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang sebagai fasilitator di tempat kerja dan Kepala Bidang Survei dan Pemetaan sebagai pendamping dan fasilitator Aksi Perubahan.
2. **Project Leader**  
Kepala Seksi Survey dan Pemetaan selaku Pemimpin Aksi Perubahan.
3. **Coach**  
Widyaiswara selaku Pembimbing pada *Project Leader* agar Aksi Perubahan dapat terlaksana dengan baik dan sukses.
4. **Stakeholders**

Pejabat Pengawas di Kantor Pertanahan Kota Serang sebagai mitra kerja yaitu Kasubag Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, para Pejabat Pelaksana dan Staf Pelaksana (Fungsional Umum) di luar Seksi Survei dan Pemetaan, Petugas Loker yang turut andil dalam memberikan masukan dan pelaksanaan aksi perubahan.

5. Tim Aksi Perubahan

Sebuah tim yang melaksanakan aksi perubahan sesuai dengan *time schedule* yang telah ditetapkan.

**J. Manajemen Mutu**

Agar pelaksanaan aksi perubahan ini bisa dieksekusi dengan baik, dan mendapatkan hasil yang memuaskan, perlu dibuat Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan. Mekanisme yang dipilih untuk melakukan pengendalian meliputi kriteria sebagaimana yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 16 Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

NO	Kriteria	Deskripsi	Hubungan dengan Kegiatan	Indikator Keberhasilan
1	2	3	4	5
1	<i>Customer Focus</i>	Fokus pada pelanggan dan melampaui harapan pelanggan	Hasil kegiatan adalah adanya pengelolaan risiko dengan fokus kepada kepuasan pelanggan sehingga dapat membangun reputasi yang baik	Tingkat kepuasan pelanggan pada layanan Kantah Kota Serang melalui survei kepuasan pelanggan, berkurangnya jumlah dan tingkat keluhan pelanggan
2	<i>Leadership</i>	Pemimpin fokus pada tujuan bersama, dan memastikan seluruh tim aksi perubahan bekerja sesuai dengan rencana dan orientasi	Kepemimpinan sebagai role model, berpikir kreatif dan inovatif dalam mempengaruhi dan memotivasi tim aksi perubahan untuk melaksanakan aksi	Pemimpin bisa membawa timnya bekerja sesuai aksi perubahan, dan meyakinkan pelayanan yang sesuai dengan SOP, berintegritas, akuntabel, dan

		pada tujuan	perubahan.	berkualitas dapat berkontribusi meningkatkan kepercayaan public
3	<i>Engagement of People</i>	Kompeten, keterlibatan pelaksana dalam tim aksi perubahan	Integritas dan komitmen anggota tim efektif untuk mencapai tujuan optimalisasi penyelesaian tunggakan sesuai dengan <i>time schedule</i>	Tim aksi perubahan melaksanakan sesuai dengan <i>time schedule</i> pada renaksi dan berkomitmen dan berintegritas melaksanakan tugas sesuai <i>job description</i> . Dan monev dilaksanakan secara efektif guna pekerjaan berjalan sesuai renaksi
4	<i>Evidence Based</i>	Pengambilan keputusan berdasarkan Analisa dan evaluasi data dan informasi yang akurat	Data dan informasi yang akurat saat dilakukan inventarisasi harus bisa dijadikan analisa saat memberikan alternatif pada pengelolaan risiko	Hasil pengelolaan risiko yang akurat dengan Analisa alternatif yang tepat dan evaluasi berkala mampu menghasilkan solusi penyelesaian yang berkontribusi optimalnya pekerjaan
5	<i>Relationship Management</i>	Organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan	Koordinasi dan kolaborasi tim aksi perubahan bersama seluruh <i>stakeholders</i> dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dan berkeadilan.	Partisipasi seluruh <i>stakeholders</i> dalam mewujudkan pengelolaan risiko pada seksi Survei dan Pemetaan menjadi tanggung jawab bersama dan berkontribusi memberikan dampak peningkatan kualitas pelayanan publik. Dan mendukung tujuan strategis Kementerian ATR/BPN dan

				menuju Zona Integritas
--	--	--	--	------------------------

Manajemen pengendalian mutu pekerjaan aksi perubahan ini dengan melaksanakan dengan mengacu pada *time schedule* dan rencana aksi yang sudah ditetapkan. Dengan menerapkan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) yang akan ditempuh oleh Tim Aksi Perubahan antara lain:

1. *Plan*

Perencanaan yang baik dengan menetapkan *time schedule* dan rencana aksi yang menghasilkan output yang jelas. Perencanaan ditetapkan berupa jangka pendek, jangka menengah dan jangka Panjang.

2. *Do*

Implementasi pekerjaan dilaksanakan sesuai bisnis baru SOP aksi perubahan dengan melakukan strategi komunikasi yang baik dengan *stakeholders* guna tercapainya aksi perubahan ini yang berkorelasi dengan tercapainya pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Tim Aksi Perubahan yang berintegritas dan melakukan monitoring yang efektif agar pekerjaan berjalan sesuai perencanaan.

3. *Check*

Analisa keberhasilan sebuah pekerjaan aksi perubahan ini terletak pada fase untuk memperbaiki rencana, melakukan *continuous improvement* dengan menerima review, pemeriksaan eksekusi perencanaan apakah sudah sesuai. Evaluasi yang efektif oleh mentor terhadap permasalahan yang ditemui dan harus bisa dieliminasi.

4. *Act*

Dalam melaksanakan perbaikan berkelanjutan dari proses yang sudah dievaluasi. Fase ini merupakan pelaksanaan fase sebelumnya dan seluruh prosesnya akan berulang lagi secara berkelanjutan.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN**

#### **1. Membangun Integritas**

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu membangun nilai dan norma bersama kelompok yang dia ayomi dimana orang tersebut berkiprah. Nilai penting dalam organisasi sebagai acuan Bergeraknya seluruh anggota organisasi kearah pencapaian tujuan bersama dari kelompok tersebut. Dalam suatu Kehidupan di masyarakat selalu muncul seorang pemimpin yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan perilaku anggota masyarakat ke arah tujuan tertentu (Wahyudi, 2009). Begitu juga dalam lembaga selalu dimunculkan seorang pemimpin yang mampu menggerakkan dan mempengaruhi anggotanya, sekaligus sebagai wakil sekaligus panutan dari anggota tersebut dalam hubungannya dengan pihak luar. Dalam usaha untuk memenuhi harapan, pemimpin menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya dan memanfaatkan lingkungan serta potensi yang dimiliki dalam organisasi yang dikelola dengan integritas yang tinggi.

Membangun integritas layanan yang dilakukan adalah dengan berkomitmen untuk melakukan transformasi layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya menuju pelayanan prima. Transformasi dimulai terlebih dahulu menemu kenali kondisi layanan yang terjadi melalui proses diagnosa yang ditindaklanjuti dengan pembenahan melalui aksi perubahan.

Fungsi integritas sendiri terbagi menjadi dua, yaitu fungsi kognitif dan afektif, ialah fungsi yang mencakup moral dan diri sendiri, yang mana integritas berfungsi untuk merawat moral, akhlak atau karakter seseorang dan mendorongnya guna mempunyai pengetahuan yang luas. Sedangkan fungsi afektif adalah fungsi yang mencakup hati nurani dan harga diri.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan telah dibentuk tim aksi perubahan dengan *Project leader* diemban oleh peserta pelatihan kepemimpinan pengawas, sebagai *role model* bagi anggota tim dalam mewujudkan tim yang berintegritas harus dimulai dari diri sendiri sebagai pemimpin yang mempunyai integritas, beretika, dan menjalankan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yang didasarkan atas dasar Pancasila dan Bela Negara.

Membangun integritas tim dilaksanakan dengan berkoordinasi meminta dukungan dari Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang selaku mentor, koordinasi dan permintaan juga dilakukan kepada para pejabat pengawas yang kemudian dituangkan dalam surat pernyataan dukungan (terlampir).





Gambar 2. 1 Dokumentasi Koordinasi dan Permintaan Dukungan.

Nilai pelayanan yang diharapkan berupa persepsi masyarakat sebagai penerima layanan yang mendapatkan pelayanan prima, dalam mewujudkan pelayanan prima pengaruh SDM yang berintegritas, berkomitmen kepada Nilai-Nilai Kementerian ATR/BPN yang didasarkan atas dasar nilai-nilai Pancasila dan bela Negara, yaitu Melayani, Profesional dan terpercaya. Orientasi pelayanan kepada kepuasan masyarakat menjadikan seluruh pelayanan pertanahan di Seksi Survei dan Pemetaan harus bias dikontrol oleh sebuah system risk register untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan SOP.

Hasil penerapan integritas pada aksi perubahan ini dapat dilihat dengan pelaksanaan *front office* yaitu petugas loket yang meningkatkan dalam fungsi control kelengkapan berkas dan menjalankan fisik ke pelaksana *back office* sesuai dengan berjalannya berkas digital di Aplikasi KKP. Peningkatan integritas pada pelaksanaan optimalisasi *pengawasan penerapan risk register dalam layanan survei dan pemetaan*, guna meningkatkan kualitas data pertanahan.

## **2. Pengelolaan Budaya Layanan**

Peningkatan kinerja layanan pertanahan dapat diwujudkan dengan penyiapan SOP dan system informasi yang mendukung fungsi control dan monitoring evaluasi pelayanan pertanahan di Seksi Survei dan Pemetaan dengan memberikan kepastian Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian dan Mekanisme untuk mendapatkan layanan, serta secara internal memiliki pengelolaan manajemen resiko berbasis Risk Register, supaya kualitas data yang dihasilkan memiliki kepastian hukum.

Davis dan Gautam (2011) menyatakan bahwa budaya pelayanan merupakan sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan pelayanan yang kemudian mendefinisikan bagaimana organisasi belajar dan mengembangkannya dari

perspektif pelanggan. Dari konsep ini dapat dipahami bahwa budaya pelayanan terkait dengan pola pikir (*mindset*) focus pelayanan dan perspektif pelanggan, berdasarkan kajian literature yang cukup dalam dan komprehensif. Davis dan Gautam (2011) mengembangkan konseptual budaya pelayanan yang terdiri dari berbagai dimensi yang satu sama lain saling berkaitan.

Ada Sembilan aspek penting yang membentuk konsep budaya pelayanan. Konsekuensi akhir dan budaya pelayanan yaitu nilai pelayanan yang merupakan persepsi pelanggan terhadap seberapa baik proses pelayanan dibandingkan dengan yang mereka rasakan sebelumnya. Nilai pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan sedangkan pengalaman pelayanan didasarkan oleh orientasi pelayanan dan iklim pelayanan, orientasi pelayanan dipengaruhi oleh pelatihan pelayanan dan penghargaan pelayanan, sedangkan iklim pelayanan ditentukan oleh seberapa baik penghargaan pelayanan, kreasi bersama pelayanan dan transformasi pelayanan.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan sesuai dengan konsep budaya yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat, maka diharapkan:

- a. Hadirnya penerapan *risk register* dalam layanan survei dan pemetaan, memberikan pedoman atau standard yang jelas dalam pengelolaan resiko pada pelaksanaan layanan survei dan pemetaan, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko secara efektif;
- b. Penata Kadastral dan pelaksana di Seksi Survei dan Pemetaan akan memiliki kesadaran untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan penuh rasa tanggung jawab dengan mengacu kepada *risk register* dalam pengelolaan resiko, dan apabila tidak dilaksanakan bias diberikan notifikasi kepada petugas ukur untuk meminimalisir adanya resiko yang terjadi di kemudian hari.
- c. Pelaksanaan aksi perubahan diharapkan dapat membawa perubahan budaya kerja kearah lebih baik dan budaya mitigasi preventif yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada public/masyarakat.

Pengelolaan budaya layanan pada aksi perubahan ini yaitu merubah budaya layanan lama yang belum efektif terkait pengawasan pengelolaan resiko dalam pelaksanaan layanan survey dan pemetaan. Dengan dibuatkannya SOP terkait pengelolaan resiko berbasis risk register dalam pelaksanaan layanan survey dan pemetaan. Dibuat target dan rencana aksi optimalisasi pengawasan layanan survey dan pemetaan dengan pola penerapan *risk register*.

### 3. Pengelolaan Tim

Perubahan positif dalam suatu organisasi harus didukung oleh sumber daya manusia secara khusus yang memiliki keterampilan dan komitmen untuk melakukan inovasi, sesuai dengan definisi tim adalah sekumpulan orang yang memiliki keterampilan yang saling melengkapi dan memiliki komitmen untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan suatu proses kerja bersama yang dimana mereka saling bertanggung jawab satu sama lain (Katzenbach dan Smith, 1993).

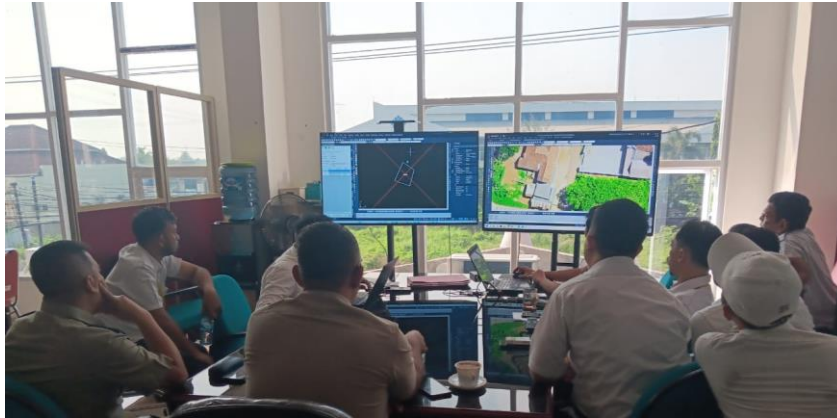
Aksi Perubahan dapat dilaksanakan dengan peran aktif tim aksi perubahan yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang Nomor 174/SK-36.100.IP.02.01/VI/2023 tentang Pembentukan Tim Aksi Perubahan Untuk pengawasan layanan survey dan pemetaan dengan pola penerapan *risk register*. di Kantor Pertanahan Kota Serang (terlampir). Tim Aksi Perubahan ini merupakan tim efektif yang berjumlah 7 orang, yaitu:

1. Gunawan Wibisana, S.ST., M.M selaku Kepala Seksi Survey dan Pemetaan sebagai *Project Leader*;
2. Ade Kusnandar selaku Petugas Ukur sebagai Koordinator;
3. Taufiq Nursanto selaku Penata Kadastral sebagai Tim Anggota;
4. UT Manik selaku PPNPN sebagai Tim Anggota;
5. Epi Sepriana selaku PPNPN sebagai Tim Anggota;
6. Dewi Irianti selaku PPNPN sebagai Tim Anggota;
7. Yayang Rohila Widayawati selaku Asisten Surveyor Kadastral Berlisensi sebagai tim Anggota.

Tim aksi perubahan di atas, selain jabatan dan tugas sehari-hari dalam aksi perubahan ini mempunyai tugas:

- 1) Memberikan arahan dan instruksi pelaksanaan aksi perubahan;
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan *stakeholders internal* maupun *eksternal*;
- 3) Melakukan inventarisasi resiko yang akan dimasukkan kedalam Risk Register;
- 4) Melakukan optimalisasi pengawasan layanan survey dan pemetaan dengan pola penerapan *risk register*.
- 5) Melaksanakan sosialisasi dan implementasi penggunaan *risk register* dalam;
- 6) Melaksanakan perbaikan berkelanjutan implementasi *risk register*;
- 7) Menyusun laporan pelaksanaan aksi perubahan.

Pelaksana rapat koordinasi dengan mengundang seluruh anggota tim aksi perubahan dan *stakeholders* lainnya sebagai langkah awal paska diterbitkannya SK tentang Tim Aksi Perubahan.



Gambar 2. 2 Dokumentasi Koordinasi bersama Tim Aksi Perubahan



Gambar 2. 3 Dokumentasi Konsultasi bersama Kejaksaan



Gambar 2. 4 Dokumentasi Konsultasi Bidang Survei dan Pemetaan

Hasil dari rapat koordinasi bersama tim aksi perubahan dan Konsultasi menghasilkan beberapa pembahasan macam risiko yang terkait dengan pengukuran dan pemetaan ruang:

1. Risiko Teknis:
  - Ketidakakuratan pengukuran dan pemetaan.
  - Kesalahan dalam pemilihan dan penggunaan alat pengukuran.
  - Kegagalan teknis dalam perangkat keras atau perangkat lunak yang digunakan.
  - Kerusakan atau kehilangan data pengukuran.
2. Risiko Lingkungan:
  - Perubahan topografi dan kondisi lingkungan yang mempengaruhi pengukuran dan pemetaan.
  - Cuaca buruk atau kondisi alam yang mempengaruhi kualitas pengukuran.
  - Potensi kerusakan atau kehilangan tanda batas tanah akibat perubahan lingkungan.
3. Risiko Hukum dan Kepemilikan:
  - Ketidaksesuaian dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
  - Konflik kepemilikan tanah dan klaim yang bertentangan.
  - Ketidaksesuaian hasil pengukuran dengan dokumen hukum atau peta yang ada.
4. Risiko Keuangan:
  - Biaya pengukuran dan pemetaan yang melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
  - Dampak finansial dari perubahan kepemilikan atau perubahan batas tanah.
5. Risiko Proyek dan Waktu:
  - Keterlambatan dalam penyelesaian pengukuran dan pemetaan.
  - Ketidakmampuan memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan.
6. Risiko Kualitas Data:
  - Kualitas data yang buruk atau tidak akurat.
  - Kehilangan atau korupsi data pengukuran.
7. Risiko Keamanan Data:
  - Kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi atau rahasia.
  - Serangan siber atau ancaman terhadap integritas data.
8. Risiko Reputasi:
  - Hilangnya kepercayaan terhadap hasil pengukuran dan pemetaan.
  - Dampak negatif pada citra dan reputasi organisasi atau individu yang melakukan pengukuran.

Dengan berbagai macam risiko yang telah diinventarisir, dalam melakukan pengelolaan tim, menghasilkan catatan sebagai berikutL

- a. Tim aksi perubahan yang sudah dibentuk harus melaksanakan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab dan berintegritas;
- b. Pembuatan SOP *risk register* diberikan dukungan anggaran dari Kantor sehingga mampu memberikan inovasi pengawasan pelayanan Survei dan Pemetaan yang memberikan langkah preventif untuk menekan timbulnya data yang tidak

berkualitas dan timbulnya tunggakan;

- c. Fungsi kontrol loket sebagai filter berkas harus lebih ditekankan sehingga dapat mengurangi potensi kekurangan berkas yang berdampak terjadinya keterlambatan penyelesaian pelayanan.

Guna menjaga efektifnya pelaksanaan aksi perubahan, dilaksanakan monitoring secara periodic harian dan mingguan terkait progress optimalisasi pengawasan.dengan memanfaatkan *KKPWEb* untuk monitoring internal pada Seksi Survei dan Pemetaan, pelaksanaan evaluasi mingguan dalam rangka menemukan hambatan, kendala, masalah sehingga dicarikan solusi penyelesaian. Pemanfaatan media *whatsapp grup* dirasakan sebagai komunikasi efektif dalam rangka mengelola tim aksi perubahan.

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN**

Membangun koordinasi dan kolaborasi merupakan suatu yang harus direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Koordinasi kerja yang baik dan saling terintegrasi akan mampu menghasilkan kinerja yang baik untuk mewujudkan program kerja yang sudah direncanakan dengan baik. Membangun koordinasi dan kolaborasi merupakan suatu yang harus direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Koordinasi kerja yang baik dan saling terintegrasi akan mampu menghasilkan kinerja yang baik untuk mewujudkan program kerja yang sudah direncanakan dengan baik.

Hal ini diawali dengan membuat pedoman dengan early warning system yang telah dilakukan bimbingan dari Coach dan konsultasi oleh Mentor sehingga upaya dalam pelaksanaan koordinasi, komunikasi dan kolaborasi antar stakeholder terkait dapat terlaksana dengan baik. Stakeholder atau pemangku kepentingan adalah pihak yang berkepentingan baik perorangan maupun organisasi lainnya yang memiliki pengaruh terhadap aksi perubahan. Stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan aksi perubahan ini dibedakan menjadi stakeholder internal Direktorat Rumah Khusus dan stakeholder eksternal Direktorat Rumah Khusus sebagai berikut:

*a. Stakeholder internal:*

- Verifikator Berkas
- Asisten Surveyor Berlisensi
- Penata Kadastral
- Koordinator Pelaksana
- Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

*b. Stakeholder eksternal:*

- Instansi Pemerintah
- Badan usaha swasta
- Masyarakat

Peran stakeholder rancangan aksi perubahan merupakan masuk dalam peran latens yaitu memiliki peran stakeholder yang memiliki kepentingan kecil tapi mempunyai kekuatan yang besar demi terlaksananya dan berkelanjutan aksi perubahan ini dikarenakan Kepala Seksi Survei dan Pemetaan adalah eksekutor dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan yang memiliki kewenangan melakukan supervisi dan pengendalian secara langsung serta melakukan pelaporan yang dilakukan secara berkala setiap minggunya

dengan melakukan laporan yang telah disediakan dalam aplikasi KKPWEB yang telah dikembangkan dengan early warning system sesuai dengan capaian

### 1. Capaian Tahapan Inovasi

Aksi perubahan dapat tercapai sesuai dengan rancangan rencana jangka pendek adalah untuk menghasilkan *output* (keluaran), yaitu organisasi dapat mengidentifikasi resiko potensial yang dapat mempengaruhi capaian tujuan organisasi, resiko potensial tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

No.	Jenis Risiko	Deskripsi Risiko
1	2	3
1	Risiko Teknis	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ketidakkuratan pengukuran dan pemetaan.</li> <li>○ Kesalahan dalam pemilihan dan penggunaan alat pengukuran.</li> <li>○ Kegagalan teknis dalam perangkat keras atau perangkat lunak yang digunakan.</li> <li>○ Kerusakan atau kehilangan data pengukuran.</li> </ul>
2	Risiko Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Perubahan topografi dan kondisi lingkungan yang mempengaruhi pengukuran dan pemetaan.</li> <li>○ Cuaca buruk atau kondisi alam yang mempengaruhi kualitas pengukuran.</li> <li>○ Potensi kerusakan atau kehilangan tanda batas tanah akibat perubahan lingkungan.</li> </ul>
3	Risiko Hukum dan Kepemilikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ketidaksesuaian dengan hukum dan peraturan yang berlaku.</li> <li>○ Konflik kepemilikan tanah dan klaim yang bertentangan.</li> <li>○ Ketidaksesuaian hasil pengukuran dengan dokumen hukum atau peta yang ada.</li> </ul>
4	Risiko Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Biaya pengukuran dan pemetaan yang melebihi anggaran yang telah ditetapkan.</li> <li>○ Dampak finansial dari perubahan kepemilikan atau perubahan batas tanah.</li> </ul>
5	Risiko Proyek dan Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Keterlambatan dalam penyelesaian pengukuran dan pemetaan.</li> <li>○ Ketidakmampuan memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan.</li> </ul>
6	Risiko Kualitas Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kualitas data yang buruk atau tidak akurat.</li> <li>○ Kehilangan atau korupsi data pengukuran.</li> </ul>



7	Risiko Keamanan Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi atau rahasia.</li> <li>○ Serangan siber atau ancaman terhadap integritas data.</li> </ul>
8	Risiko Reputasi	Hilangnya kepercayaan terhadap hasil pengukuran dan pemetaan

Berdasarkan hal tersebut, dibentuk suatu *Risk Register* sebagai upaya optimalisasi pengawasan layanan Survei dan Pemetaan dengan pola penerapan risk register, adapun bentuk register tersebut dibuat dengan menggunakan excel yang mana data-data jenis risiko telah inventarisir. Berikut tampilan *risk register* pada pelayanan Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Serang:



	Objective / Tujuan (Sesuai Perjanjian Kinerja Tahun Berjalan)	Proses Bisnis	Risk Category / Jenis Kelompok Risiko	Kode Risiko	Risk Event / Uraian Peristiwa Risiko	Risk Cause / Penyebab Risiko	Sumber Risiko (Internal / Eksternal)	Severity/Akibat/Potensi Kerugian	Risk Owner / Pemilik Risiko	Nama Dept. / Unit Internal Terkait Penyebab Risiko
1	Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Pemeriksaan dan persetujuan permohonan	Operasional	1	Potensi kesalahan input petugas loket terkait permohonan	1. Ketidacermatan petugas loket 2. Kompetensi SDM kurang	Internal	Munculnya selisih data penerimaan/tunggakan pekerjaan	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
	Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Penentuan tanggal, koordinator dan petugas ukur	Fraud	1	Potensi Conflict of Interest dalam penentuan koordinat or dan petugas ukur	1. Integritas pegawai rendah 2. Kurangnya pengawasan berjenjang	Internal	Menurunnya reputasi organisasi	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
	Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur		Operasional	2	Potensi pembagian pekerjaan tidak merata	1. Kurangnya SDM petugas ukur	Internal	Target tidak tercapai	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Cetak Surat Tugas Pengukuran	Operasional	1	Potensi surat tugas terlambat diterbitkan	1. Kendala aplikasi 2. Adanya tunggakan pekerjaan	Internal	Target terlambat dicapai	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Pemeriksaan dan persetujuan STP								
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Penentuan Batas Bidang Tanah, DI 107A	Operasional	1	Potensi Tanda Batas Bidang Tanah belum terpasang	1. Belum disepakatinya tanda batas 2. pemilik tanah tidak ditempat	Eksternal	Target tidak tercapai	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur		Operasional	2	Potensi Akses bidang tanah sulit	1. Tidak terdapat jalan menuju bidang tanah 2. Tanah tidak dikuasai/tidak digarap	Eksternal	Target tidak tercapai	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Penggambaran bidang tanah, DI 203, Cetak Gambar SU dan Validasi	Fraud	1	Potensi terjadinya manipulasi data pada saat pemetaan dan	1. keterbatasan SDM sehingga petugas ukur yang melakukan	Internal	Menurunnya reputasi organisasi	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

				Overlap dengan tanah bersertipikat	pengukuran dan penggambaran adalah orang yang sama				
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Input Calon Pemilik, DI 207	Operasional	1	Potensi data gambar ukur tidak tersedia/hilang	1. Penyimpanan arsip tidak efektif	Internal	Target tidak/terlambat tercapai	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
		Fraud	2	Perbedaan data antara fisik dan gambar ukur	1. Terjadi Penyimpangan pada saat pembuatan GU 2. Tidak dilakukan validasi	Internal	Menurunnya reputasi organisasi	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	Pemeriksaan dan Persetujuan								
Cakupan Luas Bidang Tanah yang terpetakan/Bidang Terukur	DI 307/Penylesaian Pekerjaan	Operasional	1	Potensi Pekerjaan terlambat diselesaikan	1. Kekurangan SDM 2. Data yang diperlukan tidak lengkap 3. Kendala	Internal	Target tidak/terlambat tercapai	Kepala kantor pertanahan	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

					pada proses				
--	--	--	--	--	-------------	--	--	--	--

Tabel 2. 1 Risk Register Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Serang

Tampilan *risk register* terdapat tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perjanjian Kerja, selanjutnya terdapat proses bisnis terkait jenis layanan, pada kolom selanjutnya yaitu jenis kelompok risiko dan peristiwa risiko. Guna melakukan mitigasi risiko tersebut dibentuk suatu rencana mitigasi sebagai berikut:

N O	RISK EVENT	RENCANA MITIGASI	WAKTU PELAKSANAAN MITIGASI & REALISASI MITIGASI												EVIDENC E	PIC/Ris k Owner
			TRIWULAN I			TRIWULAN II			TRIWULAN III			TRIWULAN IV				
			JA N	FE B	MA R	AP R	ME I	JU N	JU L	AG U	SEP T	OK T	NO V	DE S		
1	Potensi pembagian pekerjaan tidak merata	Menambah SDM dengan cara kontrak atau pihak ketiga														Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
2	Potensi Tanda Batas Bidang Tanah belum terpasang	GEMAPATAS														Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
3	Potensi terjadinya manipulasi data pada saat pemetaan	Pengawasan berjenjang, penambahan SDM melalui mekanisme kontrak/pihak ketiga														Kepala Seksi Survei dan Pemetaan

Tabel 2. 2 Rencana Mitigasi SP pada Kantor Pertanahan Kota Serang

## 2. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Layanan

Perbaikan dalam sistem pelayanan dalam rangka optimalisasi pengawasan layanan Survei dan Pemetaan dengan Pola Penerapan *Risk Register* dapat memitigasi risiko kualitas data yang dihasilkan oleh Seksi Survei dan Pemetaan. Optimalisasi yang lebih efektif dan dilakukan monitoring internal lebih intensif dengan memanfaatkan teknologi di dalamnya sudah terdapat *risk register*. Dalam aksi perubahan pada pelayanan di Kantor Pertanahan kota Serang dapat meningkatkan kinerja pelayanan pertanahan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang berpedoman SOP, capaian dalam aksi perubahan ini dapat dilihat dalam indikator perbaikan sistem kecepatan dalam pelayanan dan kualitas data yang dihasilkan lebih baik dan memiliki kepastian hukum. Kinerja berkas pelayanan pada saat aksi perubahan mengalami peningkatan terhadap ketaatan waktu penyelesaian pelayanan. Dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.3 Kinerja Permohonan Jan-Jul 2023

NO	Jenis Permohonan	Berkas Masuk	STATUS	
			Proses	Selesai Diserahkan
1	Pemecahan Bidang	61	36	25
2	Pemisahan Bidang	4636	733	3903
3	Penggabungan Bidang	24	12	12
4	Pengukuran - ASN	257	204	53
5	Pengukuran Dan Pemetaan Kadastral	274	174	100
6	Pengukuran Ulang Dan Pemetaan Kadastral	65	49	16
7	Pengukuran Untuk Mengetahui Luas	25	16	9
	Grand Total	5342	1224	4065



### 3. Manfaat aksi perubahan

Manfaat aksi perubahan dalam jangka pendek yaitu penyelesaian tunggakan permohonan pengukuran dari tahun 2020-Juli 2023 mengalami penurunan yang optimal. Dengan hadirnya risk register dalam pengawasan pelayanan Survei dan Pemetaan memberikan fungsi control pada pelayanan pertanahan di Survei dan pemetaan dengan adanya jenis-jenis risiko, mitigasi risiko, dan waktu penyelesaian pelayanan. Adapun manfaat bagi tim, masyarakat dan instansi adalah sebagai berikut:

#### a. *Manfaat Tim*

*Project Leader* sebagai anggota dari tim dapat mengaktualisasikan kepemimpinan dan membantu tugas dan fungsi sesuai dengan SOP. Untuk petugas ukur dan pelaksans di Seksi Survei dan Pemetaan dengan kejelasan dan komitmen pemberian pelayanan dan menghasilkan kualitas data dengan baik. Seluruh tim menjadi lebih sadar akan tugas dan fungsi sebagai pelayan bagi masyarakat sebagai komitmen dalam menerapkan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu melayani, professional, terpercaya. Integritas tim menjadi lebih meningkat dengan system informasi yang membantu untuk memberikan monitoring dan evaluasi bagi kinerja pelayanan pertanahan.

#### b. *Manfaat Pelayanan*

Sebagai penerima layanan masyarakat lebih merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian oleh pelaksana di Seksi Survei dan Pemetaan.

#### c. *Manfaat instansi*

Sejalan dengan rencana stragtegis Kementerian ATR/BPN untuk mewujudkan kantor layanan modern yang memberikan produk, layanan dan informasi pertanahan dan tata ruang. Sebagai dukungan terhadap perbaikan kualitas data pertanahan dan pelayanan. Kantor Pertanahan Kota Serang mendapatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Misi pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia bias diselenggarakan dengan penyelesaian tunggakan dan perbaikan kualitas data sehingga pengawasan dengan penerapan pola *risk register* memberikan monitoring yang efektif sehingga indeks kelengkapan cakupan luas bidang tanah terpetakan, tervalidasi dan jumlah desa lengkap dapat terwujud untuk mendukung sasaran strategis.



#### **4. Keberlanjutan Aksi Perubahan**

##### **a. Legalitas Penerapan Inovasi**

Hasil inovasi dalam aksi perubahan ini adalah *risk register* yang mampu memberikan monitoring dan evaluasi pelayanan pertanahan pada Seksi Survei dan pemetaan. Ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang Nomor 174/SK-36.100.IP.02.01/VI/2023 dan didukung oleh Surat Pernyataan *project leader* yang sekaligus Kepala Seksi Survei dan Pemetaan menyatakan penerapan *risk register* dalam upaya optimalisasi pengawasan pelayanan Survei dan Pemetaan pada Seksi Survei dan Pemetaan akan digunakan dan disempurnakan seperlunya oleh pejabat pengganti nantinya.

##### **b. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi**

Dalam perencanaan jangka menengah yaitu *risk register* mampu memberikan pengawasan optimal dalam pelayanan Survei dan Pemetaan. *Risk register* dalam perencanaan keberlanjutan inovasi adalah daftar risiko-risiko potensial yang dapat mempengaruhi kelangsungan, keberhasilan, atau penerapan inovasi di organisasi atau layanan. Dalam konteks perencanaan keberlanjutan inovasi, *risk register* membantu tim identifikasi, mengelola, dan memitigasi risiko-risiko yang dapat muncul selama proses inovasi dan setelahnya. Dalam *risk register*, setiap risiko akan dinilai berdasarkan dampaknya dan probabilitas terjadinya. Selanjutnya, tindakan pengendalian yang tepat akan ditentukan untuk mengurangi atau mengelola risiko-risiko tersebut. *Risk register* harus diperbarui secara berkala dan menjadi bagian dari pemantauan dan pengendalian dalam perencanaan keberlanjutan inovasi untuk memastikan bahwa risiko-risiko tersebut dikelola dengan baik dan dampak negatifnya diminimalkan.

**BAB IV**  
**KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN**

**A. Tahapan Kegiatan Jangka Pendek**

Rencana Waktu	Agenda	Output	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda I (Kepemimpinan Pancasila dan Bela Negara)	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda II (Kepemimpinan Pelayanan)	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda III (Pelayanan Publik)	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda IV (Studi Lapangan dan Aksi Perubahan)
Minggu Pertama	persiapan penyampaian Aksi Perubahan di seksi survei dan Pemetaan kantor Pertanahan Kota Serang	konten terkait Risk register	Prinsip utama kepemimpinan bela negara adalah integritas moral dan etika. Perilaku pemimpin yang berintegritas dan bermoral dengan berkoordinasi dengan stakeholder terkait untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.	kualitas kepemimpinan tercermin dalam kemampuan berkomunikasi. Keberhasilan kegiatan komunikasi atau komunikasi dinilai efektif jika tujuan komunikasi tercapai. Koordinasi dengan stakeholder terkait merupakan aktualisasi kepemimpinan pelayanan guna mencapai tujuan yakni menghadirkan suatu program untuk memberikan layanan kepada masyarakat.	Komunikasi dengan menggunakan media massa, blog, website, media sosial, email, surat menyurat dan media lain yang dapat menjangkau banyak orang. Komunikasi publik yang efektif berdampak publik mau bergerak, melakukan apa yang menjadi maksud dan tujuan yang terkandung di dalam informasi publik tersebut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aksi perubahan dibuat dengan tujuan peserta memiliki kemampuan mengaktualisasikan kapasitas kepemimpinan melayani melalui pengalaman best practices pengendalian kegiatan pelayanan publik dan aplikasinya dalam Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik</li> </ul>

				salah satu teknik komunikasi publik yang dilakukan secara tidak		
Minggu Kedua	Pelaksanaan Identifikasi Risiko/Risk register	Mengelompokan jumlah berkas tunggakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualisasi nasionalisme dalam kepemimpinan bela negara akan tercermin dari pola ucap, pola sikap, dan pola tindakan pemimpin yang menunjukkan preferensi yang menempatkan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan pribadi dan golongan. Pelayanan tanpa pungli dan suap dalam penerimaan berkas kegiatan pertanahan mencerminkan integritas dan profesionalisme dalam membantu kesulitan masyarakat dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karakteristik komunikasi pimpinan yang lain adalah karakteristik struktural. Komunikasi berkarakteristik struktural bertujuan menginformasikan atau memberikan pesan tentang perencanaan, deskripsi pembagian tugas, dan membuka peluang konsultasi yang seluas-luasnya sehingga berdampak bawah lebih kuat memegang tujuan dan struktur organisasi. Dalam menyukseskan kegiatan Risk Register dilaksanakan bersama tim yang ikut membantu .</li> <li>• Dalam pelayanan kepada masyarakat pelayanan</li> </ul>		
Minggu Ketiga	Pelaksanaan Deskripsi Risiko	berkas layanan yang masuk			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan saat pelaksanaan public speaking, penerapan komunikasi non verbal berupa eye contact, mimik muka, bahasa tubuh, artikulasi suara yang jelas, intonasi suara yang memberikan penekanan-penekanan pada kata-kata tertentu yang menjadi pesan utama, dan jeda-jeda dalam berbicara yang mencerminkan keterbukaan</li> </ul>	penyelenggaraan pelayanan pertanahan dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berwirausaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan
Minggu Ke Empat	Pelaksanaan Analisis Risiko/Risk Register	berkas layanan yang masuk				
Minggu Ke Lima	Pengembangan Strategi Pengelolaan Risiko	berkas layanan yang masuk				
Minggu Ke Enam	Pengalokasian Tanggung Jawab	berkas layanan yang masuk				

			<p>kelompok.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Pelayanan tanpa memandang etnis, suku dan agama. Masyarakat Serang terdapat beraneka ragam suku dan agama saling berdampingan dan bertoleransi . Interaksi seorang pemimpin bela negara menjadi modal penting agar dapat menolong masyarakat. Ia harus mampu berinteraksi sesuai dengan etika moral yang berlaku dalam masyarakatnya tanpa memandang suku dan agama.</li> <li>•Pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud perilaku meyakini Pancasila sebagai dasar</li> </ul>	<p>diberikan dengan komunikasi yang baik, ramah dan sopan santun sesuai prinsip pelayanan prima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Pelayanan digital juga diberikan dengan membantu pemohon untuk menginstal aplikasi Sentuh Tanahku yang kemudian pemohon dapat melakukan pemantauan berkas permohonannya secara daring.</li> </ul>	<p>, keramahan, kehangatan, dan kepercayaan diri yang seyogyanya dilakukan sejak sebelum dimulai berbicara, selama berbicara, dan bahkan saat mengakhiri pembicaraan untuk selalu membangun hubungan (liking and respect) dan kepercayaan (trust) dari audience, sehingga audience mau menerima, mengerti, dan memberikan umpan balik dari setiap informasi atau pesan yang disampaikan.</p>	Kenyamanan.
--	--	--	--	---	--	-------------

			negara serta menjadikan Pancasila sebagai pemersatu bangsa dan negara			
Minggu Ke Tujuh	Evaluasi Kegiatan Layanan Risk register	data HKM dan testimoni	<p>seorang pemimpin yang memiliki jiwa bela negara, terjun langsung dan membaur ke dalam interaksi sosial masyarakat menjadi syarat utama. Testimoni dari masyarakat pengguna layanan merupakan wujud interaksi dan <i>feedback</i> bagi seorang pemimpin untuk terus <i>mengupgrde</i> dan memperbaiki pelayanan untuk lebih baik lagi.</p>	<p>salah satu prinsip pelayanan publik adalah partisipatif, dimana setiap kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah harus menerapkan partisipasi dari publik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Testimoni dari pengguna layanan menjadi masukan dan dasar bagi peningkatan mutu pelayanan suatu organisasi. Sehingga, ketika menerima keluhan dari publik, pasti akan tetap tenang bahkan berterimakasih kepada publik atas masukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola keluhan perlu dibahas di dalam komunikasi publik sehubungan tugas jabatan seorang Pimpinan Jenjang Pengawas adalah mengendalikan bawahan agar kegiatan pelayanan publik dilakukan sesuai prosedur</li> </ul>	

				yang disampaikan kepada organisasi.		
Minggu Ke Delapan	Pembuatan Laporan Kegiatan Risk register	Laporan	<p>pemimpin yang berintegritas akan menampilkan sekurang-kurangnya 4 ciri berikut yakni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Konsisten dalam memegang prinsip</li> <li>2)Memegang teguh nilai-nilai moral</li> <li>3) Mampu menjadi teladan bagi pengikutnya, dan</li> <li>4) Memiliki daya juang tak mengenal batas dalam memperjuangkan misi dan tujuan organisasinya.</li> </ol> <p>Pembuatan laporan merupakan wujud prinsip akuntabel dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan.</p>	<p>Laporan merupakan bentuk komunikasi verbal yakni komunikasi yang dilakukan menggunakan bahasa. Laporan yang akuntabel menunjukkan pemimpin telah melaksanakan tugas dengan tanggungjawab</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan dapat dijadikan eviden kegiatan dimana pengendalian pelaksanaan kegiatan atas suatu program dapat dilaksanakan melalui monitoring dan pengendalian (monev) sebagai dua aktivitas terpadu.</li> <li>• Monitoring fokus pada aktivitas kegiatan atau program yang sedang diselenggarakan untuk memastikan kesesuaian proses dan capaian dengan rencana. Pelaksanaan monitoring dilakukan dengan menggali informasi</li> </ul>	

					secara mengacu pada indikator yang ditetapkan, untuk mengetahui sejauh mana program atau kegiatan yang sedang dilaksanakan memenuhi ketentuan dalam perencanaan dan proses kerja yang telah ditetapkan sebelumnya	
--	--	--	--	--	---	--

**B. Tahapan Kegiatan Jangka Menengah**

No	Rencana Waktu	Agenda	Biaya
1	Minggu ke 1 Agustus 2023	Rapat Koordinasi keberlanjutan kegiatan	Rp.300.000,-
2	Minggu ke 3 Agustus 2023	Rapat koordinasi	Rp.600.000,-
3	Minggu ke 1 September 2023	Rapat koordinasi	Rp. 250.000,-

**C. Tahapan Kegiatan Jangka Panjang**

No	Rencana Waktu	Agenda	Biaya
1	Minggu ke 1 Oktober 2023	Rapat Koordinasi untuk pembuatan kegiatan Risk register	Rp.300.000,-
2	Minggu ke 1 November 2023	Rapat Koordinasi dengan Bidang Survei dan Pemetaan kegiatan Risk Register dilaksanakan	Rp.300.000,-

3	Minggu ke 1 Desember 2023	Rapat monitoring dan Evaluasi kegiatan Risk Register tahun 2023	Rp. 300.000,-
---	---------------------------	---	---------------

Adapun tujuan terhadap jangka waktu pelaksanaan adalah sebagai berikut:

### 1. Tujuan Jangka Pendek

Tujuan jangka pendek dari Risk Register (Pendaftaran Risiko) adalah untuk memberikan pandangan menyeluruh tentang risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam suatu proyek, organisasi, atau kegiatan bisnis dalam periode waktu yang terbatas, biasanya dalam jangka waktu yang pendek.

### 2. Tujuan Jangka Menengah

Tujuan jangka menengah dari Risk Register (Pendaftaran Risiko) adalah Pengelolaan Risiko yang Lebih Terperinci, Risk Register pada jangka menengah memungkinkan identifikasi dan analisis lebih mendalam terhadap risiko-risiko yang mungkin mempengaruhi proyek atau organisasi dalam periode waktu yang lebih panjang. Hal ini memungkinkan tim proyek atau manajemen untuk mengenali risiko-risiko yang mungkin tidak segera terlihat pada jangka pendek. Perencanaan Strategi Pengelolaan Risiko Pada jangka menengah, tujuan utama adalah merencanakan dan mengimplementasikan strategi pengelolaan risiko yang efektif. Risk Register membantu untuk mengidentifikasi strategi pencegahan, mitigasi, atau respons untuk setiap risiko yang diidentifikasi agar dapat mengurangi dampak negatif dan memanfaatkan dampak positif. Penetapan Anggaran dan Sumber Daya: Risk Register yang lebih terperinci membantu dalam penetapan anggaran dan alokasi sumber daya untuk mengatasi risiko-risiko pada jangka menengah. Ini memastikan bahwa organisasi memiliki dana dan sumber daya yang memadai untuk menghadapi risiko yang dapat mempengaruhi kesuksesan proyek atau kegiatan bisnis dalam jangka waktu lebih panjang.

### 3. Tujuan Jangka Panjang

Evaluasi Kinerja Pengelolaan Risiko: Pada jangka menengah, tujuan Risk Register adalah untuk menilai kinerja pengelolaan risiko sejauh ini. Tim proyek atau manajemen dapat memantau apakah strategi pengelolaan risiko yang diimplementasikan berhasil mengurangi risiko secara efektif atau memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Komunikasi Pemangku Kepentingan: *Risk Register* pada jangka menengah



memungkinkan organisasi untuk berkomunikasi dengan pemangku kepentingan tentang risiko-risiko yang dihadapi dan langkah-langkah yang diambil untuk mengelolanya. Komunikasi yang efektif membantu untuk membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian di antara pemangku kepentingan. Pengambilan Keputusan Strategis: Informasi yang terdapat dalam *Risk Register* membantu dalam pengambilan keputusan strategis pada jangka menengah. Organisasi dapat menggunakan data risiko untuk menilai proyek atau kegiatan bisnis yang direncanakan dan memastikan bahwa mereka sesuai dengan tujuan jangka menengah organisasi.

## **BAB V PENUTUP**

## **A. Kesimpulan**

Dengan komitmen bersama untuk berorientasi pada kepuasan masyarakat dan menjalankan nilai-nilai Kementerian yaitu melayani, professional, terpercaya dengan berintegritas dalam jangka pendek aksi perubahan ini dapat memberikan fungsi control kepada pelaksana sehingga manfaat bias dirasakan tim yaitu meningkatnya kinerja pelayanan dan manfaat bagi masyarakat bisa merasakan kecepatan, dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pertanahan di Seksi Survei dan Pemetaan, selain itu dengan adanya Risk Register data yang dihasilkan oleh Seksi Survei dan Pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Serang memiliki kualitas data yang baik, dan perencanaan yang siap atas risiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang, karena terdapat rencana-rencana mitigasi atas setiap jenis risiko yang ada.

## **B. Rekomendasi**

Dalam rangkaian implementasi aksi perubahan pada jangka menengah dan kedepan, dapat Kami rekomendasikan perlu adanya komitmen dan integritas yang tinggi menghasilkan kualitas data yang baik, percepatan dan penyelesaian pekerjaan yang tertunggak, serta selalu melakukan inovasi dengan melakukan inventarisir risiko dan mitigasi risiko terbaru.

**LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA SERANG  
PROVINSI BANTEN**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN  
KOTA SERANG  
NOMOR 174/SK-36.100.IP.02.01/VI/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM AKSI PERUBAHAN UNTUK  
OPTIMALISASI PENGAWASAN LAYANAN SURVEI DAN  
PEMETAAN DENGAN POLA PENERAPAN *RISK REGISTER*

KEPALA KANTOR PERTANAHAN  
KOTA SERANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pertanahan kepada masyarakat diperlukan inovasi optimalisasi pengawasan layanan Survei dan Pemetaan dengan pola penerapan *risk register*;
- b. bahwa berdasarkan huruf a di atas dan dalam rangka pelaksanaan Aksi Perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP Angkatan 1 Tahun 2023 akan dilakukan optimalisasi pengawasan dengan pola penerapan *risk register* pada Kantor Pertanahan Kota Serang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang tentang pembentukan Tim Aksi Perubahan.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4255);
- c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025;
- d. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010;
- i. Peraturan Presiden nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional;

j. Peraturan...

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

- j. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Jo.Peraturan Menteri Agraria dan tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pembentukan Kantor Pertanahan Kabupaten Panukal Abab Lematang Ilir Provinsi Sumatera Selatan dan Kota Serang Provinsi Banten;
- k.Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi 2010-2025;
- l. Peraturan Kepala Badan Pertanahan nasional republik Indonesia tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Perturan Pertanahan;
- m. Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 115/SK-OT.02/2020 tentang Nilai-Nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang Melayani, Profesional dan Terpercaya.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA SERANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM AKSI PERUBAHAN UNTUK OPTIMALISASI PENGAWASAN LAYANAN SURVEI DAN PEMETAAN DENGAN POLA PENERAPAN *RISK REGISTER*
- KESATU : Menunjuk pegawai yang nama dan NIP tercantum dalam lampiran Keputusan ini, sebagai TIM Aksi Perubahan pada Kantor Pertanahan Kota Serang;
- KEDUA : Tim Aksi Perubahan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu selain jabatan dan tugas sehari-hari, mempunyai tugas:
1. Memberikan arahan dan instruksi pelaksanaan aksi perubahan;
  2. Melaksanakan koordinasi dengan *stakeholders* internal maupun eksternal;
  3. Melakukan inventarisasi jenis kelompok risiko;
  4. Melakukan *target date* guna percepatan penerapan pengawasan layanan Survei dan Pemetaan dengan pola penerapan *Risk Register*;
  5. Melaksanakan sosialisasi dan implementasi pengawasan layanan Survei dan Pemetaan dengan Pola Penerapan *Risk Register*;
  6. Melaksanakan perbaikan kelanjutan implementasi pengawasan layanan Survei dan Pemetaan dengan Pola Penerapan *Risk Register*;
  7. Menyusun laporan pelaksanaan aksi perubahan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan Ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Serang  
Pada Tanggal 09 Juni 2023  
KEPALA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA SERANG



Ir. Trias Wiriahadi  
NIP-196907121994031001

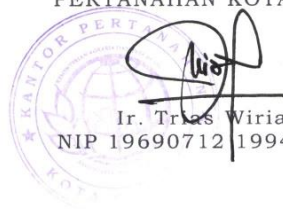
Lampiran Keputusan Kepala Kantor  
Pertanahan Kota Serang  
Nomor : 174/SK-36.100.IP.02.01/VI/2023  
Tanggal : 09 Juni 2023

**PEMBENTUKAN TIM AKSI PERUBAHAN UNTUK OPTIMALISASI  
PENGAWASAN LAYANAN SURVEI DAN PEMETAAN DENGAN POLA  
PENERAPAN RISK REGISTER**

No	Nama/NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan	Jabatan dalam TIM
1	2	3	4	5
1.	Ir. Trias Wiriahadi NIP. 19690712 199403 1 001	Pembina Tk. I/ (IV/b)	Kepala Kantor Pertanahan Kota Serang	Pengarah
2.	Gunawan Wibisana, S.T.,M.M NIP. 197605192000031002	Pembina/(IV/a)	Kepala seksi Survei dan Pemetaan	<i>Project Leader</i>
3.	Ade Kusnandar NIP. 197409252000031002	Penata Muda Tk.1/(III/b)	Petugas Ukur	Anggota Tim
4.	Taufiq Nursanto NIP. 199407132014021001	Penata Muda/ (III/a)	Penata Kadastral Pertama	Anggota Tim
5.	UT Manik	-	PPNP	Anggota Tim
6.	Epi Sepriana	-	PPNP	Anggota Tim
7.	Dewi Irianti	-	PPNP	Anggota Tim
8.	Yayang Rohila Widyawati	-	Asisten Surveyor Kadaster Berlisensi	Anggota Tim

Ditetapkan di Kota Serang  
Pada Tanggal 09 Juni 2023

KEPALA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA SERANG



Ir. Trias Wiriahadi  
NIP 19690712 199403 1 001

## Pemaparan Risk Register



## Konsultasi dan koordinasi

