

LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

**OPTIMALISASI PENCEGAHAN DAN PENANGANAN SENGKETA
PERTANAHAN MELALUI *HOME AND VISIT CARE* PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP**



Oleh:

NAMA : HERU SETIAWAN, S.ST., M.H.
NIP : 198008242000031002
**JABATAN : KEPALA SEKSI PENGENDALIAN DAN PENANGANAN
SENGKETA**
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2023**



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Implementasi Aksi Perubahan dengan judul:

OPTIMALISASI PENCEGAHAN DAN PENANGANAN SENGKETA PERTANAHAN MELALUI *HOME AND VISIT CARE* PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP

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

Nama : Heru Setiawan, S.ST., M.H.
NIP : 198008242000031002
Jabatan : Kepala seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan kabupaten Cilacap

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Implementasi Aksi Perubahan, 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 pada hari Selasa tanggal 8 Agustus 2023

Menyetujui:

Bogor, 7 Agustus 2023

COACH



Sukamto, S.T., M.P.W.K.
NIP. 198105182009031005

Cilacap, 7 Agustus 2023

MENTOR

Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si.
NIP. 196810281989031004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia- Nya sehingga Laporan Implementasi Aksi Perubahan dengan judul “Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home And Visit Care* Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap” dapat kami selesaikan tepat pada waktunya. Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini berisi rangkaian kegiatan aksi perubahan yang dilaksanakan pada unit kerja Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kab. Cilacap.

Dalam melakukan penyusunan Laporan Implementasi aksi perubahan ini penulis didukung dan dibantu oleh beberapa pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya laporan aksi perubahan ini baik secara moril maupun materil sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar:

1. Bapak Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si selaku mentor yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk berbuat yang terbaik;
2. Bapak Sukanto, ST., M.P.W.K., QRMO. selaku coach dalam aksi perubahan ini yang selalu memberikan bimbingan dengan baik dan memotivasi;
3. Seluruh Widyaiswara yang telah memberikan pengetahuan dan informasi yang bermanfaat selama masa Pelatihan;
4. Para Pejabat Pengawas Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap yang telah membantu terlaksananya Aksi Perubahan;
5. Para Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas 2023 Angkatan I sebagai tempat berdiskusi yang efektif;
6. Keluarga yang terus memberikan dukungan agar penulis bisa menyelesaikan Aksi Perubahan ini;

Penulis menyadari bahwa dalam laporan aksi perubahan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bogor, 7 Agustus 2023

Project Leader,



Heru Setiawan, S.ST., M.H.
NIP 19800824 200003 1 002

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN.....	2
C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN	3
D. RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN.....	4
BAB II ARINGKAAN AKSI PERUBAHAN	5
A. AREA BERMAALAH	5
B. ANALISA MASALAH AKSI PERUBAHAN	10
C. STRATEGI PENGUATAN KOMPETENSI AKSI PERUBAHAN.....	27
D. HASIL IDENTIFIKASI PENGEMBANGAN DIRIANALISIS KELAYAKAN INOVASI.....	29
BAB III DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	34
A. MEMBANGUN INTEGRITAS	35
B. PENGELOLAAN BUDAYA PELAYANAN	36
C. PENGELOLAAN TIM.....	38
BAB IV DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	41
A. CAPAIAN DALAM PERBAIKAN SISTEM PELAYANAN.....	41
B. MANFAAT AKSI PERUBAHAN	51
C. IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM AKSI PERUBAHAN.....	52
BAB V KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHA.....	53
A. MANAJEM PEMERINTAHAN.....	53
B. TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PERTANAHAN.....	55
C. ANTI KORUPSI.....	56

BAB VI DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN.	57
A. PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI... ..	57
B. KEBERHASILAN MENDAPAT DUKUNGAN ADOPSI AKSI PERUBAHAN..	58
BAB VII KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN.....	63
BAB VIII PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI.....	65
BAB IX PENUTUP.....	69
DAFTAR PUSTAKA... ..	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72

TABEL

Tabel 1 : Jumlah Penanganan Kasuss Tahun 2019-2023.....	6
Tabel 2 : Diagnosa Eksternal Organisasi Model PESTEL	6
Tabel 3 : Tabel Diagnosa Internal Organisasi Model Litvit	8
Tabel 4 : Area Masalah Pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	9
Tabel 5 : Lesson Learnt Studi Lapang.....	12
Tabel 6 : Identifikasi Stakeholder	21
Tabel 7 : Identifikasi Potensi Masalah	23
Tabel 8 : Manajemen Pengendalian Mutu	24
Tabel 9 : Identifikasi Terdampak yang memerlukan Pengembangan	30
Tabel 10 : Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor	31
Tabel 11 : Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta.....	32
Tabel 12 : Area Pengembangan Potensi Diri yang akan dikembangkan	33
Tabel 13 : Tahap Kegiatan.....	49
Tabel 14 : Strategi Komunikas	59
Tabel 15 : Manajemen Pengendalian Mutu	64
Tabel 16 : Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor.....	66
Tabel 17 : Rekap Nilai akhir Sikap Perilaku Peserta	67
Tabel 18 : Area Pengembangan Potensi Diri yang akan Dikembangkan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Foto Kegiatan Home And Visit Care Pengukuran	13
Gambar 2 : Diagram Permasalahan /Isu Prioritas	14
Gambar 3 : Tahapan dalam Membangun Tim Efektif	18
Gambar 4 : Bagan Struktur Tim Efektif.....	29
Gambar 5 : Standar Operasional Prosedur	26
Gambar 6 : Pakta Integritas.....	35
Gambar 7 : Maklumat Pelayanan.....	38
Gambar 8 : SK TIM.....	39
Gambar 9 : Rapat Internal.....	40
Gambar 10 : Barcode Aplikasi Pengaduan.....	42
Gambar 11 : Halaman Aplikasi.. ..	44
Gambar 12 : Brosur Sosialisasi.....	46
Gambar 13 : Sosialisasi Pencegahan Kasus Pertanahan.....	47
Gambar 14 : Tindak Lanjut Pengaduan.....	48
Gambar 15 : Komunikasi dengan Aparat Penegak HUKUM.....	58
Gambar 16 : Dukungan Aksi Perubahan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persetujuan Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan	71
Lampiran 2 : Sk Tim Efektif	73
Lampiran 3 : Pakta Integritas	74
Lampiran 4 : Maklumat Pelayanan	75
Lampiran 5 : Berita Acara Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan	76
Lampiran 6 : Surat Pernyataan Dukungan	77
Lampiran 7 : Resume Teknik Komunikasi..	78
Lampiran 8 : Resume Analisa Transaksional..	80
Lampiran 9 : Foto Kegiatan.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tanah merupakan kebutuhan hidup manusia yang sangat mendasar. Manusia hidup serta melakukan aktivitas di atas tanah sehingga setiap saat manusia selalu berhubungan dengan tanah, dengan demikian dapat dikatakan hampir semua kegiatan hidup manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah, bahkan pada saat manusia meninggal dunia masih memerlukan tanah untuk penguburannya. Begitu pentingnya tanah bagi kehidupan manusia, maka setiap orang akan selalu berusaha memiliki dan menguasainya.

Kenyataan sehari-hari permasalahan tanah muncul dan dialami oleh hampir seluruh lapisan masyarakat, sengketa pertanahan merupakan isu yang selalu muncul dan selalu aktual dari masa ke masa. Hal ini seiring dengan bertambahnya penduduk, perkembangan pembangunan, dan semakin meluasnya akses berbagai pihak untuk memperoleh tanah sebagai modal dasar dalam berbagai kepentingan. Sengketa di bidang pertanahan tidak pernah surut, bahkan mempunyai kecenderungan semakin meningkat di dalam kompleksitas permasalahan maupun kuantitasnya seiring dinamika dibidang ekonomi, sosial dan politik.

Munculnya berbagai masalah mengenai tanah menunjukkan bahwa penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah di negara kita ini belum tertib dan terarah. Masih banyak penggunaan tanah yang saling tumpang tindih dalam berbagai kepentingan yang tidak sesuai dengan peruntukannya. Di samping itu, fakta juga menunjukkan bahwa penguasaan dan pemilikan tanah masih timpang. Ada sekelompok kecil masyarakat yang memiliki tanah secara berlebihan, di lain pihak ada sekelompok besar masyarakat yang hanya memiliki tanah dalam jumlah sangat terbatas, bahkan sama sekali tidak memiliki tanah, sehingga terpaksa hidup sebagai penggarap. Tidak jarang pula, dan bukan barang aneh, timbul ihwal penguasaan tanah oleh oknum-oknum tertentu secara sepihak.

Pengaduan-pengaduan masalah pertanahan pada dasarnya merupakan suatu fenomena yang mempersoalkan kebenaran suatu hubungan hukum yang berkaitan dengan pertanahan seperti riwayat perolehan tanah, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, pembebasan tanah dan

sebagainya. Hampir semua aspek pertanahan dapat mencuat menjadi sumber sengketa pertanahan, seperti halnya keliru akan batas-batas tanah maupun keliru akan pemberian warisan. Mengatasi permasalahan pertanahan yang semakin kompleks dan untuk meminimalkan timbulnya sengketa pertanahan dalam masyarakat, maka BPN untuk kedepannya dituntut lebih proaktif dalam penyelesaian sengketa pertanahan.

Penyelesaian sengketa khususnya sengketa pertanahan yang memang merupakan sengketa yang paling pelik di masyarakat dilihat dari pengaduannya yang memang banyak terjadi dalam berbagai varian Sengketanya, serta penyelesaian dengan akhir "win – win solution" yang merupakan harapan dari masyarakat membutuhkan adanya bantuan pihak ke tiga yang membantu dalam mengeksplorasi berbagai alternatif penyelesaian sengketa tersebut.

Kabupaten Cilacap sebagai salah satu kabupaten terbesar di Provinsi Jawa Tengah terhadap permasalahan pertanahan ini cukup tinggi dimana setiap tahunnya masih banyak melayani pengaduan masyarakat dan penanganan kasus pertanahan baik itu sengketa pertanahan maupun perkara pertanahan. Dengan tingginya Sengketa pertanahan ini tentunya akan berpengaruh dalam kehidupan masyarakat baik dari sisi ekonomi yaitu adanya opportunity loss yang berakibat pada tersandernya asset-aset masyarakat berupa tanah dan berpengaruh juga pada sisi sosial keamanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk menyusun Aksi Perubahan, Aksi Perubahan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan 1 Tahun 2023 yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional dengan tema "OPTIMALISASI PENCEGAHAN DAN PENANGANAN SENGKETA PERTANAHAN MELALUI *HOME AND VISIT CARE* PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP"

B. TUJUAN AKSI PERUBAHAN

Tujuan Aksi Perubahan terkait Pelatihan Kepemimpinan Pengawas adalah sebagai berikut :

- a. Mengaktualisasikan nilai-nilai Pancasila dan semangat Bela Negara dalam melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang beretika dan berintegritas;
- b. Melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang mampu

- memberdayakan tim kerja secara efektif, mampu menunjukkan dan memberdayakan sumberdaya organisasi secara optimal, serta mampu membangun jejaring kerja serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
- c. Merancang Inovasi untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik terutama dalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
 - d. Mengaktualisasikan Pelaksanaan Pekerjaan dengan menerapkan Manajemen Mutu, dan Manajemen Pengawasan agar Inovasi dapat berjalan sesuai Perencanaan Peningkatan Pelayanan Publik yang berkualitas.

Tujuan Aksi Perubahan terkait inovasi layanan dapat dikategorikan berdasarkan 3 (tiga) periode waktu, yaitu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang, sehingga aksi perubahan ini dapat berjalan secara berkesinambungan dan menjadi inisiatif kegiatan perubahan selanjutnya. Adapun ketiga tujuan Aksi Perubahan tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Tujuan Jangka Pendek (*Output*) :
Sosialisasi dan edukasi penanganan kasus pertanahan dan pembuatan aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
- 2) Tujuan Jangka Menengah (*Outcome*):
Proses penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai prosedur dan dengan baik.
- 3) Tujuan Jangka Panjang (*Impact*):
Peningkatan Pencegahan dan penanganan pengaduan masyarakat serta berkurangnya kasus pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

C. MANFAAT AKSI PERUBAHAN

Adapun manfaat yaitu sebagai strategi inovasi dalam pelayanan publik dapat dimaknai sebagai sebuah cara/upaya untuk menerapkan terobosan-terobosan atau ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam rangka penyelesaian Sengketa serta pencegahan Sengketa pertanahan sejak dini.

1. Internal

- a) Bagi Organisasi dapat mempermudah dalam melayani pengaduan masyarakat dan penanganan sengketa pertanahan.

- b) Bagi pimpinan organisasi mempercepat dalam memperoleh informasi data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan/kebijakan pada pelayanan pertanahan.
- c) Meningkatkan Kinerja Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantor Pertanahan dalam penanganan pengaduan Masyarakat dan penanganan sengketa pertanahan.
- d) Sebagai media pengendalian / control terhadap layanan pertanahan.

2. Eksternal

Bagi Pemerintah Daerah atau SKPD, PPAT, Perangkat Desa dan Masyarakat dengan terbentuknya Aplikasi Pengaduan Masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dapat memberikan layanan pengaduan masyarakat, sehingga tidak terjadi gejolak terhadap layanan pertanahan di Kantor Pertanahan.

D. RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN

Ruang lingkup aksi perubahan mengingat keterbatas waktu, lingkup aksi perubahan ini agar efektif dan efisien dibatasi dalam tugas seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dengan mempertajam pada area pencegahan dan penanganan sengketa.

BAB II

RINGKASAN AKSI PERUBAHAN

A. Area Bermasalah

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, tentunya tidak terlepas dari kemungkinan adanya kendala atau masalah yang berpotensi menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Potensi kendala atau masalah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap antara lain terjadi pada area tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Pencegahan Kasus Pertanahan yang belum optimal.

Bahwa setiap tahun anggaran berjalan terdapat anggaran di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa berupa kegiatan Rekomendasi Pencegahan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan (MAK. 6425.ABT) dan kegiatan BA Renaksi Pembinaan Pencegahan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan (MAK. 6425.AEA) yang mana dalam implementasinya perlu dilaksanakan suatu gagasan agar pelaksanaannya dapat memberikan hasil yang optimal dan dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

b. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang optimal

Masih banyak penanganan pengaduan masyarakat berkaitan kasus pertanahan yang mana penanganannya kurang maksimal dalam mencari win-win solution yang pada akhirnya pihak-pihak yang bersengketa meneruskannya ke ranah pengadilan (perkara pertanahan) ini dapat dilihat dari jumlah perkara pertanahan tiap tahunnya yang masuk ke kantor pertanahan dan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap sebagai Turut tergugat sedangkan anggaran dalam berperkara di Pengadilan hanya tersedia untuk 1 (satu) Perkara. Dapat dilihat dari jumlah perkara yang masuk dalam 5 (lima) tahun terakhir sebagai berikut :

**Tabel 1 : Jumlah Penanganan Kasus
Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap 2019-2023**

TAHUN	KASUS PERTANAHA	
	SENGKETA	PERKARA
2019	9 Kasus	7 Kasus
2020	7 Kasus	16 Kasus
2021	5 Kasus	22 Kasus
2022	4 Kasus	16 Kasus
2023	8 Kasus	8 Kasus
JUMLAH	33 Kasus	69 Kasus

c. Informasi Pertanahan yang tidak maksimal

Melihat banyaknya kasus pertanahan dan penanganan kasus pertanahan yang tidak sebanding dengan anggaran yang tersedia diarencanakan pencegahan kasus pertanahan yang kurang optimal salah satu sebabnya dikarenakan informasi dan media informasi belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Masyarakat masih kurang mengerti akan kemana mereka mengadu mencari kedilan sehingga mereka mengadu melalui sosial media, pengacara dan kurang dilibatkannya lembaga desa untuk memediasi para pihak yang bersengketa.

B. ANALISA MASALAH KINERJA PELAYANAN

1. Identifikasi Permasalahan

a) Diagnosa eksternal

Tabel 2 : Tabel Diagnosa Eksternal Organisasi Model PESTEL

Politik	Kebijakan pemerintah Masa Lalu.
	Kebijakan pensertipikatan tanah secara masal melalui PTSL.
	Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018 tentang Reforma Agraria.
	Pembangunan Infrastruktur yang massif sehingga timbul Spekulan Tanah dan Mafia Tanah.
	Tanah Terlantar
	Masyarakat masih memegang teguh dan menghormati kelembagan desa sebgai tempat mengadu.
Ekonomi	pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
	harga tanah bergerak cepat mengikuti dinamika pembangunan Kebutuhan akan lahan sangat signifikan dengan adanya pembangunan, terutama di negara berkembang.
	harga tanah bergerak cepat mengikuti dinamika pembangunan berdampak positif bagi pemilik tanah dalam meningkatkan kesejahteraan. Namun di sisi lain berdampak negatif karena

	semua pemilik modal berlomba-lomba menguasai aset tanah secara legal maupun illegal.
	Tersandranya asset tanah masyarakat karena sengketa pertanahan.
Sosial	Perubahan gaya hidup masyarakat.
	Kesenjangan Sosial diantara Masyarakat.
	Perubahan trend gaya hidup masyarakat dan perubahan budaya masyarakat.
	Masyarakat Kurang peduli akan penjagaan asset berupa tanah.
	perubahan harapan penggunaan layanan yang serba cepat dan digital.
Teknologi	Revolusi industry 4.0
	Masyarakat sudah melek teknologi informasi.
	Ada kecenderungan Masyarakat mengadu dan mengeluarkan permasalahanhidup melalui sosial media.
Lingkungan	Pembangunan yang berkelanjutan.
	Penurunan kualitas lingkungan hidup.
	Timbulnya perkampungan kumuh dan pencemaran lingkungan.
	Tanah terlantar.
Legal	Penegakan hukum yang lemah.
	Banyaknya Perkara Pertanahan yang berprose di pengadilan.
	Permen ATR/BPN No. 21 Tahun 2020.
	Permen ATR/BPN 6 Tahun 2018 tentang PTSL.

Terhadap isu-isu eksternal tersebut diatas tentunya sangat berpengaruh terhadap organisasi Kementerian ATR/BPN khususnya Kantor Pertanahan yaitu terutama konflik pertanahan yang berubah menjadi sengketa pertanahan di Indonesia akibat dari 1) Kurangnya ketertiban kebersihan administrasi pertanahan di masa lalu; 2) Struktur kepemilikan dan kepemilikan tanah yang tidak seimbang; 3) Sistem publikasi negatif pendaftaran tanah; 4) Meningkatnya kebutuhan lahan, sehingga harga tanah menjadi tidak terkendali; 5) Peraturan perundang-undangan yang tumpang tindih, baik secara horizontal maupun vertikal, serta substansi yang diatur; 6) Masih banyaknya tanah terlantar; 7) Tidak adanya kesatuan persepsi atau interpretasi antar penegak hukum, khususnya putusan, terhadap peraturan perundang-undangan pertanahan yang berlaku; 8) Penegak hukum tidak berkomitmen untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara konsekuen dan konsisten. Pemahaman terhadap akar permasalahan yang beragam dapat dijadikan sebagai landasan dalam upaya penyelesaian sengketa tanah yang terjadi.

b) Diagnosa Internal

Tabel 3 : Tabel Diagnosa Internal Organisasi Model Litvit

Litvin Model	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang diharapkan	Penyebab gap
Tugas	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi dan renaksi Pecegahan Kasus Pertanahan belum menyentuh pada desa/mayarakat. - Belum tetanganinya pengaduan masyarakat secara baik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Optimalnya Pecegahan dan Renaksi Pecegahan Kasus Pertanahan sampai tingkat desa/masyarakat. - Pengaduan dan penanganan pengaduan ssesuai dengan permen atr/BPN no 21 tahun 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Munculny Kasus Pertanahan baru dan kejahatan pertanahan di masyarakat pedesaan. - Perkara pertanahan meningkat dan tidak tuntasnya penangan kasus pertanahan sehingga masyarakat mencari pelarian ke sosial media dan perlindungan hukum ke APH.
Structure	Struktur Organisasi di Kantor Pertanahan Bekerja Masih sektoral dan pencegahan kasus pertanahan merupakan Tusi Seksi 5.	Pencegahan dan penanganan kasus pertanahan menjadi tugas bersama.	Penyebab timbulnya kasus pertanahan tidak tertangani dengan baik sehingga akan memunculkan permasalahan dan kasus pertanahan yang baru.
Teknologi	Pemanfaatan Teknologi Informasi masih sebatas dalam pelayanan pertanahan saja.	Teknologi Informasi dapat dimanfaatkan secara optimal dalam pencegahan dan penanganan kasus pertanahan.	Informasi Pencegahan dan penangan kasus pertanahan tidak tersampaikan dengan baik kemasyarakat dan masyarakat tidak tahu harus mengadu kemana.
Sumberdaya	Sumber Daya Manusia di Seksi V masih bekerja linear dalam pencegahan dan penangan kasus pertanahan.	Sumber daya Manusia dapat menerapkan nilai-nilai kementerian <i>Share value</i> : Melayani, Profesional, Terpercaya dalam pencegahan dan penangaan kasus pertanahan.	Tidak tersampainya cara-cara pencegahan dan penangan Kasus pertanahan ke masyarakat ditingkat desa.

Berdasarkan hasil analisis dari penulis, sebagaimana diagnosa organisasi meliputi diagnosa internal dan diagnosa eksternal terhadap isu-isu yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di sektor pertanahan, ditemukan beberapa isu-isu / masalah yang berkembang didalam tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

diantara nya :

- 1) Pencegahan kasus pertanahan yang belum optimal
- 2) Penanganan kasus pertanahan yang belum optimal
- 3) Informasi Pertanahan ke masyarakat yang tidak optimal

Tabel 4 : Tabel Area Masalah pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

No	Tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Identifikasi Masalah (kondisi saat ini)	Kondisi yang diharapkan
1	Pencegahan kasus pertanahan yang belum optimal	Kurangnya koordinasi internal antar seksi serta stakeholders dalam pencegahan kasus pertanahan	Pencegahan kasus pertanahan dapat optimal tersampaikan ke masyarakat sehingga akan mengurangi kasus pertanahan
2	Penanganan kasus pertanahan yang belum optimal	Masyarakat belum mengetahui penanganan permasalahan tanah di Kantor Pertanahan sehingga masyarakat akan menyampaikan permasalahan melaluisosial media, pengacara dan APH	Tertanganinya Kasus pertanahan dengan baik melalui mediasi dari tingkat kelurahan dan Kantor Pertanahan
3	Informasi Pertanahan ke masyarakat yang tidak optimal	Informasi Pelayanan dan Pengaduan masyarakat belum tersamaikan ke masyarakat dengan baik	Masyarakat terpahamkan akan informasi pertanahan dan pengaman asetnya berupa tanah

Adapun Penyebab permasalahan dari isu-isu tersebut yaitu :

- 1) Pencegahan kasus pertanahan yang belum optimal :
 - a) Petugas yang kurang memahami alur prosedur Pengaduan Masyarakat;
 - b) Petugas yang kurang memahami secara detail mekanisme pertanahan;
 - c) Petugas kurang memanfaatkan media sarana pengaduan masyarakat;
 - d) Kurangnya koordinasi dengan seksi terkait dan *stakeholders* dalam sosialisasi pencegahan kasus pertanahan;

- e) Sarana Pengaduan yang kurang memadai.
 - f) Belum adanya *command center*
- 2) Penanganan kasus pertanahan yang belum optimal:
- a) Petugas Kantah dan Desa belum memahami tata cara penyelesaian pertanahan dengan baik dan sistematis
 - b) Desa belum dilibatkan dalam setiap pencegahan tingkat pertama dalam penanganan kasus
 - c) Alternatif penyelesaian melalui mediasi belum dipahami oleh semua pihak;
 - d) Pengetahuan masyarakat akan pengamanan asetnya masih rendah.
- 3) Informasi Pertanahan ke masyarakat yang tidak optimal:
- a) Masyarakat kurang memahami prosedur alur pengurusan sertipikat akibat Informasi yang tidak sampai menyeluruh kepada masyarakat karena kurangnya media informasi kepada masyarakat;
 - b) Tidak dibentuknya tim pelayanan informasi / kehumasan
 - c) Petugas yang ditugaskan kurang memahami secara detail mekanisme pertanahan

2. Analisis Kelayakan Inovasi

Solusi alternatif merupakan upaya yang akan dilakukan terhadap isu strategis atau permasalahan prioritas yang telah ditetapkan untuk ditangani. Solusi alternatif dapat dilakukan dengan menerapkan cara berpikir kreatif dan adaptif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dapat menjadikannya sebagai suatu bentuk inovasi dalam pelayanan publik.

Bentuk inovasi yang akan dibuat harus dapat menjawab tantangan isu atau permasalahan prioritas organisasi. Dalam hal ini, inovasi dibuat dalam bentuk pembuatan database spasial dan non spasial yang memuat karakteristik pelayanan yang bisa memangkas waktu pengolahan data menjadi lebih cepat, Inovasi yang dibuat harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Kelayakan administratif,

Bentuk inovasi dibuat untuk menjawab isu atau permasalahan dalam unit kerja sesuai tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sebagaimana didalam Peraturan Menteri

ATR/Kepala BPN Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Serta Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

b) Kelayakan sumber daya,

Bentuk inovasi dapat dibuat dan diterapkan dengan dukungan sumber daya yang tersedia pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, seperti sumber daya manusia, sumber daya sarana peralatan komputer.

c) Kelayakan teknis,

Bentuk inovasi secara teknis dapat dibuat dan dapat diterapkan secara mudah dengan dukungan teknologi informasi serta koordinasi dengan *stakeholder* terkait.

d) Kelayakan regulasi,

Bentuk inovasi yang dibuat tidak melanggar ketentuan peraturan perundangan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam dalam

- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Kementerian ATR/BPN;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional;
- Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan.
- Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.

3. Terobosan Inovatif

Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan Inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

Gagasan ide atau terobosan inovasi yang akan dilakukan merupakan inspirasi rumusan lesson learnt, adopsi dan adaptasi, serta keunggulan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dari studi lapang yang dilakukan hari senin tanggal 16 mei 2023 di PT. Transjakarta dan inovasions shopping di Kantor Pertanahan Kota Jakarta timur. Adapun lesson learnt yang dapat diadopsi dan adaptasi dari 2 (dua) tempat tersebut yang pada akhirnya akan dijadikan aksi perubahan di tempat bekerja yaitu sebagai berikut :

Tabel 5: Lesson Learnt Studi Lapang

No.	Tempat	Lesson learnt	Adopsi dan Adaptasi
1.	PT. Transjakarta (Stula)	Command Center	PT. Transjakarta dalam rangka peningkatan kualitas layanan khususnya terhadap mengelola penanganan pengaduan pelanggan dengan layanan unggulan yang terpadu dalam setiap pengaduan baik itu sifatnya pelayanan, sarana dan prasarana, maupun kualitasnya yang terpadu dengan callcenter, sosial media,dll, menggandeng komunitas, wartawan dan pegiat moda transportasi
2.	Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur (Inovations shopping)	JAQIR (Jakarta Quick Respons)	Manajemen pengelolaan penanganan pengaduan yang terpusat dimana Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timurmempunya suatu ruangan khusus yang berisi perangkat computer dan petugas yang khusus menangani setiap pengaduan dengan kecepatan penanganan yang fastrespons.

Terobosan ini inovasi Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Kasus Pertanahan melalui Home and Visit Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap guna menyempurnakan invosai yang telah ada dalam seksi pengukuran yang mana telah dilaksanakan dengan melibatkan stakeholders

yaitu Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Desa yaitu berupa edukasi pengukuran kepada Perangkat Desa di Kabupaten Cilacap yang mempunyai manfaat dalam pelayanan pertanahan dan peningkatan integritas peayanan menuju Kantor Pertanahan berpredikat WBK. Berikut Dokumentasi pelaksanaan Home and Visit di Seksi Survai dan Pemetaan.



Gambar 1: Foto Kegiatan Home and Visit Care Pengukuran

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui isu strategis atau permasalahan prioritas organisasi adalah menentukan solusi yang harus dilakukan untuk penanganannya. Penentuan solusi perlu memperhatikan penyebab-penyebab utama timbulnya isu atau permasalahan agar mampu mengatasi permasalahan secara efektif dan efisien. Secara visual, isu strategis atau permasalahan, penyebab dan akibatnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2: Permasalahan/Isu Prioritas



Dari Gambar tersebut, dapat dijelaskan bahwa permasalahan “Belum Optimalnya Pencegahan dan Penanganan Kasus Pertanahan” disebabkan oleh media sarana pengaduan yang belum memadai dan Penanganan Pengaduan yang belum optimal, sehingga diperlukan command Center Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dapat digunakan masyarakat dan penanganan yang memberikan win-win solutions dengan melibatkan lembaga desa.

Beberapa akibat yang dapat terjadi apabila permasalahan tersebut jika terus dibiarkan dan tidak ditangani, antara lain :

1. Secara ekonomis:
 - a. Pengeluaran biaya yang besar.
 - b. Kehilangan masa produktif
 - c. Kehilangan tenaga dan pikiran untuk kerja produktif.
2. Secara sosial politik
 - a. Hilangnya hubungan sosial sesama masyarakat
 - b. Hilangnya kepercayaan publik kepada pemerintah
 - c. Ancaman terhadap keutuhan bangsa
3. Secara ekologi, tanah berada dalam *status quo* dengan konsekuensi terjadi :
 - a. Penelantaran tanah
 - b. Penurunan kualitas Lingkungan Hidup

Berdasarkan hal-hal di atas, maka solusi dari permasalahan sebagai suatu inovasi yang akan dilakukan dalam rencana aksi perubahan ini adalah dengan membuat alat bantu berupa aplikasi sebagai media pelayanan untuk pengaduan masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan secara langsung dan online.

Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat, dimana penulis berharap dengan adanya aplikasi ini Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dapat memberikan media sarana bagi masyarakat untuk mengadukan permasalahan tanah dan sebagai media kontrol terhadap kinerja layanan pertanahan. Aplikasi ini merupakan aplikasi pendukung atau aplikasi tambahan selain dari aplikasi pengaduan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah pusat yaitu *lapor.go.id*.

4. Hasil Inovasi

Hasil inovasi Aksi Perubahan ini akan dibagi menjadi 2 (dua) tahapan yaitu Jangka Pendek (*Output*) dan Jangka Menengah (*Outcome*) sebagaimana berikut ini :

1) Tujuan Jangka Pendek (*Output*) :

Tujuan Aksi Perubahan dalam jangka pendek adalah untuk menghasilkan output (keluaran) berupa terbangunnya sosialisasi jejaring koordinasi dalam rangka pencegahan dan penanganan kasus pertanahan dan terbangunnya aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

2) Tujuan Jangka Menengah (*Outcome*):

Tujuan Aksi Perubahan dalam jangka menengah adalah untuk menghasilkan outcome (manfaat), yaitu melalui jejaring koordinasi dalam rangka pencegahan dan penanganan kasus pertanahan dan penerapan aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat sehingga proses penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai prosedur dan dengan baik.

5. Manfaat Inovasi

Manfaat Inovasi jangka panjang terkait dengan Tujuan Jangka Panjang /Dampak (*Impact*) dari inovasi adalah :

1. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
2. Team Leader dapat mengaktualisasikan kepemimpinan Pejabat Pengawas

dalam inisiatif peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

3. Bagi Kantor Pertanahan dapat mempermudah dalam melayani pengaduan masyarakat
4. Bagi Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, dan Masyarakat dengan terbentuknya sistem jejaring koordinasi dalam rangka pencegahan dan penanganan kasus pertanahan dan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dapat memberikan layanan pengaduan masyarakat, sehingga tidak terjadi gejolak terhadap layanan pertanahan di Kantor Pertanahan

6. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Membangun jejaring kerja (kemitraan)

Membangun jejaring kerja (kemitraan) pada hakekatnya adalah sebuah proses membangun komunikasi atau hubungan, berbagi ide, informasi dan sumber daya atas dasar saling percaya (trust) dan saling menguntungkan diantara pihak-pihak yang bermitra yang dituangkan dalam bentuk nota kesepahaman atau kesepakatan guna mencapai kesuksesan bersama yang lebih besar. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dalam membangun Jejaring Kerja (kemitraan) yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan partisipasi masyarakat; Salah satu tujuan membangun Jejaring Kerja (kemitraan) adalah membangun kesadaran masyarakat terhadap eksistensi organisasi tersebut, menumbuhkan minat dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan organisasi. Masyarakat disini memiliki arti luas tidak hanya pelanggan tetapi termasuk juga pengguna, dinas atau departemen terkait, organisasi kemasyarakatan, organisasi profesi, lembaga pendidikan, dunia usaha dan industry (dudi), tokoh masyarakat dan stakeholder lainnya.
- b. Peningkatan mutu dan relevansi; dinamika perubahan/perkembangan masyarakat sangat tinggi. Sebagai contoh, lembaga kursus jika ingin tetap eksis harus mampu bersaing dengan kompetitor lain. Untuk itu, organisasi dituntut untuk terus melakukan inovasi, peningkatan mutu dan relevansi program yang dibuatnya sesuai kebutuhan pasar. Untuk itu, membangun Jejaring Kerja (kemitraan) diperlukan guna merancang program yang inovatif, meningkatkan mutu layanan dan relevansi program dengan kebutuhan pasar

2. Tim Kerja

Tim yang efektif tidak terbangun secara tiba-tiba, namun melalui suatu tahapan. Setiap tahapan ini sangat memiliki arti yang penting bagi tim. Dalam perjalanannya, proses membangun tim ini dapat terjadi dalam waktu yang singkat, namun dapat juga terjadi dalam waktu yang lama. Proses ini tergantung pada situasi dan kondisi yang mempengaruhi pembentukan tim tersebut. Setiap tahapan tentu memiliki ciri dan karakteristik sendiri dan ini menuntut penanganan yang tentu berbeda.

a. Tahapan Pembentukan



Gambar 3 : Tahapan dalam Membangun Tim Efektif

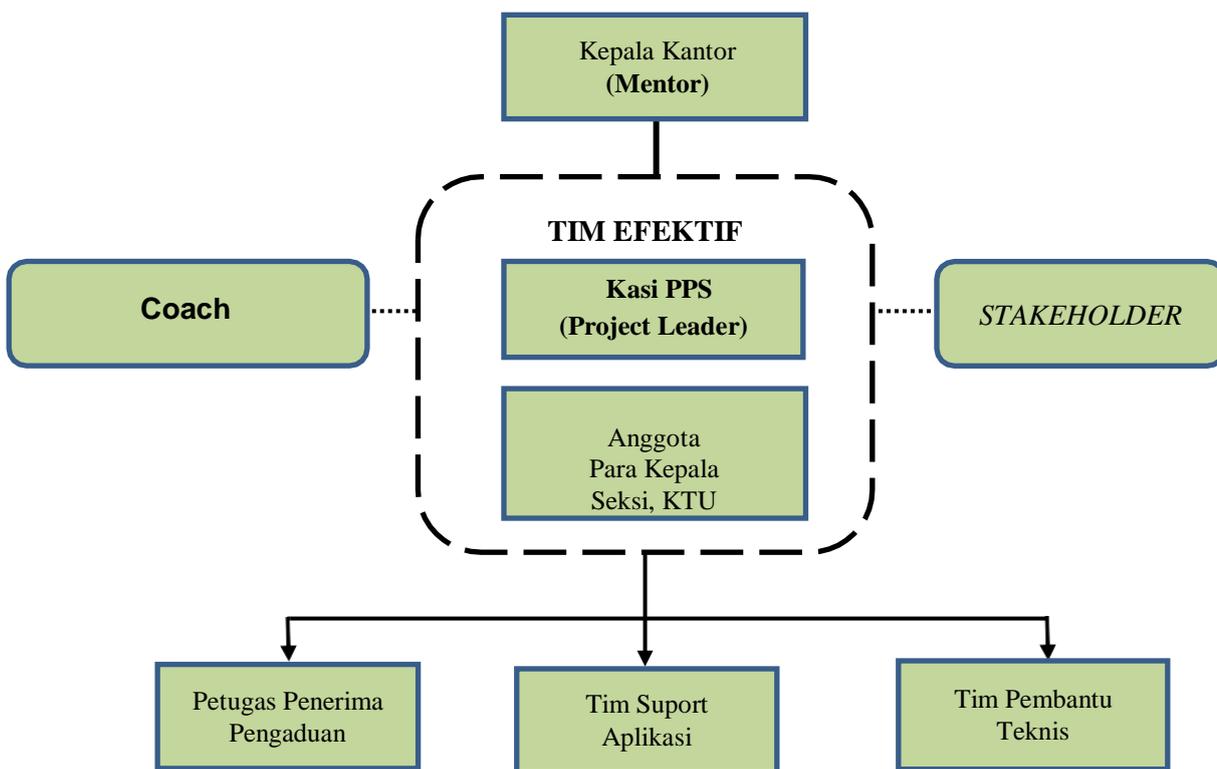
Tahapan pembentukan tim menurut Bruce Tuckman ada 5, yaitu

1. *Forming* : Dalam tahapan ini, fokus untuk adalah merekrut, memfasilitasi antar para pihak yang masuk menjadi anggota tim, serta menentukan dan merencanakan berapa banyak anggota tim.
2. *Storming* : Pada tahapan ini fokus untuk mengelola konflik yang mungkin terjadi pada anggota maupun dengan pihak eksternal
3. *Norming* : Dalam tahapan ini fokus tim sudah tertuju pada pencapaian tujuan tim, dan menjalankan peran dan tugas-tugas masing-masing anggota. Dalam tahap ini, tujuan tim sudah dipahami oleh semua anggota tim berikut dengan tahapan pekerjaan dari peran-peran masing-masing anggota tim. Selain itu mengarahkan pekerjaan yang bersifat kolaborasi.

4. *Performing* : Pada tahap ini, focus ditujukan untuk memberikan motivasi, dukungan (facilitation of work) untuk semua anggota tim untuk melakukan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Selain itu, pemimpin tim harus bisa menjaga keharmonisan tim dalam melaksanakan tugasnya
5. *Adjourning* : Pada tahap ini fokus ditujukan untuk melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja serta memberikan apresiasi terhadap seluruh tim atas apa yang telah dicapai dan atas segala usaha yang telah dilakukan bersama.

b. Struktur Tim

Berikut ini perencanaan pembentukan struktur tim efektif untuk inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor pertanahan sebagai berikut :



Gambar 4 : Bagan Struktur Tim Efektif

Peranan individu-individu dalam Tim Aksi Perubahan sebagaimana diatas adalah :

a. *Mentor*

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap selaku Pembimbing dan Pengarah Aksi Perubahan.

- b. *Project Leader*
Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku Pemimpin Aksi Perubahan.
- c. *Coach* :
Widyaiswara, selaku pendamping dan fasilitator pada Proyek Leader agar Aksi Perubahan dapat terlaksana dengan baik dan sukses.
- d. Anggota Tim Efektif :
Para Kepala Seksi Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
- e. Petugas Penerima Pengaduan / Admin
1 (satu) PNS/PPNPN yang bertugas sebagai petugas penerima Pengaduan Online / Offline.
- f. Tim Pembantu Teknis
Pegawai PPNPN / PNS Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dibagian Fisik dan Yuridis
- g. *Stakeholder*
Pihak diluar Instansi BPN,
- h. Tim Support Aplikasi
Tim yang membantu membangun dan memelihara Aplikasi Pengaduan.

Tim yang dibentuk untuk inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor pertanahan dipilih berdasarkan kompetensi dan kemampuannya serta jabatan struktural/fungsional yang melekat.

Uraian kompetensi dan kemampuan serta uraian tugas sebagai berikut :

1. Ketua : Kepala Kantor
 - Penanggung Jawab Layanan Pengaduan
 - Mengkoordinir dan mengendalikan seluruh kegiatan;
 - Mengarahkan Tim secara internal;
 - Mengambil kebijakan dan keputusan;
2. Project Leader : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
 - Pengendali pelayanan di Pengaduan Masyarakat;
 - Memeriksa berkas / pengaduan masyarakat;
 - Merencanakan jadwal rapat penanganan pengaduan masyarakat;
 - Mendisposisikan Laporan Pengaduan;

3. Anggota Tim Efektif : Para Kepala Seksi
 - Ikut serta dalam rapat penanganan masyarakat;
 - Memberikan masukan langkah-langkah penyelesaian laporan pengaduan masyarakat;
 - menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat;
4. Petugas Penerima Pengaduan :
 - Memeriksa berkas pengaduan baik langsung atau online;
 - Mengkomunikasikan hasil tindak lanjut kepada pelapor;
 - Membuat laporan secara berkala terhadap laporan pengaduan;
5. Tim Support Aplikasi :
 - Membuat dan mengelola aplikasi;
 - Memelihara, dan merawat kinerja aplikasi;
6. Tim Pembantu Teknis :
 - Membantu Melaksanakan pemeriksaan tanah di lapangan apabila diperlukan;
 - Membantu memeriksa kelengkapan berkas yuridis;
 - Memberikan masukan secara keteknisan terhadap laporan;

5. Identifikasi *Stakeholder*

Pemetaan peran *stakeholder* dan membangun hubungan kerja melalui komunikasi yang efektif dengan para *stakeholder* sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan, Pemetaan *stakeholder* yang terdiri dari:

1. *Promoter* yang memiliki kepentingan dan kekuatan besar untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian tujuan, dalam hal ini adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
2. *Defender* yang memiliki kepentingan kecil dan kekuatan besar dalam pelayanan yaitu Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Kepala Seksi Kantor Pertanahan, Surveyor Kadasteral.
3. *Latens* yang tidak memiliki kepentingan khusus tetapi berpengaruh terhadap pelayanan, dalam hal ini *provider* swasta sebagai penyedia layanan komunikasi.
4. *Apathetics* yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten, Kepala Desa, Tokoh Masyarakat.

Dari uraian kepentingan dan pengaruh para *Stakeholder* tersebut dapat diidentifikasi Pihak-pihak yang berpengaruh (positif/negatif) dan berkepentingan (kuat /lemah) serta hubungan kerja, baik secara kelompok maupun perorangan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini diuraikan sebagai berikut :

Tabel 6: Identifikasi Stackholder

No	Nama Stakeholder	Peranan	Pengaruh	Hubungan Kerja
Stackholder Internal				
1	Kepala Kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung Jawab Layanan Pengaduan - Mengkoordinir dan mengendalikan seluruh kegiatan; - Mengarahkan Tim secara internal; - Mengambil kebijakan dan keputusan; 	Positif	Mentor (Atasan langsung Project Leader Aksi Perubahan
2	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Pemimpin Aksi Perubahan	Positif	Project Leader Aksi Perubahan
3	Para Kepala Seksi	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Anggota Tim Aksi Perubahan
4	Tim Pengolah Data	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
5	Tim Pembantu Teknis	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
6	Tim Support Aplikasi	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
7	Petugas Penerima Pengaduan	Pendukung Terlaksananya Aksi Perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
Stackholder Eksternal				
8	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat Desa - Tokoh Masyarakat - Pemerintah Kabupaten 	Mendukung terlaksananya aksi perubahan	Positif	Koordinasi

7. Pengendalian Mutu Pekerjaan

1. Komitmen Dan Kolaborasi Bersama

Setiap anggota yang ditunjuk dan diangkat kedalam tim efektif berkomitmen untuk menjalankan dan mendukung Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Kasus Pertanahan melalui *Home and Visit Care* Pertanahan dengan di tetapkan kedalam Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Tim efektif yang dibentuk selain berkolaborasi dengan jajaran internal, juga akan berkoordinasi dengan *stakeholder* / mitra kerja eksternal.

2. Pentahapan (Milestone) Aksi Perubahan

Tahapan aksi perubahan ini dibagi menjadi 2 (dua) tahap yaitu tahap utama (milestone jangka pendek), dan tahap lanjutan yaitu milestone jangka menengah dan jangka panjang. Milestone jangka pendek dilaksanakan selama kurang lebih 60 (enam puluh) hari kalender pada tahapan laboratorium kepemimpinan yang dimulai tanggal 24 Mei s.d 23 Juli 2023.

a. Tahap Jangka Pendek (60 Hari)

Tujuan pentahapan jangka pendek adalah untuk menghasilkan output (keluaran), yaitu terbangunnya jejaring koordinas,i edukasi penanganan sengketa pertanahan dan desain dan prototype aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat sebagai sarana layanan pengaduan yang efektif dan efisien. Untuk pentahapan diuraikan pada tabel berikut ini :

b. Tahap Jangka Menengah

Tujuan pentahapan lanjutan aksi perubahan jangka menengah adalah menghasilkan outcome (manfaat), yaitu melalui penerapan Aplikasi Pengaduan Masyarakat sehingga diharapkan menjembatani pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan, dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan.

c. Tahap Jangka Pajang

Tujuan milestone jangka panjang yaitu tercapainya peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan indeks Kepuasan Masyarakat. Selain itu diharapkan sebagai media kontrol bagi kegiatan pelayanan pertanahan dan berkurangnya sengketa/kasus pertanahan.

3. Identifikasi Potensi Masalah

Pelaksanaan aksi perubahan tidak terlepas dari potensi masalah yang dapat menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu adanya identifikasi potensi masalah, sehingga risiko-risiko yang akan terjadi dapat diantisipasi dan dicari solusi untuk menghadapinya. Dalam aksi perubahan ini potensi masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel 7 : Identifikasi Potensi Masalah

No	Hambatan	Solusi
1.	Kurang koordinasi diantara <i>stakeholder</i>	Melakukan koordinasi diantara stakeholder dengan bantuan mentor.
2.	Anggota tim kurang bersemangat dalam pelaksanaan aksi perubahan	Memotivasi anggota tim dengan <i>sharing discussion</i> untuk menyemangati anggota tim
3.	Pelaksanaan aksi perubahan berbenturan dengan padatnya jadwal pekerjaan rutin	Mengatur ulang jadwal disesuaikan dengan target aksi perubahan dan pekerjaan rutin
4.	Kesulitan penggunaan aplikasi oleh Stakeholder terkait	Sosialisasi dalam penggunaan aplikasi kepada Stakeholder terkait
5.	Adanya keraguan akan pelaksanaan aksi perubahan	Komunikasi secara intensif dengan menjelaskan manfaat yang akan diterima.
6	Kurangnya antusiasme masyarakat	Memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai pengamanan aset berupa tanah
7	Perangkat Desa Kurang mengerti akan penanangan sengketa pertanahan	Edukasi dan pelatihan penyelesaian sengketa pertanahan melalui mediasi

8. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Pengendalian mutu pekerjaan adalah kegiatan untuk pemenuhan persyaratan mutu suatu produk barang atau jasa. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu dalam ISO 9001:2015 yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu kegiatan Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan melalui pembuatan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat diuraikan kedalam tabel Manajecmen Pengendalian Mutu berikut.

Tabel 8 : Manajemen Pengendalian Mutu

NO	KRITERIA	DISKRIPSI	HUBUNGAN DENGAN KEGIATAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
1.	<i>Costumer Focus</i>	Fokus pada pengguna jasa dan berusaha melampaui harapan pengguna jasa	Sesuai tujuan jangka pendek yang diharapkan, bahwa output kegiatan sesuai dengan kebutuhan Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Tujuan jangka pendek : Terbangunnya Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
2.	<i>Leadership</i>	Pemimpin dari semua tingkatan menyatukan tujuan dan menciptakan kondisi semua orang terlibat dalam mencapai sasaran organisasi	Kepemimpinan yang menjadi tauladan, berpikir kreatif dan inovatif dalam memotivasi tim efektif untuk melaksanakan aksi perubahan.	Pemimpin meyakinkan Tim Efektif bahwa aksi perubahan dimaksud merupakan bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
3.	<i>Engagement of People</i>	Kompeten, mampu diberdayakan, dan keterlibatan orang-orang di semua tingkatan	Komitmen yang tinggi dari Tim Pelaksana Aksi Perubahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.	Tim Pelaksana Aksi Perubahan melakukan tugas secara aktif dan berintegritas guna tercapainya tujuan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
4.	<i>Process Approach</i>	Aktivitas-aktivitas organisasi dapat dimengerti dan dikelola sebagai proses yang saling berkait, berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh	Tahapan-tahapan kegiatan yang telah disusun dapat dilaksanakan dan menghasilkan output/hasil akhir yang telah ditetapkan.	Tahapan pelaksanaan kegiatan dapat dilaksanakan dimulai dari tahap koordinasi, proses, sampai laporan akhir
5.	<i>Improvement</i>	Selalu fokus terhadap perbaikan secara berkelanjutan	Output kegiatan dapat dilakukan perbaikan guna menjawab terobosan/inovasi jangka menengah dan panjang.	<ul style="list-style-type: none"> • Output dapat digunakan untuk membantu pemetaan bidang tanah. • Output dapat digunakan untuk mewujudkan kepastian hukum hak atas tanah
6.	<i>Evidence-Based</i>	Pengambilan keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang akurat	Output kegiatan dapat digunakan oleh lembaga dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.	Output kegiatan dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan.
7.	<i>Management</i>	Organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak- pihak yang berkepentingan termasuk para pemasoknya	Koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh stakeholders dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab aksi perubahan	Partisipasi seluruh <i>stakeholders</i> untuk melaksanakan aksi perubahan yang dapat membawa dampak peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya.

9. Pembiayaan Aksi Perubahan

Rencana Anggaran Biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Aksi Perubahan adalah sejumlah Rp. 5.600.000,- yang direncanakan dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dengan merevisi anggaran sesuai jumlah rencana anggaran biaya yang dibutuhkan.

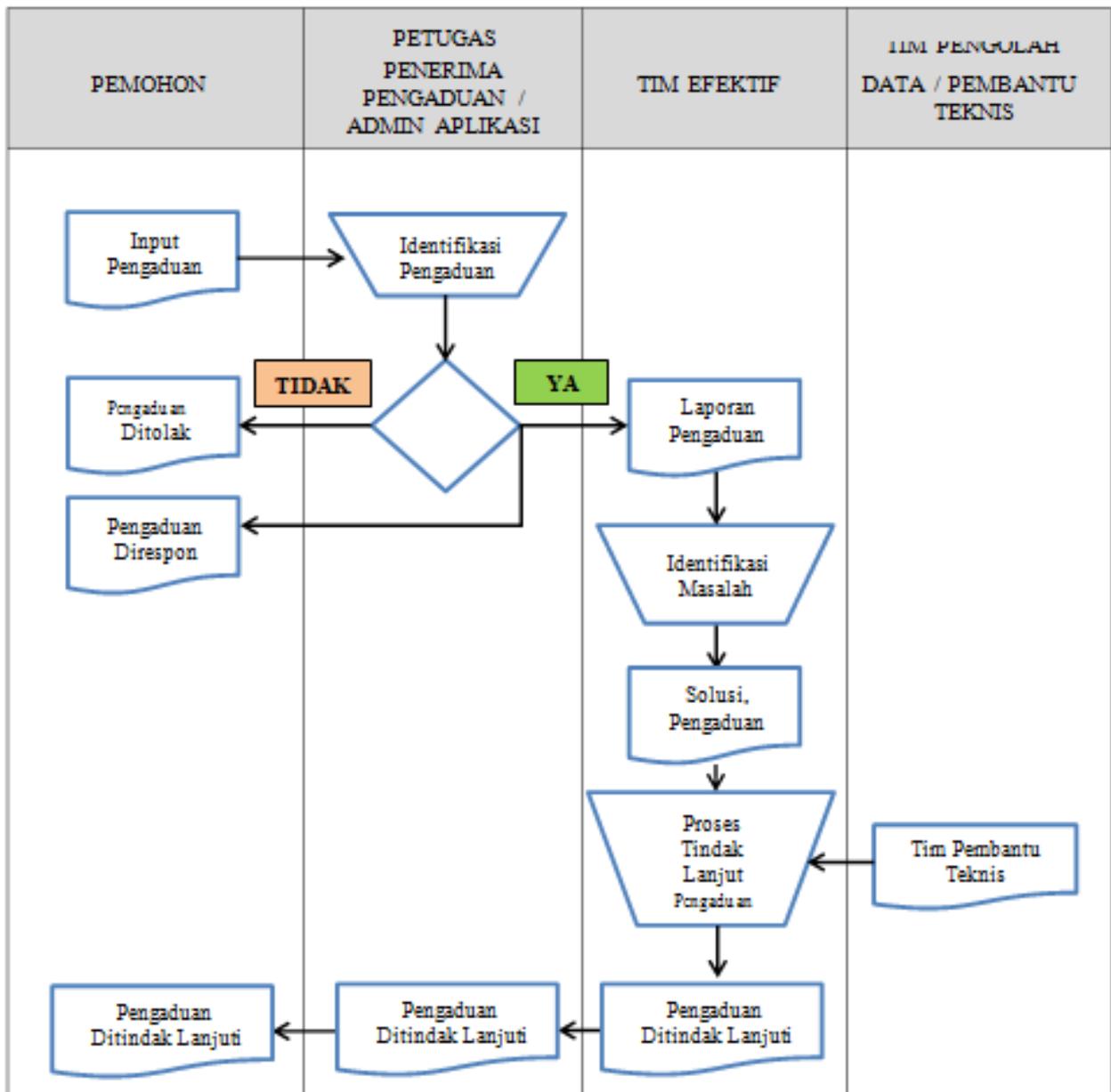
Apabila tidak dapat dilakukan revisi anggaran DIPA maka pembiayaan sebagiannya akan menggunakan dana bantuan dari pihak ke-3 dan Stakeholder terkait.

10. SOP Pelayanan Publik

Inovasi dalam Laporan Aksi Perubahan adalah dengan membuat alat bantu berupa aplikasi sebagai media pelayanan untuk pengaduan masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan secara langsung dan online serta sosialisasi pencegahan dan penanganan kasus pertanahan kepada tokoh masyarakat dan perangkat desa.

Sebelum melakukan pemantauan atas pekerjaan, maka terlebih dahulu disusun prosedur terkait inovasi yang akan dilakukan. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

- a. Pemohon melakukan pengiputan pada Aplikasi Pengaduan Masyarakat
- b. Identifikasi Pengaduan oleh Admin Aplikasi Pengaduan Masyarakat. Respon cepat dan tanggapan awal terhadap pengaduan masyarakat.
- c. Laporan Pengaduan Masyarakat disampaikan ke Tim Efektif;
- d. Tim Efektif menganalisa pengaduan, dan mencari solusi dengan dibantu oleh Tim Pengolah data dan Tim Pembantu Teknis.
- e. Hasil Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat oleh Tim Efektif dikirimkan kembali ke Admin Aplikasi untuk diteruskan kepada pemohon.



Gambar 5 : Standar Operasional Prosedur

C. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM AKSI PERUBAHAN

Adopsi sebuah inovasi atau perubahan memiliki konsekuensi munculnya kebutuhan kompetensi baru yang harus dikuasai siapapun yang terdampak atas inovasi tersebut. Pada bagian ini dijelaskan kebutuhan pengembangan kompetensi bagi pegawai pada unit kerja dimana perubahan dilakukan atau stakeholders yang terdampak atas proyek perubahan peserta pelatihan. Identifikasi dan penjelasan ini disertai dengan strategi untuk meningkatkan kompetensi yang dibutuhkan tersebut. Diharapkan siapa pun yang terdampak atas inovasi agar masyarakat dapat mempersiapkan diri serta menyadari apa yang harus dilatih serta dikembangkan.

Konsep Pengembangan kompetensi sumber daya manusia di organisasi yang terdampak oleh suatu gagasan ide (inovasi), hakikatnya ialah suatu perjuangan demi peningkatan daya saing terhadap ancaman lingkungan eksternal dan upaya menaikkan daya inovatif demi menciptakan peluang dimana kegiatan tersebut dapat meningkatkan kompetensi karyawan dari program-program pelatihan yang diberikan.

Dimensi dan Indikator Kompetensi yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Nur dalam Gordon dalam Sutrisno (2018) sebagai berikut:

1. Pengetahuan (knowledge) pencerahan dalam bidang kognitif. misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar serta bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada menggunakan efektif serta efisien di perusahaan.
2. Pemahaman (understanding) kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. misalnya seseorang karyawan pada melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/Keterampilan (skill) Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. misalnya, kemampuan karyawan pada memilih metode kerja yang disebut lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (value) Suatu standar perilaku yang sudah ditakini serta secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. misalnya, baku sikap para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis serta lainlain).

5. Sikap (attitude) Perasaan (suka -tidak senang, senang-tidak senang) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang tiba asal luar. misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji serta sebagainya.

Yang terdampak dalam gagasan ide inovasi yaitu dalam rangka Optimalisasi pencegahan dan penanganan kasus pertanahan melalui home and visit care pertanahan meliputi :

1. Tim Kerja

Tim yang efektif tidak terbangun secara tiba-tiba, namun melalui suatu tahapan. Setiap tahapan ini sangat memiliki arti yang penting bagi tim. Dalam perjalanannya, proses membangun tim ini dapat terjadi dalam waktu yang singkat, namun dapat juga terjadi dalam waktu yang lama. Proses ini tergantung pada situasi dan kondisi yang mempengaruhi pembentukan tim tersebut. Setiap tahapan tentu memiliki ciri dan karakteristik sendiri dan ini menuntut penanganan yang tentu berbeda.

2. Identifikasi *Stakeholder*

Pemetaan peran *stakeholder* dan membangun hubungan kerja melalui komunikasi yang efektif dengan para *stakeholder* sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan, Pemetaan *stakeholder* yang terdiri dari:

- a. *Promoter* yang memiliki kepentingan dan kekuatan besar untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian tujuan, dalam hal ini adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
- b. *Defender* yang memiliki kepentingan kecil dan kekuatan besar dalam pelayanan yaitu Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Kepala Seksi Kantor Pertanahan, Surveyor Kadasteral.
- c. *Latens* yang tidak memiliki kepentingan khusus tetapi berpengaruh terhadap pelayanan, dalam hal ini provider swasta sebagai penyedia layanan komunikasi.
- d. *Apathetics* yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten, Kepala Desa, Tokoh Masyarakat.

Dari uraian kepentingan dan pengaruh para *Stakeholder* tersebut dapat diidentifikasi Pihak-pihak yang berpengaruh (positif/negatif) dan berkepentingan (kuat /lemah) serta hubungan kerja, baik secara kelompok maupun perorangan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini diuraikan sebagai berikut :

Tabel 9 : Identifikasi Terdampak yang Memerlukan Pengembangan dalam Aksi Perubahan

No	Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan
1	Tim Seksi	Mampu mensosialisasikan dan edukasi masyarakat berkaitan pencegahan dan penanganan sengketa	Diskusi dan sharing serta literasi
2	Tim Efektif Pengolah Data	Menginput dan menginventarisir dan penanganan, mendokumentasikan pengaduan	Diskusi dan sharing serta literasi
3	Tim Pembantu Teknis	Mampu menjelaskan aplikasi pengaduan	Diskusi dan sharing serta literasi
4	Tim Pembuat Aplikasi	Mampu memahami dan mengembangkan aplikasi	Diskusi dan sharing serta literasi
5	Petugas Penerima Pengaduan	Mampu menjelaskan aplikasi pengaduan, menganalisa pengaduan	Publik speaking
6	Perangkat Desa	Mampu menggunakan Aplikasi Pengaduan dan mampu memediasi dalam penanganan kasus pertanahan	Sosialisasi dan bintek
7	Tokoh Masyarakat	Mampu menggunakan Aplikasi Pengaduan dan mampu memediasi dalam penanganan kasus pertanahan	Sosialisasi dan bintek
8	Masyarakat	Mampu menggunakan Aplikasi Pengaduan	Sosialisasi
9	Tim Effektif	Mampu bekerjasama secara efektif	Team building

D. HASIL IDENTIFIKASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Dengan mengetahui potensi diri, kita akan merasa lebih percaya diri dalam melaksanakan setiap tugas dalam hidup kita. Kita juga dapat mengambil keputusan secara tepat menyangkut karier atau hidup kita. Selain itu, secara psikis pribadi kita juga akan merasa nyaman sebab kita mengerjakan sesuatu sesuai dengan potensi yang kita miliki. Tentunya ini akan berpengaruh dalam banyak hal dalam

hidup kita, terlebih akan nampak dalam kinerja (produktifitas) dari apa yang kita buat atau lakukan atau hasilkan dalam hidup kita sehari-hari.

Jadi, jelaslah bahwa memahami potensi diri itu sangatlah penting dan memang perlu diupayakan oleh setiap pribadi. Sebab dengan memahami dan mengetahui potensi atau talenta yang kita miliki itu, ia dapat membantu kita meningkatkan kinerja (produktifitas) kita lebih baik lagi dari tugas-tugas atau dari apa yang kita lakukan sehari-hari dalam hidup. Selain itu, potensi itu pulalah yang akan mengarahkan dan memotivasi kita untuk lebih meningkatkan produktifitas hidup kita sehari-hari. Namun, yang perlu diingat adalah potensi itu bukanlah sebuah produk atau barang yang sudah jadi. Potensi atau talenta yang dapat meningkatkan kinerja (produktifitas) hidup kita adalah hasil atau produk dari pengalaman belajar dan pengalaman hidup kita sehari-hari yang sudah kita refleksikan.

Adapun hasil pemetaan penilaian potensi diri selama pembelajaran Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang telah dilakukan oleh Peserta PKP Tahun 2023 ini yaitu penilaian yang dilakukan subyektif oleh diri sendiri atas beberapa indikator penilaian dan penilaian yang dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap selaku Mentor, adalah sebagai berikut :

Tabel 10 : Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	:	Heru Setiawan, S.ST., M.H.	Nama Mentor	:	Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si.
NIP	:	198008242000031000	NIP:	:	196810281989031004
Jabatan	:	Kasi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Jabatan	:	Kepala Kantor Pertanahan Cilacap
Instansi	:	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	Instansi	:	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
Program	:	Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023			
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	8	8,00	Baik
	Komitmen	8	8	8,00	Baik
	Kedisiplinan	9	9	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9	10	9,70	Istimewa
	Konsistensi	8	9	8,70	Baik
	Pengambilan Keputusan	8	9	8,70	Baik
	Rata-Rata	8,33	8,83	8,68	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	8	8,00	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	9	8	8,30	Baik
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	8,40	8,20	8,26	Baik
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	8	8	8,00	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	8	9	8,70	Baik
	Inisiatif	8	9	8,70	Baik
	Rata-Rata	8,00	8,40	8,28	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,24	8,48	8,41	Baik
Keterangan Kualifikasi					
9-10	Istimewa				
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup				
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

Adapun Pengolahan akhir nilai gabungan yaitu :

Tabel 11 : Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: Heru Setiawan, S.ST., M.H.	Nama Mentor	: Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si.		
NIP	: 198008242000031000	NIP:	: 196810281989031004		
Jabatan	: Kasi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Jabatan	: Kepala Kantor Pertanahan Cilacap		
Instansi	: Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	Instansi	: Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap		
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023				
	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8,33	8,40	8,00	8,24	Baik
Mentor	8,83	8,31	8,38	8,51	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,68	8,33	8,27	8,43	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9-10	Istimewa		8,43		
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup		Kualifikasi:		
3-4.99	Kurang		Baik		
1-2.99	Sangat Kurang				
REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:					
Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi				
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas				

Terhadap penilaian tersebut Peserta ingin menggali potensi diri dengan pengembangan potensi yang lebih baik sesuai dengan keyakinan diri karena mampu untuk mencapai hasil yang baik guna kepentingan kepemimpinan dalam rangka menuju Pemimpin yang melayani pada suatu organisasi yaitu Kantor Pertanahan, berikut aspek managing self yang akan ditingkatkan dalam pengembangan pontensi :

Tabel 12 : Area Pengembangan Potensi Diri yang akan Dikembangkan

No	Komponen Perilaku Kepemimpinan	Subkomponen Yang Perlu Dikembangkan	Rencana Pengembangan potensi Diri		Pelaksanaan
			Individu	Penugasan	
1	Integritas	Memastikan anggota yang dipimpin bertindak sesuai Norma dan Etika Organisasi	Mempelajari kode etik tim efektif dan belajar dari role model	Menyusun kode etik tim efektif dalam bekerja dan melakukan supervisinya dengan bimbingan mentor	24-31 Mei 2023 Resume, kode etik, hasil supervise tim efektif, foto-foto kegiatan. Pakta Integritas
		Memberikan apresiasi/teguran agar sesuai norma dan kode etik	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari kisah pemimpin sukses - Mempelajari analisis transaksional 	Mempraktikkan teknik analisis transaksional dalam melakukan coaching dengan tim efektif	24-31 Mei 2023 Resume, video penerapan transaksional analisis, foto-foto.
2	Kerjasama	Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.-	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari teknik-teknik komunikasi. - Prosedur serta tahapan koordinasi. - Mempelajari pola kerja tim yang efektif 	Mempraktikkan teknik-teknik komunikasi dan koordinasi serta pola kerja tim	02-15 Juni 2023 Resume teknik komunikasi dan koordinasi, foto-foto kegiatan. Ok lampiran
3	Mengelola Perubahan	Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	Mempelajari Standart Pelayanan sebagai Upaya Pemenuhan pelayanan public yang efektif dan efisien	Menyusun SOP Pelayanan	19-14 Juni 2023 Resume standar pelayanan dengan dilengkapi foto-foto. Lampiran

BAB III

PROSES KEPEMIMPINAN

Kepemimpinan yang melayani (*Servant Leadership*) berkelas dunia merupakan suatu tipe atau model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan yang dialami oleh suatu masyarakat atau bangsa. Para pemimpin-pelayan (*Servant Leader*) mempunyai kecenderungan lebih mengutamakan kebutuhan, kepentingan dan aspirasi orang-orang yang dipimpinnya di atas dirinya. Orientasinya adalah untuk melayani, cara pandangnya holistik dan beroperasi dengan standar moral spiritual.

Menjadi pemimpin “zaman *now*” sangat berbeda dengan memimpin pada era tahun 1970-2000 an. Seorang pemimpin tidak hanya menggunakan otoritas (*power*) yang dimiliki, tetapi juga menggunakan pengaruh untuk menggerakkan orang lain. Dalam menjalankan perannya, seorang pemimpin akan berhadapan dengan segala macam karakter, perilaku dan tingkat kematangan kepribadian bawahannya.

Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) dengan menunjukkan sikap mau mendengarkan, berempati, terbuka, dan memiliki komitmen tinggi untuk mempengaruhi/mengajak orang lain untuk memberikan pelayanan publik yang paripurna dalam pelaksanaan pekerjaan. Pemecahan masalah perlu dilakukan dengan menggunakan kerangka berfikir kreatif dan inovatif. Mengapa? Hal ini untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan terhadap pelanggan kita. Ingat pelanggan kita membutuhkan sesuatu yang **cepat, tepat, murah, akurat, bermutu.**

Kesiapan birokrasi dan ekspektasi masyarakat pada birokrasi berkelas dunia tahun 2024 yakni masyarakat sebagai berikut:

- Diperlakukan secara sopan dan dihargai
- Mendapatkan akses pelayanan yang lebih mudah
- Dilayani secara cepat
- Pelayanan yang tepat waktu , efisien , dan akurat
- Komunikasi yang mudah dipahami
- Pelayanan yang murah
- Menjadi rekan pemerintah untuk membantu meningkatkan pengalaman pelayanan
- Transparansi yang lebih baik

A. Membangun Integritas

Karakteristik ASN Berkelas Dunia menurut Agus Dwiyanto (2015): Profesional, Integritas, Orientasi Kepublikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Integritas adalah adalah mutu, sifat, dan keadaan yang menggambarkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan dan kejujuran. Integritas merupakan salah satu kunci kesuksesan setiap individu karena individu yang berintegritas merupakan pribadi yang konsisten dalam menjalankan nilai-nilai dan norma yang berlaku. Salah satu syarat utama seseorang dikatakan memiliki integritas tinggi adalah komitmen.

Dalam mengimplementasikan aksi perubahan memerlukan komitmen bersama seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap. Komitmen bersama ini dapat diwujudkan dengan membangun integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan, terutama bagi Tim Aksi Perubahan, yang diwujudkan dalam sebuah Pakta Integritas. Pakta Integritas menjamin setiap anggotanya menjalankan peran sebagaimana semestinya. Hal tersebut diwujudkan ke dalam sebuah Pakta Integritas yang ditandatangani oleh seluruh anggota Tim.

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kauman No.12 Telp. (0282) 533171, Fax (0282) 533146, Email: bprcd@pbkoo.go.id

PAKTA INTEGRITAS

Pada hari ini Jumat, tanggal Sembilan Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, kami yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Aksi Perubahan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap Nomor : 574/SK-33.75/UP/02/VI/2023 Tanggal 06 Juni 2023, dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Akan melaksanakan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui Home and Visit Care pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
2. Tidak akan melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme atau yang patut diduga sebagai praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui Home and Visit Care pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
3. Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui Home and Visit Care pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
4. Selalu menjaga citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui pelaksanaan tata kerja yang jujur, transparan, akuntabel dan berkomitmen layanan dari masyarakat pada umumnya;
5. Apabila melanggar ketentuan yang dinyatakan dalam Pakta Integritas ini, kami bersedia dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilacap, 09 Juni 2023

Heri Setiawan, S.S.T., M.H.
NIP. 1908242000031002

Agus Pudiomo, S.H., M.M.
NIP. 197408161996031001

Abadi Mufid, A.Pinh., M.M.
NIP. 196006061989031003

Djoko Susanto Nugroho, A.Pinh.
NIP. 196902281989031003

Segimin, A.Pinh.
NIP. 196608301989031004

Heri Supriyanto, A.Pinh.
NIP. 1968112231989031002

An Sasanto, S.Si.
NIP. 197111071994020003

Riwanto
NIP. 197110182007101002

Adi Cahyo Prasetyo, S. H.
NIP. 199904042023041002

Acep Setiawan, S.H., M.H.

Septi Rycky Ayu Wahyuni

Aditya Utama Putra, S.I.Kom.

Agus Dwiyanto, S.S.T., M.H.

Agus Pudiomo, S.H., M.M.

Heri Setiawan, S.S.T., M.H.

Agus Pudiomo, S.H., M.M.

Heri Supriyanto, A.Pinh.

An Sasanto, S.Si.

Adi Cahyo Prasetyo, S. H.

Septi Rycky Ayu Wahyuni

Aditya Utama Putra, S.I.Kom.

Heri Setiawan, S.S.T., M.H.

Agus Pudiomo, S.H., M.M.

Heri Supriyanto, A.Pinh.

An Sasanto, S.Si.

Adi Cahyo Prasetyo, S. H.

Septi Rycky Ayu Wahyuni

Aditya Utama Putra, S.I.Kom.

Gambar 6 : Pakta Integritas

B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI)

Menurut Risal Badudu dalam buku *Service Excellence* : Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia, terdapat beberapa tahapan dalam pembentukan budaya pelayanan prima. Pertama adalah tindakan, yang kemudian menjadi kebiasaan, lalu berangsur-angsur menjadi kebudayaan. Budaya pelayanan prima dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Tahapan dalam membentuk budaya pelayanan prima :

- a. *Policy and Process*, yang merupakan penjabaran dan pernyataan visi, misi dan nilai serta kebijakan suatu organisasi.

Tim leader memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai aksi perubahan yang akan dilaksanakan kepada seluruh anggota. Selain itu penetapan Standar Operasional Prosedur juga dijelaskan kepada seluruh anggota.

- b. *Key Performance Indicator and Standard*, yang merupakan sebuah tolak ukur dari kinerja pelayanan.

Tim leader menjelaskan Ini merupakan langkah dan prosedur organisasi untuk melakukan pengukuran terhadap proses pelayanan prima sebagai acuan untuk mencapai target.

- c. *Service Measurement*, yang merupakan pengukuran pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi apakah standar pelayanan sudah mencapai hasil yang diharapkan.

Pelaksanaan Aksi perubahan akan di evaluasi secara internal, serta meminta masukan dari pengguna layanan dengan berupa kuisisioner untuk menjadi dasar pengambilan keputusan perbaikan dalam bentuk kebijakan.

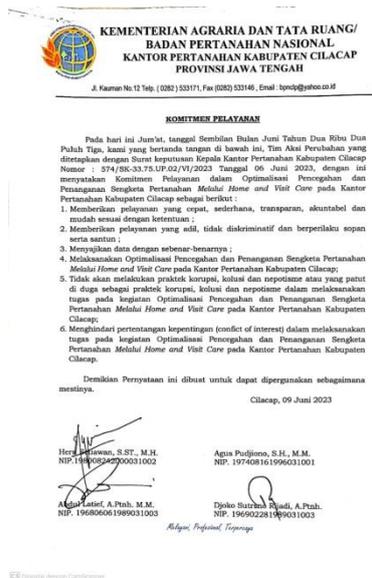
- d. *Report* yang dapat menjadi ukuran untuk menentukan kebutuhan *training*, *coaching*, *reward* dan *punishment* bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Proses ini sangat penting sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

Empat tahapan proses pembentukan budaya pelayanan prima tersebut di atas dilakukan secara baik dan berkelanjutan untuk mewujudkan suatu budaya pelayanan.

Dalam rangka mengoptimalkan kualitas dan kinerja pelayanan

pengaduan masyarakat berupa pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan, maka salah satu hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan fungsi pemantauan (monitoring) dan pengendalian pekerjaan. Berkaitan dengan aksi perubahan ini, maka diharapkan :

- a. Pencegahan Kasus Pertanahan melalui sosialisasi dan edukasi mitigasi kasus pertanahan yang mungkin akan terjadi secara optimal dapat diidentifikasi dan dicegah sejak dini tidak hanya oleh Kantor Pertanahan akan tetapi semua pemangku kepentingan baik itu oleh Aparat Penegak Hukum, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Desa.
- b. Sosialisasi dan edukasi pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan khususnya kepada Pemerintah Desa diharapkan dapat memberikan ilmu dasar penanganan sengketa pertanahan serta memberikan ruang kepada Pemerintah Desa sebagai Paralegal yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan mediasi, negosiasi serta advokasi kepada masyarakat yang sedang bersengketa
- c. Alat bantu berupa aplikasi yang dibuat sebagai sarana pelengkap pengaduan pelayanan pertanahan khususnya pengaduan sengketa tanah yang sudah ada, sehingga memberikan kemudahan masyarakat dalam mengadu apabila mengalami sengketa pertanahan. Diharapkan masyarakat tidak mengadukan permasalahan tanah ke media sosial, APH dan Pengadilan sehingga dapat memudahkan pelaksanaan pemantauan dan pengendalian kegiatan pelayanan Pengaduan Masyarakat oleh Kantor Pertanahan.
- d. Setiap pegawai akan memiliki kesadaran untuk melaksanakan tugas sesuai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan menanganinya setiap pengaduan sengketa pertanahan secara sistematis sebagaimana Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020.
- e. Implementasi aplikasi pengaduan wadah khusus masyarakat dalam mengadu berkaitan dengan sengketa pertanahan yang **cepat, tepat, murah, akurat, bermutu** serta diharapkan dapat membawa perubahan pola kerja pelaksana pelayanan dan menjadi suatu budaya kerja yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 7 : Maklumat Pelayanan

C. Pengelolaan Tim

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan dibutuhkan sebuah Tim Efektif yang memiliki komitmen tinggi untuk bekerja bersama dengan penuh rasa tanggung jawab guna mewujudkan tujuan bersama. Tahapan pembentukan Tim Efektif berdasarkan *Bruce Tuckman* adalah:

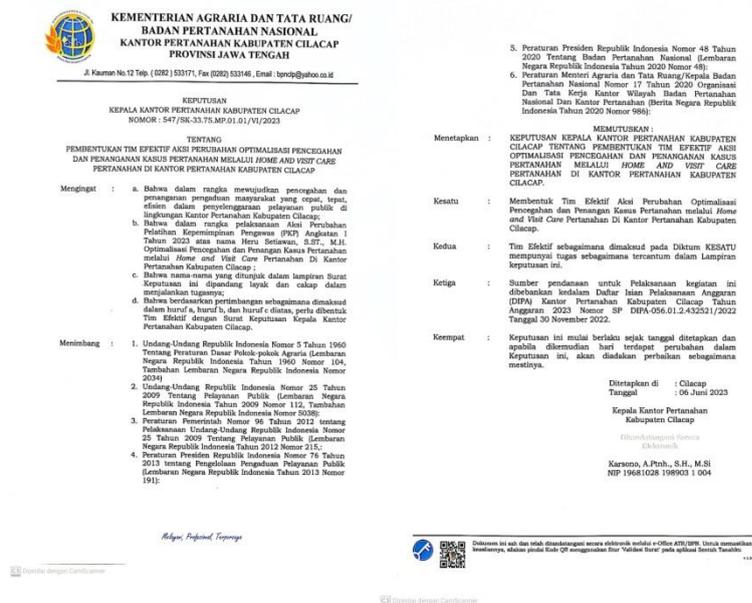
- Forming*, pemahaman tentang tujuan dan struktur tim;
- Storming*, memperkuat perjanjian tahapan sebelumnya dan penyesuaian;
- Norming*, setiap anggota melakukan tugas dan fungsi nya;
- Performing*, pemantau dan pemeliharaan sistem serta norma (peran aktif dari anggota tim);
- Adjourning*, pemberian apresiasi terhadap capaian anggota tim untuk kemajuan bersama.

Selain itu, paling tidak ada tiga prinsip-prinsip dasar kepemimpinan yang diperlukan dalam pengelolaan tim yaitu:

- Pemimpin tim mampu membangun visi yang jelas dan menggugah bagi tim nya;
- Pemimpin tim memiliki kemampuan mengelola perubahan selama proses tim bekerja bersama mencapai visi/tujuan tim;
- Pemimpin tim mampu menumbuhkan potensi-potensi anggota tim-nya. (LAN, 2019).

Pemilihan anggota dalam tim efektif untuk perubahan ini didasarkan

pada kompetensi dari masing-masing individu disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan aksi perubahan dapat diselesaikan secara efektif dan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Tim Efektif ini dituangkan dalam Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap Nomor: 547/SK-33.75-MP.01.01/VI/2023 tanggal 06 Juni 2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home And Visit Care* Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.



Gambar 8: SK Tim

Peranan individu-individu dalam Tim Aksi Perubahan sebagaimana diatas adalah :

a. Mentor

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap selaku pembimbing dan Pengarah Aksi Perubahan.

b. Project Leader

Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku Pemimpin Aksi Perubahan.

c. Anggota Tim Efektif :

Para Kepala Seksi Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

d. Petugas Penerima Pengaduan / Admin

PNS/ PPNPN yang bertugas sebagai petugas penerima Pengaduan Online / Offline, Customer Service.

- e. Tim Pembantu Teknis
Pegawai PPNPN / PNS Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap. Di seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
- f. Tim Support Aplikasi
Tim yang membantu membangun dan memelihara Aplikasi Pengaduan.

Sebagai langkah awal, setelah diterbitkannya Surat Keputusan terkait Tim Aksi Perubahan ini, maka diadakan rapat koordinasi tim. Beberapa hal yang menjadi pokok bahasan antara lain :

- a. *Project Leader* menjelaskan maksud dan tujuan aksi perubahan kepada seluruh anggota serta para stakeholder terkait.
- b. *Project Leader* menjelaskan manfaat kegiatan bagi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat khususnya pengaduan sengketa pertanahan cepat, tepat, murah, akurat, bermutu.
- c. Pembagian tugas dalam aksi perubahan.
- d. Pelaksanaan Sosialisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Tahun 2023.
- e. Pelaksanaan koordinasi kemajuan pelaksanaan kegiatan.

BAB IV

HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian Tahapan Inovasi

Pada Kegiatan Aksi Perubahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap ini dilaksanakan dalam 3 (tiga) tahapan kegiatan yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi dan monitoring.

1. Tahapan Persiapan

Pada tahap persiapan dilakukan hal-hal yang diperlukan sebelum melaksanakan inti kegiatan sebagaimana telah diuraikan pada Sub Bab sebelumnya, yang terdiri dari :

a. Melapor ke Mentor sebagai Atasan Langsung

Kegiatan ini untuk melaporkan rencana aksi perubahan, permohonan persetujuan aksi perubahan serta meminta arahan dan petunjuk dalam implementasi aksi perubahan yang akan dilaksanakan.

b. Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan

Untuk membentuk Tim Efektif aksi perubahan diperlukan rapat pembentukan tim yang dipimpin oleh Kepala Kantor sebagai mentor. Hasil dari rapat ini adalah daftar nama-nama yang tergabung ke dalam tim efektif aksi perubahan. Didalam rapat pembentukan tim aksi perubahan ini, project leader juga menjelaskan tujuan aksi perubahan dan manfaat terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

c. Pembuatan SK Tim Aksi Perubahan

Dari daftar nama tim hasil dari rapat pembentukan tim ini disahkan dalam bentuk Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap Nomor: 547/SK-33.75-MP.01.01/VI/2023 tanggal 06 Juni 2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home And Visit Care* Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

d. Rapat Tim Efektif

Dari Surat Keputusan Tim Aksi Perubahan yang sudah ditetapkan oleh Kepala Kantor, diadakan rapat tim efektif untuk menyusun rencana kerja, membagi tugas antar anggota, serta berkoordinasi terkait aksi perubahan.

2. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan ini adalah inti dari seluruh rangkaian kegiatan aksi perubahan dimana untuk menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi sebagai Media sarana pengaduan yang memadai kepada pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dengan Aplikasi Pengaduan Masyarakat khusus Pengaduan Sengketa Pertanahan yang dapat digunakan masyarakat.

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah :

a. Koordinasi Stakeholder Internal

Kegiatan ini berupa rapat yang mengundang para *stackholder* untuk mendapatkan saran dan masukan serta dukungan terkait dengan aksi perubahan dalam pembangunan aplikasi penanganan pengaduan masyarakat.

Saran dan masukan para *Stackholder* ini sebagai gambaran dari pihak diluar Internal BPN sebagai pengguna layanan pertanahan.





Gambar 9 : *Rapat Internal*

b. Identifikasi Input dan Output Aplikasi

Kegiatan ini untuk Mengidentifikasi input dan output serta tools yang akan disusun dalam pembangunan aplikasi. Saran, masukan dari Tim Efektif dan para *Stackholder* sangat membantu Project Leader dalam pembangunan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini.

c. Pembuatan Aplikasi Pengaduan Masyarakat dan Brosur Sosialisi

Kegiatan Pembuatan aplikasi dilakukan selama 15 Hari, dengan dibantu oleh anggota tim support aplikasi yang membantu membangun aplikasi. Aplikasi ini berbasis google form yang dapat dibuka oleh pengguna layanan melalui web browser (*Chrome, Mozilla, FireFox* atau lainnya) dengan alamat url sebagai berikut <https://bit.ly/PengaduanSengketaTanahBPNCilacap> dengan scan barcode :



Gambar 10 : Barcode URL Aplikasi Pengaduan

Adapun bentuk tampilan aplikasi ini dengan berbasis google form sebagai berikut :

The image shows a screenshot of a Google Form titled "Form Pengaduan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap". The form is part of the "Sistem layanan pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap". The header includes the logo of the National Land Agency (Badan Pertanahan Nasional) and the text "Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional". The form contains several input fields: "Alamat *", "KTP (Kartu Tanda Penduduk) *", "Alat Bukti Kepemilikan Tanah (Sertipikat) *", "Letak Tanah Obyek Sengketa *", "Surat Pengaduan", and "Resume Permasalahan". Each of these fields has a "Tambahkan file" button below it. There are also fields for "Nama Lengkap *", "Nomor Hand Phone *", and "Jawaban Anda" for each field. At the bottom, there is a "Kirim" button and a "Kosongkan formulir" link. A footer note states: "Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir. Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) · [Peraturan Layanan](#) · [Kebijakan Privasi](#)".

Gambar 11 : Halaman Aplikasi Pengaduan

Pada halaman ini pengguna layanan pengaduan mengisi form isian data nama, nomor telepon/handphone, alamat dan menunggah KTP dan semua item terdapat tanda bintang yang mana item dalam form harus terisi oleh pengadu.

Pada halaman ini pengguna layanan pengaduan ini terdapat isian data :

- **Alat Bukti Kepemilikan**
Pengadu dapat mengisi data kepemilikan berupa sertifikat dan alas hak lainnya yang mana alat bukti kepemilikan menunjukkan adanya hubungan hukum pengadu dengan obyek tanah.
- **Letak Obyek Tanah yang Disengketakan**
Diisi berdasarkan letak tanah yang meliputi Desa/Kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten.
- **Surat Pengaduan**
Diisi berdasarkan riwayat kepemilikan dan riwayat permasalahan tanah hingga tanah yang dikuasi pengadu menjadi obyek sengketa.
- **Resume Permasalahan**
Diisi riwayat singkat sengketa tanah.

Pembuatan Brosur Pencegahan dan Penanganan sengketa

Penanganan Kasus Pertanahan

Pengertian Kasus Pertanahan
Penanganan (Mediasi)
Tata Cara Pengaduan
Persyaratan Pengaduan

KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP

Apa itu Kasus Pertanahan ???

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020

Kasus Pertanahan yang selanjutnya disebut Kasus adalah sengketa, konflik, atau perkara tanah yang disampaikan kepada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan sesuai kewenangannya untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sengketa Pertanahan yang selanjutnya disebut Sengketa adalah perselisihan tanah antara orang perseorangan, badan hukum, atau lembaga yang tidak berdampak luas.

Konflik Pertanahan yang selanjutnya disebut Konflik adalah perselisihan tanah antara orang perseorangan, kelompok, golongan, organisasi, badan hukum, atau lembaga yang mempunyai kecenderungan atau sudah berdampak luas.

Perkara Pertanahan yang selanjutnya disebut Perkara adalah perselisihan tanah yang penanganannya dan penyelesaiannya melalui lembaga peradilan.

Apa itu Mediasi ???

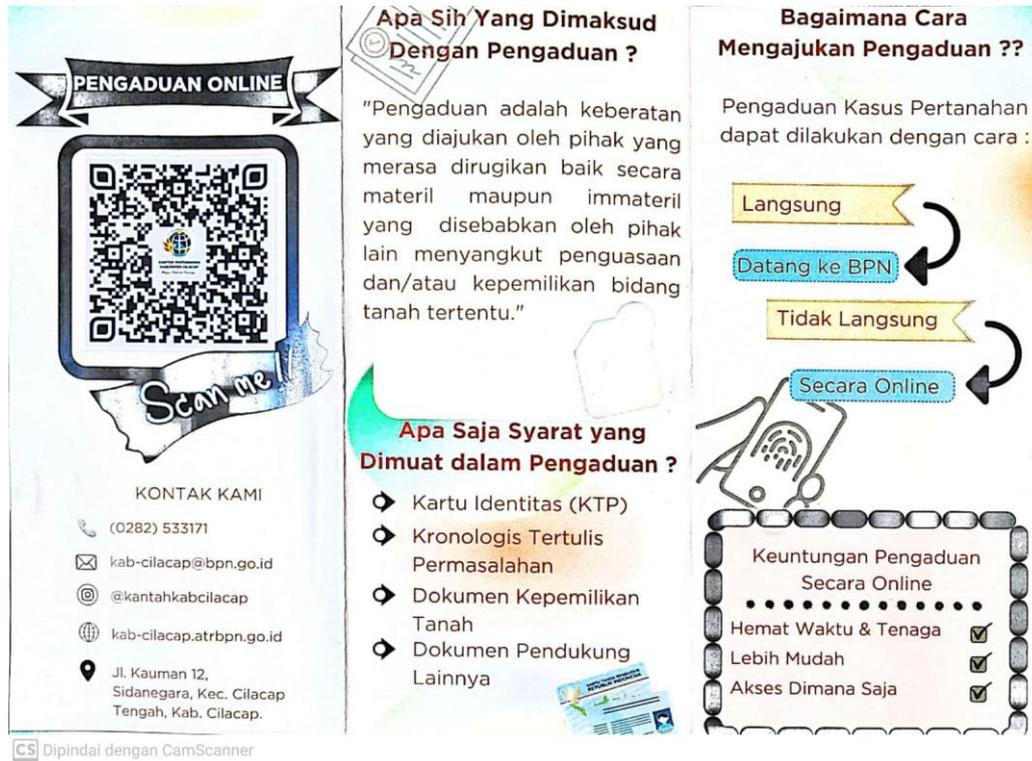
"Mediasi adalah Penyelesaian Kasus melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak dibantu oleh Mediator."

Kenapa Harus melalui Mediasi ???

Dalam penanganan kasus pertanahan melalui MEDIASI, tidak ada yang menjadi pihak yang diuntungkan dan pihak yang dirugikan. Berbeda halnya dengan penanganan melalui jalur peradilan. Pasti ada pihak yang diuntungkan dan yang dirugikan.

WIN-WIN SOLUTION

CS Dipindai dengan CamScanner



Gambar 12 : Brosur Sosialisasi

d. Sosialisasi Pencegahan dan penanganan Kasus Pertanahan serta sosialisasi penggunaan aplikasi kepada Stakeholder terkait Setelah dilakukan uji coba aplikasi dengan melakukan entry dan verifikasi serta validasi aplikasi dan diketahui bahwa aplikasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan pembangunan aplikasi, maka selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada Stakeholder terkait untuk menggunakan aplikasi Pengaduan yang telah dibangun tersebut.





Gambar 13 : Sosialisasi Pencegahan Kasus Pertanahan

- 2) Entry Data Pengaduan oleh stackholder Dan tindak lanjut
Setelah dilakukan sosialisasi aplikasi kepada para stackholder, maka selanjutnya tim efektif menunggu stackholder dan pengguna layanan untuk menggunakan aplikasi pengaduan.
Terdapat beberapa pengaduan dari pengguna layanan

pertanahan yang direspon yaitu Pengaduan dari Sdr. Budiono yang beralamat di Desa Buntu, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap yang ditindaklanjuti dengan mediasi di Balai Desa Buntu hari Kamis tanggal 6 Juli 2023. Tujuan dilaksanakan mediasi di Balai Desa Buntu yaitu sebagai sarana edukasi bagi Pemerintah Desa dalam memediasi penanganan sengketa pertanahan yang kedepanya Pemerintah desa sebagai paralegal.



Gambar 14 Tindaklanjut Pengaduan

3. Tahapan Evaluasi Dan Monitoring

Evaluasi dilaksanakan melalui rapat internal untuk membahas hasil verifikasi dan validasi aplikasi dimaksud. Apabila masih ditemukan kendala atau kekurangan dalam penerapan aplikasi maka hal tersebut harus disampaikan kembali kepada penyusun aplikasi untuk kemudian diperbaiki dan disempurnakan lagi. Dengan demikian, aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung layana pertanahan. Adapun tahapan selanjutnya adalah penyusunan laporan akhir berdasarkan data, eviden dan dokumen yang digunakan atau dihasilkan mulai tahap persiapan hingga tahap evaluasi. Penyusunan laporan dilakukan dengan bantuan dari anggota tim pelaksana. Tahapan kegiatan beserta daftar output dari masing-masing tahapan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 13 : Tahapan Kegiatan

No	Kegiatan	Mulai	Har i	Output
I	PERSIAPAN			
1	Melapor Ke Mentor	30 Mei	1	Foto,
2	Pembentukan Tim Aksi Perubahan	2 Juni	1	BA Rapat Pembentukan
3	Pembuatan SK Tim Aksi Perubahan	6 Juni	2	SK Tim
4	Rapat Tim Efektif (Pembagian Tugas dan Perencanaan)	7 Juni	1	BA Rapat
II	PELAKSANAAN			
1	Koordinasi Stakeholder Internal	8 Juni	1	Surat Tugas
2	Identifikasi Input dan Output Aplikasi	9 Mei	4	Desain Sistem Aplikasi
3	Pembuatan Aplikasi”	9 Mei	4	Aplikasi
4	Pengumpulan Sampel data Yang dijadikan uji coba aplikasi	1 Juni	2	Dokumen Sampel
5	Entry sampel Data sekaligus verifikasi dan validasi aplikasi	4 Juni	2	Laporan Entry

No	Kegiatan	Mulai	Har i	Output
II PELAKSANAAN				
6	Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada Stakeholder terkait	13 Juni	20	Foto-foto, BA Renaksi Pencegahan Kasus Pertanahan, Surat Pernyataan Dukungan Seksi Teknis dan dari Disperkimta
7	Entry Data Pengaduan oleh stackholder Dan tindak lanjut	9 Juni	5	Laporan Pengaduan
III EVALUASI DAN MONITORING				
1	Rapat Internal Hasil Verifikasi dan Validasi Aplikasi	17 Juli	2	BA Rapat Verifikasi
2	Monitoring Penyelesaian Akhir	21 Juli	2	Laporan
3	Penyusunan Laporan dan Dokumentasi	24 Juli	7	Laporan

Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Pelaksanaan aksi perubahan ini pada intinya adalah untuk optimalisasi pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan yaitu dengan sosialisasi, menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi untuk menyediakan sarana dan prasarana dalam pengaduan bagi masyarakat khusus untuk layanan pengaduan sengketa pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap. Sosialisasi dan Aplikasi ini sangat penting saat ini dimana kehidupan sosial masyarakat yang telah berubah dan informasi yang begitu cepat yang diterima masyarakat kalau ini tidak diberikan wadah pengaduan yang tepat maka masyarakat akan mengadu dengan cara sendiri dan akan menjadi bola liar informasi yang berakibat pada kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan kabupaten Cilacap.

Beberapa capaian perbaikan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan, yaitu:

- a. Tersedianya sarana dalam pengaduan layanan pertanahan;
- b. Memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan pertanahan untuk menyampaikan pengaduan sengketa pertanahan;
- c. Tersedianya laporan pengaduan masyarakat terhadap layanan pertanahan;
- d. Penanganan sengketa pertanahan yang lebih komperhensif dan berkelanjutan sesuai Permen ATR/BPN Nomor 21 tahaun 2023.

B. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat yang didapat dengan melaksanakan Aksi Perubahan dalam pembangunan aplikasi pengaduan masyarakat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Peningkatan Kinerja Organisasi (Unit Kerja)
 - a. Produk inovasi telah menghasilkan perubahan sistem layanan yang semula pengaduan manual menjadi layanan pengaduan berbasis elektronik;
 - b. Produk inovasi dapat memberikan dukungan dalam melaksanakan tugas sebagai Pejabat Pengawas, khususnya dalam optimalisasi pelayanan pengaduan sengketa pertanahan;
 - c. Produk inovasi dapat memberikan motivasi bagi petugas pelaksana, khususnya bagi anggota tim untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan;
 - d. Produk inovasi mempermudah pelaksanaan pekerjaan layanan pengaduan khususnya sengketa pertanahan.
2. Manfaat bagi Penerima Layanan
 - a. Produk inovasi dapat memberikan dampak positif bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan;
 - b. Produk inovasi Memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan pertanahan untuk menyampaikan pengaduan khususnya sengketa pertanahan;
 - c. Adanya komitmen bersama dengan berbagai pihak yaitu BPN, Aparat Penegak Hukum, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Desa dalam pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan.

C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

No	Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan	Pelaksanaan	Dampak Pelaksanaan Akper
1	Tim Seksi	Mampu mensosialisasikan dan edukasi masyarakat berkaitan pencegahan dan penanganan sengketa	Diskusi dan sharing serta literasi	Membaca peraturan-peraturan Mengadakan rapat, monitoring dan evaluasi	Bekerja sesuai dengan aturan dan SOP Mampu menganalisis dan memberikan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan
2	Tim Efektif Pengolah Data	Menginput dan menginventarisir dan penanganan, mendokumentasikan pengaduan	Diskusi dan sharing serta literasi	Rapat monitoring dan evaluasi	Mampu menjalankan aplikasi dan
3	Tim Pembantu Teknis	Mampu menjelaskan aplikasi pengaduan	Diskusi dan sharing serta literasi	Rapat monitoring dan evaluasi	Mampu menjalankan aplikasi dan
4	Tim Pembuat Aplikasi	Mampu memahami dan mengembangkan aplikasi	Diskusi dan sharing serta literasi	Rapat monitoring dan evaluasi	Mampu menjalankan aplikasi dan
5	Petugas Penerima Pengaduan	Mampu menjelaskan aplikasi pengaduan, menganalisa pengaduan	Publik speaking	Sosialisasi melalui media social kantor, membuat brosur dan tatap muka secara langsung kepada pemohon yang datang ke kantor	Aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat / pemohon
6	Perangkat Desa	Mampu menggunakan Aplikasi Pengaduan dan mampu memediasi dalam penanganan kasus pertanahan	Sosialisasi dan bintek	Sosialisasi melalui media social kantor, brosur dan tatap muka secara langsung	Aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat / pemohon, Kemampuan memediasi sebagai Paralegal
7	Tokoh Masyarakat	Mampu menggunakan Aplikasi Pengaduan dan mampu memediasi dalam penanganan kasus pertanahan	Sosialisasi dan bintek	Sosialisasi melalui media social kantor, brosur dan tatap muka secara langsung	Aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat / pemohon, Kemampuan memediasi sebagai Paralegal
8	Masyarakat	Mampu menggunakan Aplikasi Pengaduan	Sosialisasi	Sosialisasi melalui media social kantor, membuat brosur dan tatap muka secara langsung kepada pemohon yang datang ke kantor	Aplikasi dapat digunakan oleh masyarakat / pemohon
9	Tim Efektif	Mampu bekerjasama secara efektif	Team building	Ekspose aplikasi dan menyebarkan brosur	Mampu mengedukasi internal dan masyarakat dan pencegahan dan penangan Kasus Pertanah

BAB V

KETERKAITAN MATA PELATIHAN PILIHAN

a. Mata Pelatihan Manajemen Pemerintahan

Manajemen pemerintahan (public management) adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (public administration) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia (Ramto, 1997). Dengan demikian, manajemen pemerintahan tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga Negara dan masyarakatnya (Kristiadi, 1994). Perubahan yang terjadi pada manajemen secara umum terjadi pula pada manajemen pemerintahan, seiring dengan adanya berbagai kelemahan dari karakter birokrasi yang telah dipraktekkan selama ini.

Di era mendatang peranan pemerintah akan semakin berkurang seiring dengan meningkatnya kedewasaan masyarakat. Pengurangan peran yang dijalankan oleh pemerintah berarti pula pengurangan jumlah pegawai. Konsep-konsep downsizing (pengurangan struktur organisasi) maupun pendekatan Zero growth (pembatasan penambahan pegawai) nampaknya akan masih tetap berlanjut. Pegawai pemerintah cenderung akan menyusut tetapi dengan kualitas yang semakin baik. Pemerintahan yang bersih akan menjadi salah satu strategik, syarat untuk dapat memasuki perbatasan internasional secara terhormat, selain syarat demokrasi dan penegakan HAM. Berkaitan dengan perubahan misi akan terjadi pula perubahan visi organisasi pemerintah. Pemerintah akan menjalankan mendekati masyarakat (close to the customer). Hal ini membawa konsekuensi logis akan perlunya delegasi kewenangan dari pusat kepada unit-unit bawahannya yang langsung melayani masyarakat.

Manajemen pemerintahan pada abad ke 21 akan lebih banyak menjalankan fungsi perencanaan yang bersifat strategi sedangkan fungsi yang bersifat taktis dan operasional dibuat oleh masyarakat. Untuk dapat menyusun perencanaan yang strategik organisasi pemerintah perlu didukung oleh pegawai yang memiliki wawasan luas dan jangkauan pandangan ke masa depan. Dilihat dari fungsi pengorganisasian manajemen pemerintahan masa mendatang akan lebih banyak bekerja dengan sistem jaringan (networking). Kerjasama lintas fungsi dan lintas unit akan lebih banyak dilakukan, dengan sendirinya hubungan kerja hirarkhie menjadi semakin berkurang. Untuk mengimbangi perubahan sosial pada

masyarakat yang bergerak dengan cepat, organisasi pemerintah cenderung akan lebih ramping bentuknya. Jenjang birokrasi akan menjadi lebih pendek sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat. Peranan tenaga professional akan menjadi lebih penting, delegasi wewenang selain diberikan pada unit-unit lokal juga dilakukan antara atasan kepada bawahannya.

Agar perubahan organisasi mencapai tujuan yang direncanakan dan dapat bertahan dalam perubahan yang besar, perlu diperhatikan faktor perubahan organisasi tersebut:

1. Faktor Internal Segala faktor perubahan yang terdapat dalam organisasi yang dapat mempengaruhi organisasi dan kegiatan organisasi. Kerjasama yang berlangsung juga merupakan penyebab dari perubahan organisasi, dimana timbul permasalahan menyangkut sistem kerjasama yang terlalu birokratis menyebabkan organisasi tidak berjalan dengan efisien. beberapa contoh dari faktor internal yaitu, perubahan kebijakan lingkungan, perubahan tujuan, perluasan wilayah operasi tujuan, sikap serta perilaku anggota organisasi.
2. Faktor Eksternal Merupakan penyebab perubahan dari luar organisasi. Perubahan besar terjadi dikarenakan perubahan lingkungan yang terjadi. Beberapa penyebab terjadinya perubahan yang disebabkan faktor eksternal ialah perkembangan teknologi, faktor ekonomi, peraturan pemerintah seperti politik, hukum, kebudayaan, demografi dan sosiologi.

Pemanfaatan mata pelatihan Manajemen Pemerintahan dalam mendukung kegiatan aksi optimalisasi pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap meliputi beberapa hal diantara, dengan menerapkan manajemen pemerintahan kita dapat melakukan Perencanaan pembangunan sistem yang baik, Pengorganisasian yang efektif, dan Penggunaan sumber daya yang efisien.

Dengan menerapkan materi Manajemen Pemerintahan kita dapat melaksanakan perencanaan yang baik meliputi penyusunan tujuan, strategi, dan program kerja. Dengan memiliki perencanaan yang baik, Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dapat merumuskan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan pencegahan dan penanganan sengketa.

Manajemen pemerintahan dalam penerapannya bisa melakukan Pengorganisasian yang efektif. Pengorganisasian sumber daya pemerintahan. Dalam konteks ini, Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap perlu mengorganisasi sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur

yang ada agar dapat mendukung optimalisasi pencegahan dan penanganan sengketa dengan baik dan berkesinambungan.

Penggunaan sumber daya pemerintahan secara efisien. Dalam hal ini, Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap perlu mengelola sumber daya yang ada dengan baik, seperti mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja, mengalokasikan anggaran dengan bijak, dan memanfaatkan teknologi yang tepat guna untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pengaduan khususnya pengaduan sengketa tanah.

b. Mata Pelatihan Transformasi Digital Pelayanan Pertanahan

Sejak tahun 2020, Indonesia telah memiliki roadmap transformasi digital yang disusun untuk 25 tahun kedepan untuk mewujudkan misi Indonesia Maju 2045. Di tahun yang sama, kondisi pandemi Covid-19 telah meningkatkan aktivitas daring masyarakat dan secara tidak langsung mendorong akselerasi perkembangan transformasi digital Indonesia. Berdasarkan arahan Presiden pada Agustus 2020, bahwa Indonesia dapat memanfaatkan masa pandemi Covid-19 sebagai momentum untuk melakukan berbagai terobosan dan percepatan transformasi digital di berbagai sektor melalui Lima Langkah Percepatan Transformasi Digital sebagaimana tertuang pada gambar 2.1. Transformasi digital menjadi sebuah adaptasi yang terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, tak terkecuali dalam sektor pelayanan publik.

Transformasi digital dalam Grand Design Modernisasi Pelayanan Pertanahan, salah satu tujuan strategis adalah meningkatkan kualitas modernisasi informasi dengan menerapkan era informasi dan inovasi berbasis teknologi informasi. Transformasi digital pelayanan pertanahan merupakan salah satu langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tersebut. Selain itu, Grand Design juga menekankan pentingnya pemanfaatan dokumen elektronik dan layanan pertanahan elektronik dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan. Transformasi digital pelayanan pertanahan, seperti penggunaan e-form dan dokumen digital, merupakan implementasi dari konsep tersebut. Demikian juga dalam Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Pertanahan pencegahan dan penanganan sengketa tanah tidak lepas dari transformasi digital khususnya penanganan pengaduan masyarakat agar dapat dikelola dan ditangani secara baik dan sistematis.

c. Mata Pelatihan anti Korupsi

(<http://puskan.lan.go.id/files/Modul%2013%20Anti%20Korupsi.pdf>)

Kata korupsi berasal dari bahasa latin yaitu *Corruptio* yang artinya kerusakan, kebobrokan dan kebusukan. Selaras dengan kata asalnya, korupsi sering dikatakan sebagai kejahatan luar biasa, salah satu alasannya adalah karena dampaknya yang luar biasa menyebabkan kerusakan baik dalam ruang lingkup, pribadi, keluarga, masyarakat dan kehidupan yang lebih luas. Kerusakan tersebut tidak hanya terjadi dalam kurun waktu yang pendek, namun dapat berdampak secara jangka panjang. Kehidupan telah diciptakan dengan penuh harmoni, semua berjalan sesuai dengan orbitnya, ketika sesuatu mengalami penyimpangan maka terjadi kerusakan dimuka bumi.

Penanganan korupsi perlu diselesaikan secara komprehensif, karena korupsi adalah masalah kehidupan, dampak dan bahayanya bisa berpengaruh secara jangka panjang dan merusak kehidupan bahwa dibalik semua fenomena kehidupan yang mengandung kerusakan selalu ada kaitannya dengan korupsi : 1) fenomena tentang kerusakan hutan atau lingkungan, 2) fenomena tentang bangunan yang cepat rusak, 3) fenomena penegakan hukum yang tidak dapat tegak dan berlaku adil, 4) fenomena layanan yang lama, sulit dan birokrasinya panjang, 5) fenomena merebaknya narkoba, 6) fenomena negara dengan sumber daya alam yang melimpah namun tidak dapat memberikan kesejahteraan bagi rakyatnya, 7) dan fenomena lainnya.

Materi tentang Anti Korupsi memberikan rambu-rambu bagi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dalam memberikan pelayan pertanahan khususnya pengaduan masyarakat. Pencegahan dan penanganan pengaduan sengketa apabila tidak dikelola dengan baik serta berkelanjutan sangat rawan terhadap tindakan korupsi untuk itu dalam pelaksanaan Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Sengketa Pertanahan melalui home and visit care di Kantor Pertanahan Cilacap telah berkomitmen untuk menghindari praktik-praktik korupsi dengan menandatangani Pakta integritas.

BAB VI

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. Penerapan Strategi Komunikasi

Paradigma Lasswell mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Definisi ini menunjukkan bahwa terdapat 5 unsur dalam komunikasi, antara lain:

1. Komunikator (*communicator, sender, source*) adalah orang yang menyampaikan pesan atau informasi;
2. Pesan (*message*) adalah pernyataan yang didukung oleh lambang, bahasa, gambar, dan sebagainya,
3. Media (*channel, media*) adalah sarana atau saluran yang diperlukan untuk menyampaikan pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya;
4. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient,*) adalah orang yang menerima pesan atau informasi yang disampaikan komunikator;
5. Efek (*effect, impact, influence*) adalah dampak sebagai pengaruh pesan.

Tujuan komunikasi ditetapkan oleh komunikator agar komunikan melakukan perubahan seperti yang ditetapkan oleh komunikator. Perubahan-perubahan yang dapat terjadi sebagai efek atau dampak dari komunikasi antara lain perubahan pendapat, sikap, perilaku, maupun sosialnya. Jika terjadi perubahan sesuai tujuan yang ditetapkan oleh komunikator, maka komunikasi dinilai efektif.

Keberhasilan penerapan inovasi dalam pelayanan publik tidak lepas dari komunikasi dalam pelayanan public. Hal ini berkaitan dengan stakeholders yang terlibat didalamnya, sehingga memerlukan strategi komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi pimpinan berkaitan dengan nilai yang dipegangnya yang menunjukkan kualitas seorang pimpinan yaitu :

- a. Kejujuran, di dalam berkomunikasi dimaknai sebagai menyampaikan apa adanya, sesuai data dan fakta yang ada, tidak ditambah maupun dikurangi;
- b. Pengertian, di dalam berkomunikasi dimaknai sebagai kemauan mendengarkan dan memahami apa yang disampaikan oleh orang lain, tanpa bertendensi dan tanpa berasumsi, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat bagi yang lain;
- c. Memahami kapasitas diri atau tahu diri, di dalam berkomunikasi dimaknai sebagai orang yang tidak selalu merasa “tahu semua”, mengatakan tahu jika

- memang tahu, dan mengatakan tidak tahu jika memang tidak tahu dan mau berupaya untuk mau tahu apa yang tidak diketahuinya;
- d. Integritas, di dalam berkomunikasi dimaknai sebagai selalu melakukan apa yang dikatakan dan selalu mengatakan apa yang telah dia lakukan;
- e. Keunikan diri, di dalam berkomunikasi dimaknai sebagai menjadi diri sendiri, tidak berkeinginan menjadi atau meniru orang lain;
- f. Mengenal nilai-nilai dan tujuan organisasi di mana dia berada, sehingga setiap berkomunikasi di dalam organisasi adalah tentang bagaimana menerapkan nilai-nilai organisasi dan mencapai tujuan organisasi.

Strategi komunikasi yang dibangun berkaitan dengan Stakeholder yang terlibat didalamnya. Stakeholder yang terlibat pelaksanaan Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Sengketa Pertanahan melalui home and visit care di Kantor Pertanahan Cilacap yaitu Aparat Penegak Hukum, Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Pemerintah Desa. Stakeholder yang terkait dengan pelaksanaan Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Sengketa Pertanahan melalui home and visit care di Kantor Pertanahan Cilacap yaitu serta Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap, Kasubag Tata Usaha dan seluruh Kepala Seksi.



Gambar 15 : Komunikasi dengan Aparat Penegak Hukum, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Desa

Strategi komunikasi yang dibangun melalui agenda rapat sosialisasi dan Bimbingan Teknis dan diskusi. Untuk komunikasi stake holder di dalam Kantor Pertanahan melalui rapat dan diskusi Tim Pengelolaan Pengaduan.

Selain stakeholders diatas tentunya masyarakat yang menjadi tujuan kita sebagai pengguna layanan kita, yang harus di informasikan tentang kemudahan dan inovasi pelayanan kita. Untuk menyampaikan informasi tersebut melalui komunikasi public. komunikasi publik berperan besar dalam menciptakan dan menyebarkan informasi atau pesan yang umum, namun bermakna bagi sejumlah besar penerima. Komunikasi publik menyampaikan tentang kegiatan individu / organisasi dalam hubungannya dengan orang lain, kelompok lain, komunitas lain, organisasi lain, dan masyarakat. Penyampaian informasi atau pesan dalam komunikasi publik dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Secara langsung yaitu melalui tatap muka dengan masyarakat yang datang ke kantor dan diskusi dan rapat dengan para stakeholders terkait.
- b. Tidak langsung yaitu komunikasi dengan menggunakan, website, media sosial, brosur, dan media lain yang dapat menjangkau banyak orang.

Tabel 14. Strategi Komunikasi

No	Stakeholder	Strategi komunikasi
1	Kepala Kantor	Rapat, Konsultasi, mohon arahan, dan diskusi
2.	Seksi Teknis terkait	Rapat dan diskusi
3.	Pemerintah Kabupaten	Rapat, Diskusi, Brosur, Sosialisasi dan Bintek
4	Pemerintah Desa	Rapat, Diskusi, Brosur, Sosialisasi dan Bintek
5	Masyarakat / pemohon	Tatap muka langsung, penggunaan media social, dan pembuatan brosur

B. Keberhasilan mendapat dukungan Adopsi/Replika Aksi Perubahan

- a. Dukungan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap selaku mentor dan Seksi Teknis

Dalam melakukan Aksi Perubahan yang diimplementasikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat berkaitan dengan sengketa pertanahan kami mendapat dukungan dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan seluaru Kepala Seksi serta Kepala Bagian Tata Usaha diharapkan aksi perubahan mempunyai dampak terhadap pelyanan masyarakat.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kauman No.12 Telp. (0282) 533171, Fax (0282) 533146, Email : bpnclp@yahoo.co.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Dalam rangka Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang bertandatangan di bawah ini :

NO.	NAMA/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Karsono, A.Ptnh, S.H., M.Si NIP. 19681028 198903 1 004	Kepala Kantor	
2.	Agus Pudjiono, S.H., M.M. NIP. 197408161996031001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
3.	Abdul Latief, A.Ptnh., M.M NIP. 19680606 198903 1 003	Kepala Seksi Survey dan Pemetaan	
4.	Djoko Sutrisno Rijadi, A.Ptnh NIP. 19690228 198903 1 003	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	
5.	Sagimin, A.Ptnh. NIP. 19560830 198903 1 004	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	
6.	Heri Supriyoko, A.Ptnh NIP. 19681225 198903 1 002	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	

Menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan dengan judul "Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Kasus Pertanahan melalui Home and Visit Care Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap", yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Heru Setiawan, S.ST., M.H.
NIP : 19800824 200003 1 002
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk mendukung kegiatan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Cilacap, 2023

Mengetahui,
Kantor Pertanahan
Kabupaten Cilacap

Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si
NIP. 19681028 198903 1 004

CS Dipindai dengan CamScanner

- b. Dukungan dari Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Bahwa dukungan dari Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan yaitu dalam APBD Kabupaten cilacap terdapat Bimbingan Teknis Pengukuran Bidang Tanah yang pelaksanaannya bekerjasama dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap. Tujuan pelaksanaan Bintek ini adalah membantu dalam pra Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pada kegiatan pengukuran identifikasi batas bidang tanah serta pemecahan bidang tanah yang mana aparat desa diberi pembekalan ilmu pengukuran sederhana. Adapun pesrta Bintek yaitu

Sekretaris Desa dan Kepala Dusun dalam 35 Desa/Kelurahan. Yang pada Tahun Anggaran 2023 terdapat 2 angkatan berjumlah 70 Desa/Kelurahan yang diselenggarakan tanggal 13-16 Juni 2023. Dalam kesempatan yang baik kami menyampaikan berkaitan peran Pemerintah Desa sebagai Paralegal dalam pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan melalui penyelesaian sengketa win-win solution (mediasi). Terhadap kegiatan Aksi Perubahan ini dan meningkatkan kapasitas Pemerintah desa mulai tahun anggaran 2024 bintek pengukuran akan diganti menjadi bintek mediasi bagi Kepala Desa.



**BERITA ACARA
RENCANA AKSI PENCEGAHAN KASUS PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2023**

NOMOR: 5657 / BA-Renkasi/VI/2023

Pada hari ini Selasa, tanggal Tiga Bulan Juni tahun dua ribu dua puluh tiga (13 Juni 2023) bertempat di Asten Inn Hotel Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah, telah dilaksanakan Kegiatan Sosialisasi Pencegahan Kasus Pertanahan, yang diinisiasi oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap beserta jajaran, instansi dan stakeholders di Kabupaten Cilacap, dengan hasil sebagai berikut :

I. PELAKSANAAN

1. Tempat : Asten Inn Hotel Cilacap, di Jalan Budi Utomo No. 38 Kabupaten Sukoharjo Kecamatan Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap
2. Waktu : Selasa, 13 Juni 2023
3. Peserta :

NO	NAMA	JADWAN	UNIT KERJA
1.	Karsono, A.Pdih., SH., M.Si.	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
2.	Ayus Purjono, S.H., M.M.	Kepala Sub Bidang Tata Usaha	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
3.	Azzul Lutfi, A.Pdih., M.M.	Kepala Bidang Hukum dan Perantara Kabupaten Cilacap	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
4.	Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Kabupaten Cilacap	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
5.	Magnum, A.Pdih.	Kepala Seksi Perantara Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

Pertanahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 4) Dalam Penyelenggaraan Penyelenggaraan kegiatan dan Asestansi Kabupaten Cilacap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi lainnya untuk memaksimalkan hasil temuan terhadap beberapa kasus masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi lainnya untuk memaksimalkan hasil temuan terhadap beberapa kasus masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) Kerjasama Kamtibmas Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi lainnya untuk memaksimalkan hasil temuan terhadap beberapa kasus masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Dinas Keresnahan Keresnahan Kabupaten Cilacap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi lainnya untuk memaksimalkan hasil temuan terhadap beberapa kasus masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 8) Dinas Hutan Keresnahan Keresnahan Kabupaten Cilacap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi lainnya untuk memaksimalkan hasil temuan terhadap beberapa kasus masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 9) Dinas Cakupan Keresnahan Kecamatan Kabupaten Cilacap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi lainnya untuk memaksimalkan hasil temuan terhadap beberapa kasus masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



15.	Md. Karsono, S.H., M.Pdih.	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
16.	Andi Setiawan, S.H.	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
17.	Hani Hudaib, S.H.	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
18.	Shafiq Chamsyah, SH.	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

II. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Menyampaikan hasil pelaksanaan sosialisasi terhadap kasus pertanahan yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2023, sebagai berikut:
 - a. Menyusun Rencana Aksi Pencegahan dan Penanganan Kasus Pertanahan yang akan dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dan instansi terkait serta stakeholders lainnya sebagaimana tersebut pada daftar peserta.
 - b. Melakukan Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan antara lain sebagai berikut :
 - i) Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa kasus masalah terkait temuan daya guna pokok dan fungsinya sebagai berikut:
 - a) Dalam hal ini Tata Usaha akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa kasus masalah terkait temuan daya guna pokok dan fungsinya sebagai berikut:
 - i) dengan menyajikan rencana perbaikan dan melaksanakan serta mengidentifikasi permasalahan untuk dilaksanakan dan memastikan ketepatan pelaksanaan yang berlaku serta meningkatkan komunikasi dan kerja sama dengan instansi terkait.
 - ii) Sekelompok Survei dan Penemuan akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa kasus masalah terkait Penemuan Tanah dan Ruang yang terdapat temuan dan memaksimalkan dengan menyajikan rencana perbaikan dan melaksanakan serta mengidentifikasi permasalahan untuk dilaksanakan dan memastikan ketepatan pelaksanaan yang berlaku serta meningkatkan komunikasi dan kerja sama dengan instansi terkait.
 - iii) Sekelompok Pengawasan dan Pengendalian akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa kasus masalah terkait permasalahan data pertanahan tanah yang terdapat temuan dan memaksimalkan dengan menyajikan

Demikian Berita Acara Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan ini dibuat dengan sebenarnya, yang dibuat, ditandatangani dan ditandatangani oleh para peserta.

Cilacap, 13 Juni 2023

Yang Menyerahkan,

Kepala Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara Kabupaten Cilacap	Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Kabupaten Cilacap
KEKAWAN, S.H.	SOEJAN, S.Tr.K.
Ketua Badan Perantara Perantara Kabupaten Cilacap	Ketua Badan Pengawasan dan Pengendalian Kabupaten Cilacap
ABDUL MUHAMMAD, S.H., M.H.	EM MULYO, S.P., M.Si, Ak.
Ketua Badan Perantara Perantara Kabupaten Cilacap	An. Lurah Kabupaten, Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap
HANIKAN, S.H., M.Si	SUKRI, SH

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Dalam rangka Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akhmad Suharyo, S.IP., M.Si.
NIP : 197506041997031004
Jabatan : Kepala Bidang Pertanahan
Unit Kerja : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Cilacap

Menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan dengan judul Aksi Perubahan "Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Kasus Pertanahan Melalui Home And Visit Care Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap", yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Heru Setiawan, S.ST., M.H.
NIP : 19800824 200003 1 002
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk mendukung kegiatan Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Kasus Pertanahan Melalui Home And Visit Care Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Cilacap, 21 Juni 2023
Yang memberi Dukungan,

Akhmad Suharyo, S.IP., M.Si.
NIP.197506041997031004

Gambar 16 : Dukungan Aksi Perubahan

BAB VII

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

- a. Tujuan dari jangka pendek aksi perubahan ini adalah Sosialisasi pencegahan dan penanganan sengketa serta terwujudnya sistem pelayanan pengaduan masyarakat berkaitan dengan sengketa pertanahan.
- b. Tujuan jangka menengah dari aksi perubahan ini adalah masyarakat mengetahui tempat dan alat mengadu yang benar atas sengketa tanah dan mulai menggunakan sistem tersebut dan memberikan feedback terkait sistem tersebut. Penyebaran informasi melalui social media Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap, membuat brosur, banner, sosialisasi kepada masyarakat, Pemerintah Desa dan Pemerintah Kabupaten.
- c. Tujuan jangka Panjang dari aksi perubahan ini adalah sistem yang sudah dibuat menjadi sarana utama masyarakat yang ingin melakukan pengaduan sengketa pertanahan yang merupakan pelengkap system pengaduan, Edukasi dan Pelatihan Pemerintah Desa sebagai paralegal. Pemerintah Desa sebagai kepanjangan negara yang paling bawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat serta yang mengetahui kondisi kultur sosial masyarakat mampu sebagai paralegal dalam menyelesaikan permasalahan tanah serta mampu memberikan solusi penyelesaian secara baik dan adil.

2. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Pengendalian mutu pekerjaan adalah kegiatan untuk pemenuhan persyaratan mutu suatu produk barang atau jasa. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu dalam ISO 9001:2015 yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu kegiatan Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan melalui pembuatan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat diuraikan kedalam tabel Manajecmen Pengendalian Mutu berikut.

Tabel 15 : Manajemen Pengendalian Mutu

NO	KRITERIA	DISKRIPSI	HUBUNGAN DENGAN KEGIATAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
1.	<i>Costumer Focus</i>	Fokus pada pengguna jasa dan berusaha melampaui harapan pengguna jasa	Sesuai tujuan jangka pendek yang diharapkan, bahwa output kegiatan sesuai dengan kebutuhan Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Tujuan jangka pendek : Terbangunnya Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
2.	<i>Leadership</i>	Pemimpin dari semua tingkatan menyatukan tujuan dan menciptakan kondisi semua orang terlibat dalam mencapai sasaran organisasi	Kepemimpinan yang menjadi tauladan, berpikir kreatif dan inovatif dalam memotivasi tim efektif untuk melaksanakan aksi perubahan.	Pemimpin meyakinkan Tim Efektif bahwa aksi perubahan dimaksud merupakan bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
3.	<i>Engagement of People</i>	Kompeten, mampu diberdayakan, dan keterlibatan orang-orang di semua tingkatan	Komitmen yang tinggi dari Tim Pelaksana Aksi Perubahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.	Tim Pelaksana Aksi Perubahan melakukan tugas secara aktif dan berintegritas guna tercapainya tujuan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
4.	<i>Process Approach</i>	Aktivitas-aktivitas organisasi dapat dimengerti dan dikelola sebagai proses yang saling berkait, berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh	Tahapan-tahapan kegiatan yang telah disusun dapat dilaksanakan dan menghasilkan output/hasil akhir yang telah ditetapkan.	Tahapan pelaksanaan kegiatan dapat dilaksanakan dimulai dari tahap koordinasi, proses, sampai laporan akhir
5.	<i>Improvement</i>	Selalu fokus terhadap perbaikan secara berkelanjutan	Output kegiatan dapat dilakukan perbaikan guna menjawab terobosan/inovasi jangka menengah dan panjang.	<ul style="list-style-type: none"> • Output dapat digunakan untuk membantu pemetaan bidang tanah. • Output dapat digunakan untuk mewujudkan kepastian hukum hak atas tanah
6	<i>Evidence-Based</i>	Pengambilan keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi yang akurat	Output kegiatan dapat digunakan oleh lembaga dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.	Output kegiatan dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan.
7.	<i>Management</i>	Organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak- pihak yang berkepentingan termasuk para pemasoknya	Koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh stakeholders dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab aksi perubahan	Partisipasi seluruh <i>stakeholders</i> untuk melaksanakan aksi perubahan yang dapat membawa dampak peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya.

BAB VIII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Dengan mengetahui potensi diri, kita akan merasa lebih percaya diri dalam melaksanakan setiap tugas dalam hidup kita. Kita juga dapat mengambil keputusan secara tepat menyangkut karier atau hidup kita. Selain itu, secara psikis pribadi kita juga akan merasa nyaman sebab kita mengerjakan sesuatu sesuai dengan potensi yang kita miliki. Tentunya ini akan berpengaruh dalam banyak hal dalam hidup kita, terlebih akan nampak dalam kinerja (produktifitas) dari apa yang kita buat atau lakukan atau hasilkan dalam hidup kita sehari-hari.

Jelaslah bahwa memahami potensi diri itu sangatlah penting dan memang perlu diupayakan oleh setiap pribadi. Sebab dengan memahami dan mengetahui potensi atau talenta yang kita miliki itu, ia dapat membantu kita meningkatkan kinerja (produktifitas) kita lebih baik lagi dari tugas-tugas atau dari apa yang kita lakukan sehari-hari dalam hidup. Selain itu, potensi itu pulalah yang akan mengarahkan dan memotivasi kita untuk lebih meningkatkan produktifitas hidup kita sehari-hari. Namun, yang perlu diingat adalah potensi itu bukanlah sebuah produk atau barang yang sudah jadi. Potensi atau talenta yang dapat meningkatkan kinerja (produktifitas) hidup kita adalah hasil atau produk dari pengalaman belajar dan pengalaman hidup kita sehari-hari yang sudah kita refleksikan.

Adapun hasil pemetaan penilaian potensi diri selama pembelajaran Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang telah dilakukan oleh Peserta PKP Tahun 2023 ini yaitu penilaian yang dilakukan subyektif oleh diri sendiri atas beberapa indikator penilaian dan penilaian yang dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap selaku Mentor, adalah sebagai berikut :

Tabel 16 : Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR					
Nama	:	Heru Setiawan, S.ST., M.H.	Nama Mentor	:	Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si.
NIP	:	198008242000031000	NIP:	:	196810281989031004
Jabatan	:	Kasi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Jabatan	:	Kepala Kantor Pertanahan Cilacap
Instansi	:	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	Instansi	:	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
Program	:	Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023			
Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	8	8,00	Baik
	Komitmen	8	8	8,00	Baik
	Kedisiplinan	9	9	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9	10	9,70	Istimewa
	Konsistensi	8	9	8,70	Baik
	Pengambilan Keputusan	8	9	8,70	Baik
	Rata-Rata	8,33	8,83	8,68	Baik
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	8	8,00	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	9	8	8,30	Baik
	Komitmen dalam Tim	9	9	9,00	Istimewa
	Rata-Rata	8,40	8,20	8,26	Baik
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	8	8	8,00	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	8	9	8,70	Baik
	Inisiatif	8	9	8,70	Baik
	Rata-Rata	8,00	8,40	8,28	Baik
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,24	8,48	8,41	Baik
Keterangan Kualifikasi					
9-10	Istimewa				
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup				
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

Adapun Pengolahan akhir nilai gabungan yaitu :

Tabel 17 : Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: Heru Setiawan, S.ST., M.H.			Nama Mentor	: Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si.
NIP	: 198008242000031000			NIP:	: 196810281989031004
Jabatan	: Kasi Pengendalian dan Penanganan Sengketa			Jabatan	: Kepala Kantor Pertanahan Cilacap
Instansi	: Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap			Instansi	: Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023				
Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8,33	8,40	8,00	8,24	Baik
Mentor	8,83	8,31	8,38	8,51	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,68	8,33	8,27	8,43	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9-10	Istimewa		8,43		
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup		Kualifikasi: Baik		
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				
REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:					
Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi				
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas				

Terhadap penilaian tersebut Peserta ingin menggali potensi diri dengan pengembangan potensi yang lebih baik sesuai dengan keyakinan diri karena mampu untuk mencapai hasil yang baik guna kepentingan kepemimpinan dalam rangka menuju Pemimpin yang melayani pada suatu organisasi yaitu Kantor Pertanahan, berikut aspek managing self yang akan ditingkatkan dalam pengembangan pontensi :

Tabel 18 : Area Pengembangan Potensi Diri yang akan Dikembangkan

No	Komponen Perilaku Kepemimpinan	Subkomponen Yang Perlu Dikembangkan	Rencana Pengembangan potensi Diri		Pelaksanaan
			Individu	Penugasan	
1	Integritas	Memastikan anggota yang dipimpin bertindak sesuai Norma dan Etika Organisasi	Mempelajari kode etik tm efektif dan belajar dari role model	Menyusun kode etik tim efektif dalam bekerja danmelakukan supervisinya dengan bimbingan mentor	24-31 Mei 2023 Resume, kode etik, hasil supervise tim efektif, foto-foto kegiatan.
		Memberikan apresiasi/teguran agar sesuai norma dan kode etik	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari kisah pemimpin sukses - Mempelajari analisis transaksional 	Mempraktikan teknik analisis transaksional dalam melakukan coaching dengan tim efektif	24-31 Mei 2023 Resume, video penerapan transaksional analisis, foto-foto.
2	Kerjasama	Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.-	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari teknik-teknik komunikasi. - Prosedur serta tahapan koordinasi. - Mempelajari pola kerja tim yang efektif 	Mempraktikan teknik-teknik komunikasi dan koordinasi serta pola kerja tim	02-15 Juni 2023 Resume teknik kouikasi dan koordinasi, foto-foto kegiatan.
3	Mengelola Perubahan	Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	Mempelajari Standart Pelayanan sebagai Upaya Pemenuhan pelayanan public yang efektif dan efisien	Menyusun SOP Pelayanan	19-14 Juni 2023 Resume standar pelayanan dengan dilengkapi foto-foto

BAB IX

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Inovasi dalam aksi perubahan yang dilakukan oleh peserta pendidikan dan pelatihan kepemimpinan pengawas diharapkan memberikan kontribusi yang positif dan terobosan yang senantiasa meningkatkan kinerja Kantor Pertanahan terhadap pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan pengaduan sengketa pertanahan.

Implementasi rancangan aksi perubahan yang dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 60 (enam puluh) hari telah berhasil mewujudkan inovasi berupa sosialisasi pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan dan terbangunnya Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat khusus aduan sengketa pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap dengan menerapkan nilai-nilai integritas kepemimpinan, pengelolaan dan perbaikan sistem pelayanan internal organisasi, dan pengelolaan tim kerja.

Inovasi itu penting dan dituntut untuk selalu berkembang lagi, akan tetapi tidak cukup dengan itu saja hal yang perlu dilakukan perubahan besar adalah menanamkan budaya melayani, reponsif dan berkelanjutan. Untuk itu sangat dibutuhkan adanya komitmen bersama, respon yang baik, dari semua pegawai pada unit kerja baik ASN, PPNPN, maupun ASK yang disertai dengan perubahan mindset dan culture set dalam pelayanan kepada masyarakat.

B. REKOMENDASI

Adapun beberapa rekomendasi terkait dengan proses aksi perubahan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka optimalisasi pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan dilaksanakan sosialisasi secara massif dan sistematis baik internal dan eksternal serta penggunaan produk inovasi secara berkelanjutan, diperlukan dukungan semua pihak guna peningkatan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
2. Perlunya komitmen semua seksi dalam pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan yaitu dengan menentukan langkah-langkah kongkret untuk percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien

serta berkelanjutan;

3. Produk inovasi masih memerlukan evaluasi dan penyempurnaan kembali dalam penerapannya sehingga memberikan peluang untuk pengembangan lebih lanjut.
4. Perlu penngkatan kapasita pegawai khususnya Seksi Pengendalian dan Penaganan sengketa dalam ilmu mediasi guna mengedukasi Pemerintah Desa sebagai Paralegal dalam pencegahan dan penanganan sengketa pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);
- Budi, Setia. 2019. *Modul Diagnosa Organisasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Budi, Setia, dan Damayani Tyastianti. 2019. *Modul Manajemen Mutu Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Ismayanti, dan Annisa Nurul Aini Firdaus. 2019. *Modul Pelayanan Publik Digital Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Marpaung, P.M. 2019. *Modul Membangun Tim Efektif Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;
- Suprapti, Wahyu. 2019. *Modul Berpikir Kreatif dalam Pelayanan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta – LAN;

- LAMPIRAN 1 Persetujuan Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan**
Persetujuan Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Penyusunan Implementasi Aktualisasi
Kepemimpinan dari Pembimbing (Coach)

Nama Peserta : Heru Setiawan, S.S.T., M.H.
 NIP : 1978008242000031002
 Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penangan Sengketa
 Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap
 Gagasan Aksi Perubahan : OPTIMALISASI PENCEGAHAN DAN PENANGANAN SENKETA PERTANAHAN MELALUI HOME AND VISIT CARE PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP

Judul Proyek/Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
OPTIMALISASI PENCEGAHAN DAN PENANGANAN SENKETA PERTANAHAN MELALUI HOME AND VISIT CARE PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP	Manajemen Pemerintahan	Online Learning	<p>Dalam hal ini, aksi perubahan tersebut berkaitan dengan manajemen pemerintahan karena melibatkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan Pengaduan Masyarakat yang khusus pengaduan sengketa pertanahan. Manajemen pemerintahan melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan sumber daya, dan kontrol pemerintahan.</p> <p>Selain itu, aksi perubahan ini juga berkaitan dengan tugas pokok pemerintah daerah, di mana Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pertanahan [2]. Dalam hal ini, aksi perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat.</p>	E-Book : Modul Manajemen Pemerintahan (LMS)
	Transformasi Digital	Online Learning	Adapun hubungan materi “Transformasi Digital Pelayanan Pertanahan” dengan aksi	Webinar: Transformasi Digital Pelayanan

	Pelayanan Pertanahan		perubahan yaitu digitalisasi pelayanan pertanahan, hal ini guna mempermudah melakukan pelayanan pertanahan dan Mewujudkan Kantor Layanan Modern dengan memberikan produk dan layanan pertanahan & Tata Ruang secara elektronik, selain itu guna Peningkatan Kualitas Modernisasi Informasi Era Informasi dan Inovasi Fully Digital Data Institusi Standar Dunia	Pertanahan
	Anti korupsi	Online Learning	Materi yang terkait dengan aksi perubahan karena Materi tentang Anti Korupsi memberikan rambu-rambu bagi Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dalam memberikan pelayan pertanahan khususnya pengaduan masyarakat. Pencegahan dan penanganan pengaduan sengketa apabila tidak dikelola dengan baik serta berkelanjutan sangat rawan terhadap tindakan korupsi	E-Book: E, http://puskan.lan.go.id/files/Modul%2013%20Anti%20Korupsi.pdf)

• **Lampiran 2 : SK Tim Efektif**



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kauman No.12 Telp. (0282) 533171, Fax (0282) 533146, Email : bpnclp@yahoo.co.id

**KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
NOMOR : 547/SK-33.75.MP.01.01/VI/2023**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN OPTIMALISASI PENCEGAHAN
DAN PENANGANAN KASUS PERTANAHAN MELALUI HOME AND VISIT CARE
PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP**

- Mengingat :**
- Bahwa dalam rangka mewujudkan pencegahan dan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
 - Bahwa dalam rangka pelaksanaan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 atas nama Heru Setiawan, S.ST., M.H. Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Kasus Pertanahan melalui *Home and Visit Care* Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap ;
 - Bahwa nama-nama yang ditunjuk dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang layak dan cakap dalam menjalankan tugasnya;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c diatas, perlu dibentuk Tim Efektif dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
- Menimbang :**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2034)
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215.;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Melayani, Profesional, Terpercaya

Dipindai dengan CamScanner

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 48);
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);

- MEMUTUSKAN :**
- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI OPTIMALISASI PENCEGAHAN DAN PENANGANAN KASUS PERTANAHAN MELALUI *HOME AND VISIT CARE* PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP.
- Kesatu :** Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Kasus Pertanahan melalui *Home and Visit Care* Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.
- Kedua :** Tim Efektif sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- Ketiga :** Sumber pendanaan untuk Pelaksanaan kegiatan ini dibebankan kedalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap Tahun Anggaran 2023 Nomor SP DIPA-056.01.2.432521/2022 Tanggal 30 November 2022.
- Keempat :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Cilacap
Tanggal : 06 Juni 2023

Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Cilacap

Dibandatangani Secara
Elektronik

Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si
NIP 19681028 198903 1 004



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur "Validasi Surat" pada aplikasi Sentuh Tanahku.

Dipindai dengan CamScanner

• **Lampiran 3 : Pakta Integritas**



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kauman No.12 Telp. (0282) 533171, Fax (0282) 533146, Email : bpnrcip@yahoo.co.id

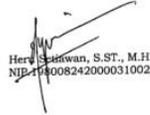
PAKTA INTEGRITAS

Pada hari ini Jum'at, tanggal Sembilan Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, kami yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Aksi Perubahan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap Nomor : 574/SK-33.75.UP.02/VI/2023 Tanggal 06 Juni 2023, dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Akan melaksanakan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
2. Tidak akan melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme atau yang patut diduga sebagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
3. Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
4. Selalu menjaga citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui pelaksanaan tata kerja yang jujur, transparan, akuntabel dan berkomitmen layanan dari masyarakat pada umumnya;
5. Apabila melanggar ketentuan yang dinyatakan dalam Pakta Integritas ini, kami bersedia dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian permintaan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

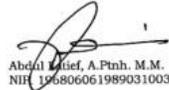
Cilacap, 09 Juni 2023


Heri Setiawan, S.ST., M.H.
NIP. 194008242000031002

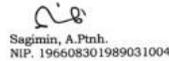
Agus Padjiono, S.H., M.M.
NIP. 197408161996031001

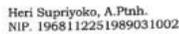
Melayani, Profesional, Terpercaya

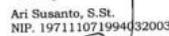


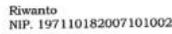

Abdul Kadir, A.Ptnh. M.M.
NIP. 196806061989031003

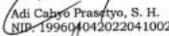

Djoko Sutrisno Rjadi, A.Ptnh.
NIP. 196902281989031003

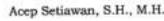

Sagimin, A.Ptnh.
NIP. 196608301989031004

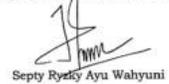

Heri Supriyoko, A.Ptnh.
NIP. 1968112251989031002


Ari Susanto, S.St.
NIP. 197111071994032003


Riwanto
NIP. 197110182007101002


Adi Cahyo Prasetyo, S. H.
NIP. 199604042022041002


Acep Setiawan, S.H., M.H.


Septy Ryzky Ayu Wahyuni


Aditya Utama Putra, S.I.Kom.

Melayani, Profesional, Terpercaya



• **Lampiran 4 : Maklumat Pelayanan**



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kauman No.12 Telp. (0282) 533171, Fax (0282) 533146, Email : bpnclp@yahoo.co.id

KOMITMEN PELAYANAN

Pada hari ini Jum'at, tanggal Sembilan Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, kami yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Aksi Perubahan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap Nomor : 574/SK-33.75.UP.02/VI/2023 Tanggal 06 Juni 2023, dengan ini menyatakan Komitmen Pelayanan dalam Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, akuntabel dan mudah sesuai dengan ketentuan ;
2. Memberikan pelayanan yang adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan serta santun ;
3. Menyajikan data dengan sebenar-benarnya ;
4. Melaksanakan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
5. Tidak akan melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme atau yang patut di duga sebagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap;
6. Menghindari pertentangan kepentingan (conflict of interest) dalam melaksanakan tugas pada kegiatan Optimalisasi Pencegahan dan Penanganan Sengketa Pertanahan Melalui *Home and Visit Care* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilacap, 09 Juni 2023


Heri Setiawan, S.ST., M.H.
NIP. 196806242000031002

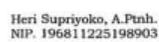

Agus Pudjiono, S.H., M.M.
NIP. 197408161996031001


Agus Latief, A.Ptnh. M.M.
NIP. 196806061989031003


Djoko Sutrisno Ryadi, A.Ptnh.
NIP. 196902281989031003

Melayani, Profesional, Terpercaya

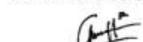

Sagimin, A.Ptnh.
NIP. 196608301989031004


Heri Supriyoko, A.Ptnh.
NIP. 1968112251989031002


Ari Susanto, S.St.
NIP. 197111071994032003


Riwanto
NIP. 197110182007101002


Adi Cahyo Prasetyo, S. H.
NIP. 199604042022041002


Acep Setiawan, S.H., M.H.


Septy Rizky Ayu Wahyuni


Aditya Utama Putra, S.I.Kom.

Melayani, Profesional, Terpercaya

• **Lampiran 5 : Berita Acara Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan**



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILICAP
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kramadika 12 Telp. (0292) 358471 Fax (0292) 341938, Email: kpt@kpt.go.id

**BERITA ACARA
RENCANA AKSI PENCEGAHAN KASUS PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILICAP
TAHUN 2023**

NOMOR: 5637 / BA-Reaksi/VI/2023

Dua hari ini **Selasa, tanggal Tiga Belas bulan Juni tahun dua ribu dua puluh tiga (13-02-2023)**, bertempat di Aston Inn Hotel Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah, telah dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Pencegahan Kasus Pertanahan, yang dihadiri oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap beserta jajarannya, instansi dan stakeholder di Kabupaten Cilicap, dengan hasil sebagai berikut :

I. PELAKSANAAN

- Tempat : Aston Inn Hotel Cilicap, di Jalan Budi Utomo No. 38 Kelurahan Sidakarya Kecamatan Cilacap Selatan Kabupaten Cilicap
- Waktu : Selasa, 13 Juni 2023
- Peserta :

NO	NAMA	JADWATAN	UNIT KERJA
1.	Karsono, A.Prb., S.H., M.Si.	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
2.	Agus Pudjono, S.H., M.M.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
3.	Abdul Latif, A.Prb., M.M.	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
4.	Ejaya Sutrisno Egah, A.Prb.	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
5.	Sugimin, A.Prb.	Kepala Seksi Peminatan dan Pemberdayaan	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap

penggunaan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

- Halaman Peningkatan Pengendalian ketertangan dan Awar Daerah Kabupaten Cilicap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi lainnya untuk menindaklanjuti hasil temuan terhadap beberapa akar masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Kabupaten Cilicap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi lainnya untuk menindaklanjuti hasil temuan terhadap beberapa akar masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- Kelurahan Kemanglutan Kecamatan Cilicap Utara Kabupaten Cilicap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi lainnya untuk menindaklanjuti hasil temuan terhadap beberapa akar masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- Desa Kroja Kecamatan Kroja Kabupaten Cilicap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi lainnya untuk menindaklanjuti hasil temuan terhadap beberapa akar masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- Desa Cidulap Kecamatan Karangnunggal Kabupaten Cilicap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi lainnya untuk menindaklanjuti hasil temuan terhadap beberapa akar masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- Desa Cidulap Kecamatan Karangnunggal Kabupaten Cilicap siap meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi lainnya untuk menindaklanjuti hasil temuan terhadap beberapa akar masalah dalam rangka upaya pencegahan kasus pertanahan, secara lebih efektif dan tepat sasaran, sesuai tugas dan kewenangan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

Salinan Berita Acara

CS Dipindai dengan CamScanner

15.	Ali Karsono Utomo, S.H.	137079	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
16.	Ali Septawan, S.H.	137079	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
17.	Yuan Romalis, S.H.	137079	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap
18.	Mudita Cherrissa, S.H.	137079	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap

II. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

- Menyepakati hasil pembahasan dalam kegiatan Sosialisasi Pencegahan Kasus Pertanahan yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2023, sebagai berikut:

- Menyusun Rencana Aksi Pencegahan dan Pengawasan Kasus Pertanahan yang akan dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap dan instansi terkait serta stakeholder lainnya sebagaimana disebut pada daftar peserta.
- Melaksanakan Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan antara lain sebagai berikut:
 - Kantor Pertanahan Kabupaten Cilicap akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa akar masalah terkait tingkat tugas pokok dan fungsinya sebagai berikut:
 - Sub Bagian Tata Usaha akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa akar masalah terkait sumber daya manusia yang menjadi temuan dan membuat laporan dengan menyusun rencana perbaikan dan melaksanakan serta mengendalikannya prosesnya untuk memastikan semua berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan menjamin ketertuan perundang-undangan yang berlaku serta meningkatkan komunikasi dan kerja sama dengan instansi terkait;
 - Seksi Survei dan Pemetaan akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa akar masalah terkait Pemetaan Tanah dan Ruang yang menjadi temuan dan menindaklanjuti dengan menyusun rencana perbaikan dan melaksanakan serta mengendalikannya prosesnya untuk memastikan semua berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan menjamin ketertuan perundang-undangan yang berlaku serta meningkatkan komunikasi dan kerja sama dengan instansi terkait;
 - Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran akan melaksanakan evaluasi terhadap beberapa akar masalah terkait pendaftaran tanah pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang menjadi temuan dan menindaklanjuti dengan menyusun

Demikian Berita Acara Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan ini dibuat dengan sebenarnya, yang dihadiri, ditutup dan ditandatangani oleh para peserta.

Cilicap, 13 Juni 2023

Yang Menyepakati,

Kepala Seksi Perdata dan Tata Usaha
Negara
Kecamatan Kota Kabupaten Cilicap

[Signature]
RIZKA, S.H.

Jenderal Sudirman Purwokerto

[Signature]
Dr. SRI WAHYU HANDAYANI, S.H., M.H.

Kepala Dinas Perumahan, Kawasan
Perumahan dan Pertanahan
Kabupaten Cilicap

[Signature]
AKHMAD SUHARTO

Ketua Badan Pejabat Pembuat Akta Tanah
Kabupaten Cilicap

[Signature]
BASMAN, S.H., M.Kn

Kepala Dinas
Kota Cilicap

[Signature]
BIRYAN, S.Ts.K.

Kepala Badan Hukum Sekretariat Daerah
Kabupaten Cilicap

[Signature]
NURFAELA ALWANNI, S.T., M.Si.

Kepala Badan Penyelenggaraan
Kerangka dan Awar Daerah
Kabupaten Cilicap

[Signature]
EVI MULYO, S.T., M.Si. Ak

An. Lurah Kecamatan, Kecamatan
Cilicap Utara Kabupaten Cilicap

[Signature]
SUKIRAH

• **Lampiran 6 : Surat Pernyataan Dukungan**

CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Dalam rangka Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akhmad Suharyo, S.IP., M.Si.
 NIP : 197506041997031004
 Jabatan : Kepala Bidang Pertanahan
 Unit Kerja : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Cilacap

Menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan dengan judul Aksi Perubahan "Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Kasus Pertanahan Melalui Home And Visit Care Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap", yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Heru Setiawan, S.ST., M.H.
 NIP : 19800824 200003 1 002
 Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk mendukung kegiatan Aksi Perubahan Optimalisasi Pencegahan Dan Penanganan Kasus Pertanahan Melalui Home And Visit Care Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Cilacap, 21 Juni 2023
 Yang memberi Dukungan,

 Akhmad Suharyo, S.IP., M.Si.
 NIP.197506041997031004



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
 BADAN PERTANAHAN NASIONAL
 KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN CILACAP
 PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Kauman No.12 Telp. (0282) 533171, Fax (0282) 533146 , Email : bpnclp@yahoo.co.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

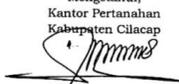
Dalam rangka Implementasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang bertanda tangan di bawah ini :

NO.	NAMA/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Karsono, A.Ptnh, S.H., M.Si NIP. 19681028 198903 1 004	Kepala Kantor	
2.	Agus Pudjiono, S.H., M.M. NIP. 197408161996031001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
3.	Abdul Latief, A.Ptnh., M.M NIP. 19680606 198903 1 003	Kepala Seksi Survey dan Pemetaan	
4.	Djoko Sutrisno Rijadi, A.Ptnh NIP. 19690228 198903 1 003	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	
5.	Sagimin, A.Ptnh. NIP. 19660830 198903 1 004	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	
6.	Heri Supriyoko, A.Ptnh NIP. 19681225 198903 1 002	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	

Menyatakan dukungan terhadap Aksi Perubahan dengan judul "Optimalisasi Pencegahan dan Penangan Kasus Pertanahan melalui Home and Visit Care Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap", yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Heru Setiawan, S.ST., M.H.
 NIP : 19800824 200003 1 002
 Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
 Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk mendukung kegiatan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap.

Cilacap, 2023
 Mengetahui,
 Kantor Pertanahan
 Kabupaten Cilacap

 Karsono, A.Ptnh., S.H., M.Si
 NIP. 19681028 198903 1 004

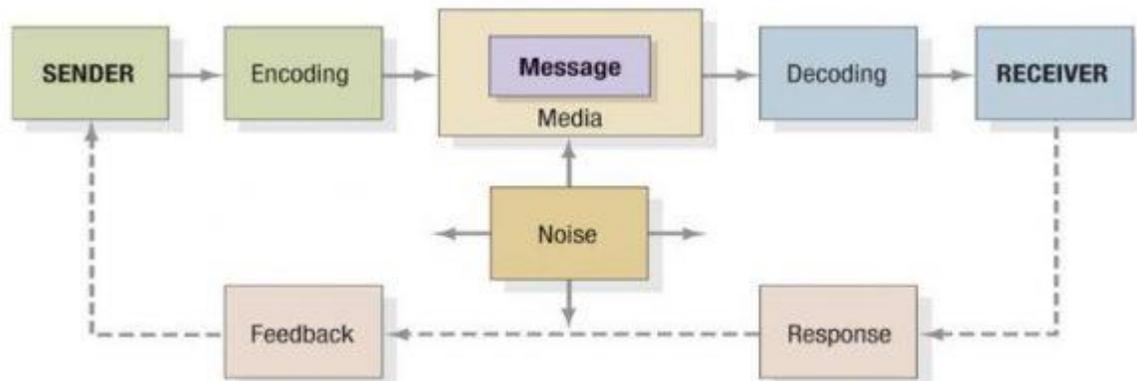
CS Dipindai dengan CamScanner

- **Lampiran 7 : Resume Teknik Komunikasi**

Metode dan Teknik Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan. Berbagai metode dan teknik komunikasi dilakukan setiap orang untuk berbagi ide, pemikiran, informasi, atau menjalin hubungan. Komunikasi adalah bagian dari kehidupan kita. Sejak dilahirkan, kita sudah berkomunikasi dengan lingkungan. Gerak dan tangis yang pertama pada saat kita lahir adalah tanda komunikasi.

Dalam komunikasi ada unsur sumber (*resource*), pesan (*message*), encoding, decoding, saluran (*chanel, media*), penerima (*receiver, audience*), *noise* (gangguan), dan umpan balik (*feedback*).



Menurut Effendy (2011), secara paradigmatis komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media.

Metode Komunikasi

Dalam hal penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, banyak cara atau metode komunikasi yang dilakukan. Metode komunikasi ini tergantung pada macam-macam tingkat pengetahuan, pendidikan, sosial budaya, dan latar belakang dari komunikan.

Komunikator harus dapat melihat dan memilih metode komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan mengenai sasaran atau komunikasi berlangsung efektif.

Metode atau cara tersebut antara lain.

1. Komunikasi satu tahap

Komunikasi satu tahap (*one step flow communication*) adalah metode komunikasi ketika komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan tanpa melalui perantara. Metode ini memungkinkan terjadinya proses komunikasi satu arah.

2. Komunikasi dua tahap

Dalam komunikasi dua tahap (*two step flow communication*), komunikator menyampaikan pesan melalui orang lain. Orang itu lalu meneruskan pesannya kepada komunikan. Kita sering dengar istilah “titip pesan”.

3. Komunikasi banyak tahap

Dalam komunikasi banyak tahap (*multi-step flow communication*) komunikator menyampaikan pesan dengan banyak cara, tidak selalu mempergunakan komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah, akan tetapi dengan cara lain, yakni dengan melalau berbagai tahap.

Model komunikasi banyak tahap merupakan perpaduan antara model komunikasi satu tahap

dengan model dua tahap (*two step flow*).

Metode komunikasi juga merupakan cara sebuah informasi disebarkan kepada publik. Metode ini meliputi:

1. Journalisme — informasi disebarkan melalui pemberitaan atau berita di media massa.
2. Public Relations — informasi disebarkan melalui kegiatan kehumasan, seperti rilis pers dan konferensi pers.
3. Advertising — informasi disebarkan melalui iklan atau promosi.

Teknik Komunikasi

Sebenarnya teknik komunikasi sudah tergambar dalam metode komunikasi di atas.

Namun, teknik komunikasi fokus pada keterampilan (*skill*) atau keahlian seseorang dalam menyampaikan komunikasi. Teknik komunikasi juga semakna dengan seni komunikasi.

Menurut Effendy (2011), ada empat macam teknik komunikasi, yaitu komunikasi informatif, komunikasi persuasif, komunikasi instruktif atau komunikasi koersif, dan komunikasi hubungan manusiawi.

1. Komunikasi Informatif

Komunikasi informatif merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan sesuatu tanpa mengharapkan efek apa pun dari komunikasi.

2. Komunikasi Persuasif

Komunikasi Persuasif adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikapnya, opininya dan tingkah lakunya atas kesadaran sendiri.

Komunikasi persuasif juga didefinisikan sebagai perubahan sikap akibat paparan informasi dari orang lain.

Menurut De Vito (2011) melakukan persuasi memusatkan perhatian pada upaya mengubah atau memperkuat sikap atau kepercayaan khalayak atau pada upaya mengajak mereka bertindak dengan cara tertentu.

Persuasi juga dipahami sebagai usaha merubah sikap melalui penggunaan pesan dan berfokus pada karakteristik komunikator dan audiens.

3. Komunikasi Instruktif/Koersif

Komunikasi instruktif/koersif merupakan penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan ancaman atau sanksi untuk mengubah sikap, opini, atau tingkah laku.

4. Komunikasi Hubungan Manusiawi

Komunikasi Hubungan Manusiawi berisi kegiatan komunikatif-persuasif-sugestif dan kedua pihak merasa hatinya puas.

Agar proses komunikasi dapat mencapai sasarannya, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut;

1. Perlu adanya ide yang jelas sebelum berkomunikasi
2. Periksa tujuan komunikasi
3. Periksa lingkungan fisik dan manusia sebelum berkomunikasi
4. Dalam berkomunikasi pertimbangkan isi dan nada suara
5. Dalam merencanakan komunikasi, berkonsultasilah kepada pihak lain agar memperoleh
6. Komunikasikanlah hal-hal yang berharga saja
7. Komunikasikan pesan-pesan secara singkat, tegas, dan lugas.

Referensi:

- Arifin, Anwar. 1977. *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek (1 dan 2)*. Bandung : Penerbit Armico.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Widjaja, A.W.. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Lampiran 8 : Analisis Transaksional

Pengertian Analisis Transaksional

Analisis Transaksional (AT) adalah salah satu pendekatan Psychotherapy yang menekankan pada hubungan interaksional. Transaksional maksudnya ialah hubungan komunikasi antara seseorang dengan orang lain. Adapun hal yang dianalisis yaitu meliputi bagaimana bentuk cara dan isi dari komunikasi mereka. Dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan apakah transaksi yang terjadi berlangsung secara tepat, benar dan wajar. Bentuk, cara dan isi komunikasi dapat menggambarkan apakah seseorang tersebut sedang mengalami masalah atau tidak.

Analisis transaksional terdiri dari dua kata, analisis berarti pengujian secara detail agar lebih memahami atau agar dapat menarik kesimpulan dari bahasa pengujian tersebut, sedangkan transaksional atau transaksi adalah unit pokok dari sebuah hubungan sosial. Dengan demikian, analisis transaksional adalah metode yang digunakan untuk mempelajari interaksi antar individu dan pengaruh yang bersifat timbal balik yang merupakan gambaran kepribadian seseorang.

B. Sejarah Perkembangan

Teori analisis transaksional merupakan karya besar Eric Berne (1964), yang ditulisnya dalam buku *Games People Play*. Berne adalah seorang ahli ilmu jiwa terkenal dari kelompok Humanisme. Teori analisis transaksional merupakan teori terapi yang sangat populer dan digunakan dalam konsultasi pada hampir semua bidang ilmu-ilmu perilaku. Teori analisis transaksional telah menjadi salah satu teori komunikasi antar pribadi yang mendasar.

Kata transaksi selalu mengacu pada proses pertukaran dalam suatu hubungan. Dalam komunikasi antarpribadi pun dikenal transaksi. Yang dipertukarkan adalah pesan-pesan baik verbal maupun nonverbal. Analisis transaksional sebenarnya bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses transaksi (siapa-siapa yang terlibat di dalamnya dan pesan apa yang dipertukarkan).

C. Perkembangan Perilaku

Struktur kepribadian Ketika Berne menghadapi klien, ia menemukan bahwa kliennya kadang-kadang berfikir, berperasaan dan berperilaku seperti anakanak, tapi di lain kesempatan terlihat seperti orang tua atau orang dewasa. Berdasarkan pengalamannya dengan klien itu, Berne berkesimpulan bahwa manusia memiliki berbagai bentuk kondisi ego, atau disebutnya dengan ego states yaitu unsur-unsur kepribadian yang terstruktur dan itu merupakan satu kesatuan yang utuh. Adapun struktur kepribadian itu terdiri dari 3 status ego yaitu ; ego orang tua, ego dewasa dan ego anak.

1. Status Ego orang tua. (ego state parent) Yaitu bagian dari kepribadian yg menunjukkan sifat-sifat orang tua, berisi perintah (harus & semestinya). Jika individu merasa dan bertingkah laku sebagaimana orang tuanya dahulu, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut dalam status ego orang tua. Status ego orang tua merupakan suatu kumpulan perasaan, sikap, pola-pola tingkah laku yang mirip dengan bagaimana orang tua individu merasa dan bertingkah laku terhadap dirinya.
2. Status Ego dewasa (Ego state adult) Yaitu bagian dari kepribadian yg objektif, stabil, tidak emosional, rasional, logis, tidak menghakimi, berkerja dengan fakta dan kenyataan-kenyataan, selalu berusaha untuk menggunakan informasi yang tersedia untuk menghasilkan pemecahan yang terbaik dalam pemecahan berbagai masalah. Dalam status orang dewasa selalu akan berisi hal-hal yang produktif, objektif, tegas, dan efektif dan bertanggung jawab dalam menghadapi kehidupan. Jika individu bertingkah laku sesuai dengan yang telah disebutkan tadi, maka individu tersebut dikatakan dalam status ego dewasa.
3. Status ego anak (ego state child) Yaitu bagian dari kepribadian yang menunjukkan ketidakstabilan, reaktif, humor, kreatif, serta inisiatif, masih dalam perkembangan, berubah-ubah, ingin tahu dan sebagainya. Status ego anak berisi perasaan, tingkah laku dan bagaimana berpikir ketika masih kanak-kanak dan berkembang bersama dengan

pengalaman semasa kanak-kanak. Sikap dasar manusia. Sehubungan dengan penilaian seseorang terhadap dirinya (I) dan orang lain (you), Berkaitan dengan konsep –konsep sekenario kehidupan, pesan – pesan dan perintah – perintah orang tua, dan putusan – putusan dini itu, adalah konsep dalam AT tentang empat posisi dasar dalam hidup:

1. Saya Ok – kamu OK
2. Saya OK – kamu Tidak OK
3. Saya Tidak OK – kamu OK
4. Saya Tidak OK – Kamu Tidak OK.

Masing – masing posisi itu berlandaskan putusan –putusan yang dibuat orang sebagai hasil dari pengalaman dini di masa kanak – kanak. Jika seseorang telah membuat suatu putusan, maka dia pada umumnya akan bertahan pada putusan nya kecuali jika ada campur tangan (terapi atau kejadian tertentu)yang mengubahnya. Posisi yang sehat adalah posisi dengan perasaan sebagai pemenang atau posisi Saya OK – Kamu OK.

D. Tiga Jenis Transaksi Antar Pribadi

1. Transaksi Komplementer Dalam Transaksi ini terjadi kesamaan makna terhadap pesan. Pesan yang satu dilengkapi pesan yang lain meskipun dalam jenis ego yang berbeda.
2. Transaksi Silang Dalam transaksi ini pesan yang dikirimkan oleh komunikator tidak mendapat respon yang sewajarnya dari komunikan.
3. Transaksi Tersembunyi Transaksi ini terjadi bila campuran beberapa sikap di antara komunikator dan komunikan sehingga salah satu sikap menyembunyikan sikap yang lainnya.

E. Kelebihan dan Kelemahan Analisis Transaksional

1. Kelebihan dari Analisis Transaksional
 - a. Punya pandangan optimis dan realistis tentang manusia
 - b. Penekanan waktu di sini dan sekarang (here an now).
 - c. Mudah diobservasi.
 - d. Meningkatkan keterampilan berkomunikasi.
2. Kelemahan dari Analisis Transaksional
 - a. Kurang efisien terhadap kontrak treatment karena banyak klien yang beranggapan jelek terhadap dirinya dan tidak realistis sehingga sulit tercapai kontrak karena klien tidak dapat mengungkapkan tujuan apa yang ia inginkan.
 - b. Subyektif dalam menafsirkan status ego.

Kesimpulan Pada dasarnya kata transaksi selalu mengacu pada proses pertukaran dalam suatu hubungan. Dalam komunikasi antarpribadi pun dikenal transaksi. Yang dipertukarkan adalah pesan-pesan baik verbal maupun nonverbal. Analisis transaksional sebenarnya bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses transaksi (siapa-siapa yang terlibat di dalamnya dan pesan apa yang dipertukarkan). Setiap tindakan dengan orang lain merupakan proses timbal balik dan peraturan memulai, merespon, dan memberi umpan balik. Berne mengamati bahwa kehidupan sehari-hari banyak ditentukan oleh bagaimana ketiga status ego (anak, dewasa, dan orang tua)saling berinteraksi dan hubungan transaksional antara ketiga status ego itu dapat mendorong pertumbuhan diri seseorang tetapi juga dapat merupakan sumber-sumber gangguan psikologis jika ketiga ego tersebut tidak dimanfaatkan dengan baik karena hanya menerapkan satu jenis status ego saja.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://wsmulyana.wordpress.com>
<https://www.slideshare.net>
<http://kandidatkonselor.blogspot.com/2013/01/teori-dan-pendekatan-konselinganalisis.html>
<http://akhmad-sugianto.blogspot.com/2014/03/teori-pendekatan-analisisitransaksional.html>
<https://lutfatulkhoeriyahblog.wordpress.com/2014/05/08/makalah-analisisitransaksional/>
<https://diazprabowopm.wordpress.com/2014/04/07/teori-analisis-transaksional-berne/>
<http://olcounseling.weebly.com/analisis-transaksional.html>
<https://lutfatulkhoeriyahblog.wordpress.com/2014/05/08/makalah-analisis>

Lampiran 9 : Foto-Foto Kegiatan



