

**LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**PENINGKATAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
PERTANAHAN MELALUI “SULTAN KONSEL”
(KONSULTASI LAYANAN PERTANAHAN - KOMUNIKASI SELULER) PADA
KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN KONAWE SELATAN**



Disusun oleh :

NAMA : ASNANI, S.P
NIP : 19801211 200811 2 001
JABATAN : KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
KONAWE SELATAN

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kualitas Pelayanan Publik, dengan judul : “Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan - Komunikasi Seluler) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan”, diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I (PKP) Tahun 2023 :

Nama : Asnani, S.P.
NIP : 19801211 200811 2 001
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupate Konawe Selatan

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kualitas Pelayanan Publik, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I 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.

Andoolo, 7 Agustus 2023



Amrullah, A.Ptnh., M.M.

Nip. 19720107 199103 1 001

Bogor, 7 Agustus 2023

Coach,



Ditandatangani
secara elektronik

Drs. Arwin Baso, M.M., Q.R.M.O.

Nip. 19680204 199103 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT.karena berkat rahmat dan karunianya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Implementasi Aksi Perubahan yang berjudul “Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan - Komunikasi Seluler) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan”. Laporan Implementasi Aksi Perubahan disusun guna memenuhi persyaratan dalam kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Ucapan terima kasih penyusun sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Implementasi Aksi Perubahan, yaitu :

1. Bapak La Ode Muhammad Ruslan Emba, S.H., M.Si, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan dan mentor pertama, yang telah memberikan kesempatan, arahan dan motivasi kepada penyusun untuk mengikuti pelaksanaan kegiatan PKP;
2. Bapak Amrullah, A.Ptnh., M.M, selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan dan melanjutkan mentor sebelumnya, telah memberikan arahan, motivasi dan dukungan kepada penyusun dalam pelaksanaan kegiatan PKP;
3. Bapak Drs. Arwin Baso, M.M., Q.R.M.O. yang telah membimbing, memberikan masukan dan arahan terhadap penyusunan Laporan Implementasi aksi perubahan;
4. Bapak dan ibu para Widyaiswara di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan ilmu, bimbingan, pencerahan dan pengalaman selama kegiatan pembelajaran PKP berlangsung.

5. Teman-teman peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun 2023 yang selalu saling mendukung dari awal kegiatan pelatihan sampai akhir kegiatan.

Penyusun berharap bahwa Laporan Implementasi aksi perubahan ini dapat memberikan manfaat bagi Unit Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan, Kementerian ATR/BPN dan seluruh *Stakeholders* yang memanfaatkan aksi perubahan yang dilakukan oleh penyusun.

Bogor, 7 Agustus 2023

Penyusun,



Asnani, S.P

Nip. 19801211 200811 2 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Aksi Perubahan	4
1. Tujuan Jangka Pendek.....	4
2. Tujuan Jangka Menengah	4
3. Tujuan Jangka Panjang	4
C. Manfaat Aksi Perubahan	4
1. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Internal	5
2. Manfaat Aksi Perubahan Bagi Eksternal	5
BAB II RINGKASAN AKSI PERUBAHAN	7
A. Isu yang Diangkat	7
B. Gagasan/Terobosan Inovatif	8
1. Uraian Ringkas Gagasan	8
2. Tahap Kegiatan	10
3. Penjadwalan Kegiatan.....	12
4. Tim Efektif dan Stakeholdes.....	13
5. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan.....	13
C. Pengembangan Kompetensi dalam aksi Perubahan.....	15
D. Rencana Pengembangan Diri	16
BAB III DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	17
A. Membangun Integritas.....	17
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI).....	18
C. Pengelolaan Tim.....	19
D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan.....	47

BAB IV DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	21
A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan	21
B. Manfaat Aksi Perubahan.....	27
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan	27
BAB V KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN.....	29
A. Penerapan Strategi Komunikasi.....	30
B. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan	30
BAB VII. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	32
A. Rencana Kegiatan dari Target Jangka Menengah	32
B. Rencana Kegiatan dari Target Jangka Panjang	32
BAB VIII. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI	33
BAB IX. PENUTUP	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1	<i>Milestones</i>	11
Tabel 2	Jadwal Kegiatan Implementasi Aksi Perubahan	12
Tabel 3	Manajemen Pengendalian Mutu	14
Tabel 4	<i>Individual Development Plan</i>	15
Tabel 5	Monitoring Aktualisasi Aksi Perubahan	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	SK Tim Efektif Kerja Aksi Perubahan	18
Gambar 2	Pembentukan Tim Efektif Kerja Aksi Perubahan	20
Gambar 3	Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	21
Gambar 4	Persiapan Data Dukung Aksi Perubahan	22
Gambar 5	Komunikasi Pengguna Layanan melalui Seluler	24
Gambar 6	Penyampaiaan Kegiatan melalui Media Sosial	30
Gambar 7	Dukungan Replikasi Aksi Perubahan	31
Gambar 8	Sertipikat Pelatihan	33

DAFTAR DIAGRAM

Diagram1	<i>Activity Diagram</i>	11
----------	-------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Arah pembangunan SDM Aparatur ditujukan pada SDM Aparatur yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik KKN, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, pembangunan SDM juga diarahkan agar mampu beradaptasi terhadap perubahan global yang sangat dinamis. Oleh karena itu, penyiapan SDM Aparatur ke depan harus diarahkan pada peningkatan daya saing yang komprehensif baik terhadap penguatan teknologi, infrastruktur dan sistem, maupun penguatan terhadap penguasaan pengetahuan, Networking dan Kolaborasi. Transformasi pelayanan publik akan optimal jika dilakukan dengan prinsip kolaboratif artinya perlu dilakukan kolaborasi dan kerjasama lintas Instansi, baik dalam hal pemanfaatan data maupun dalam hal penyampaian layanan. Kolaborasi ini tidak sebatas antar instansi pemerintah saja, namun juga lintas BUMN/D, pihak swasta dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Indonesia dan atau menempatkan masyarakat secara aktif dalam pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok serta organisasi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Thoha, 2012). Sedangkan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005 : 229) ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk upaya memenuhi kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pada konteks ideal, segenap praktik dan keseharian organisasi menjadi sarana riil pewarisan teladan dan geladi kepemimpinan personel organisasi. Namun demikian, banyak organisasi dengan sumber daya

yang memadai akan melengkapi diri dengan pelatihan kepemimpinan.

Lebih dari sekadar proses prosedural dan administratif dalam karier, pelatihan kepemimpinan menjadi sarana untuk mengembalikan organisasi kepada nilai-nilai ideal ketika terjadi deviasi praktik dalam kesehariannya.

Dalam konteks pelatihan kepemimpinan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagaimana hal tersebut diatas telah mengacu kepada nilai-nilai dasar bela negara. Peningkatan fokus atensi publik serta tema kegiatan dan kebijakan pemerintah pada “bela negara” merupakan upaya untuk meningkatkan kontribusi beragam profesi dan lapisan masyarakat dalam memaknai praktik bela negara. Selama ini banyak kalangan menganggap bahwa bela negara merupakan dominasi sektoral pertahanan keamanan semata. Sementara itu, perkembangan bentuk dan wujud ancaman terhadap kelangsungan hidup bangsa dan negara semakin bersifat lintas sektoral yang tidak dapat diatasi melalui pendekatan pertahanan keamanan semata. Mulai dari manipulasi ajaran agama dan radikalisme yang menodai kehidupan demokrasi, liberalisasi ekonomi, ketergantungan terhadap teknologi, pelunturan esensi kebudayaan bangsa, hingga yang mendampak kesiapan pertahanan keamanan nasional.

Pelatihan kepemimpinan ASN dalam kaitannya dengan bela negara dengan demikian tidak hanya diharapkan untuk dapat menjebol stigma bela negara yang dominan sektoral pertahanan keamanan. Namun, harus mampu menjadi ASN sebagai agen pemberantasan bahaya laten ego sektoral agar dapat benar-benar menangkal beragam ancaman terhadap kelangsungan hidup bangsa dan negara yang semakin bersifat lintas sektoral. Olehnya, kesadaran akan pentingnya kerja sama sektoral akan memerlukan keterpaduan dan keselarasan yang utuh dengan segenap rakyat Indonesia sebagai faktor dominan yang utama dalam bela negara.

Kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting sebagai salah satu faktor keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya. Hal ini karena kepemimpinan mempunyai peran yang dominan dalam meningkatkan kinerja dan sekaligus produktivitas

organisasi. Salah satu upaya untuk mengembangkan standar kompetensi manajerial pada jabatan pengawas, maka perlu dilakukan diklat kepemimpinan. Adapun kompetensi yang dikembangkan dalam Kepemimpinan Pengawas, berdasarkan Pasal 8 Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 5 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan, adalah Kompetensi Kepemimpinan Pelayanan. Kompetensi Kepemimpinan Pelayanan merupakan Kompetensi Manajerial untuk menjamin terwujudnya akuntabilitas Jabatan Pengawas sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, kedaulatan rakyat bukanlah semata rakyat secara fisik yang berhak atas pelayanan publik dari negara. Kedaulatan rakyat juga merupakan manifestasi dari kemerdekaan untuk menentukan nasib sendiri yang dapat dilihat antara lain dari beragam kebijakan Nasional yang mengatur jalannya negara dan kelembagaan negara. Sehingga, kepemimpinan ASN difokuskan pada pengelolaan pelayanan publik yang baik dan benar sesuai kebijakan yang berlaku. Lebih dari sekadar sikap dan perilaku pelayanan yang mudah dan memudahkan, keselarasan dan kesesuaian antara pelayanan publik dengan kebijakan yang berlaku merupakan dasar perwujudan etika dan akuntabilitas serta integritas ASN.

Transformasi pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan sebagai pelayan publik dituntut bergerak cepat mewujudkan pemerintahan yang digital. Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap informasi layanan pertanahan menyebabkan terjadinya tunggakan penerimaan dimuka sehingga berpengaruh terhadap pendapatan atau realisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan penyelesaian layanan pendaftaran tanah melebihi SOP, Terbatasnya penyebaran informasi layanan kepada masyarakat, kurangnya Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan sosialisasi terhadap layanan informasi pertanahan serta jarak tempuh sebagian besar masyarakat yang cukup jauh untuk datang langsung ke Kantor

Pertanahan menjadi perhatian serius bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*), dengan harapan penyampaian informasi dan atau pelayanan konsultasi pertanahan secara optimal dapat lebih cepat diterima, mudah dan akuntabel dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penulis menyusun Laporan Implementasi aksi perubahan dengan judul “Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan - Komunikasi Seluler) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan”.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Laporan Implementasi Aksi Perubahan yang disusun memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Jangka Pendek, selama kurun waktu 2 (dua) bulan yaitu :
 - Terbangunnya media komunikasi sebagai sarana informasi layanan konsultasi layanan pertanahan.
2. Jangka Menengah, untuk kurun waktu 1(satu) tahun :
 - Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan;
 - Zero tunggakan.
3. Jangka Panjang, untuk kurun waktu 1 (satu) tahun hingga 2025 yaitu :
 - Terwujudnya Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe selatan memperoleh predikat WBK/WBBM;
 - Menjadikan ATR/BPN sebagai institusi dengan citra yang positif sebagai bagian dari Reformasi Birokrasi.

B. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat dari Laporan Implementasi aksi perubhan dengan adanya “Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan - Komunikasi Seluler) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe

Selatan”, sebagai berikut :

1. Manfaat Internal :

- Melatih dan meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia dalam penguatan dan penerapan SOP yang berlaku;
- Meningkatkan nilai tambah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan;
- Mampu memberi masukan inovasi peningkatan pelayanan publik dalam bidang pertanahan.
- Menerapkan kemampuan manajerial dalam melaksanakan inovasi pelayanan dan dalam upaya perbaikan pelayanan (Melayani, Profesional, terpercaya);
- Berkurangnya tunggakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

2. Manfaat Eksternal :

- Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap pertanahan;
- Sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik dalam membangun citra yang lebih baik dimata masyarakat;
- Masyarakat akan semakin terbantu dalam rangka optimalisasi penyampaian informasi/pelayanan konsultasi sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan;
- Sangat bermanfaat bagi penyelesaian permasalahan kinerja pelayanan dan mengantisipasi tuntutan perubahan.

C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Sebagaimana di era reformasi industri 4.0 yang menyebabkan perkembangan teknologi informasi mulai dari *smartphone* hingga media sosial telah mengubah gaya hidup masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi berbasis elektronik mencari informasi khususnya informasi layanan pertanahan. Penggunaan media sosial tidak terbatas dalam ruang, biaya, waktu, usia, suku, budaya dan agama. Bukti nyata yang dapat diamati adalah hampir seluruh masyarakat telah memilih menggunakan ponsel pintar atau *smartphone* dalam mencari informasi. Dari perangkat tersebut mereka mampu melakukan

apapun dari sekadar berkirim pesan singkat, mengakses situs pendidikan, bertransaksi bisnis *online*, hingga memesan jasa transportasi *online*.

Berdasarkan hal tersebut, sesuai dengan peran penulis sebagai Pejabat Pengawas (Kepala Sub Bagian Tata Usaha) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan dengan tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan akan mengembangkan teknologi berbasis elektronik tersebut dalam membantu masyarakat memperoleh informasi layanan pertanahan secara cepat, mudah, efektif, efisien dan akuntabel. Masyarakat yang pada umumnya terbiasa melakukan konsultasi dengan tatap muka langsung dengan petugas informasi pada Kantor Pertanahan, namun sejalan dengan perkembangan tersebut SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan-Konsultasi Seluler) hadir dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan. SULTAN KONSEL merupakan media komunikasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan melalui ponsel seluler dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan pertanahan. Dimana SULTAN KONSEL ini dibatasi ruang lingkupnya dalam memberikan informasi pertanahan kepada masyarakat melalui telepon seluler (*Chat*).

BAB II

RINGKASAN AKSI PERUBAHAN

A. Isu yang Diangkat

Project Leader pada implementasi aksi perubahan saat ini, bertugas sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan. Sebagaimana Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ KepalaBadan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan pasal 22, adapun tugas Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan, yaitu melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan. Bahwa minimnya pengetahuan masyarakat terhadap informasi layanan pertanahan, terbatasnya penyebaran informasi layanan pertanahan kepada masyarakat dan jarak tempuh sebagian besar masyarakat yang cukup jauh untuk datang langsung ke Kantor Pertanahan mencari informasi sehingga penulis mengisiasi mengoptimalkan “SULTAN KONSEL” dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan harapan penyampaian informasi dan atau pelayanan konsultasi pertanahan secara optimal dapat lebih cepat diterima, mudah dan akuntabel dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat mengurangi tunggakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sehingga dapat mewujudkan predikat WBK/WBBM dan membangun citra positif sebagai bagian dari reformasi birokrasi.

B. Gagasan/Terobosan Inovatif

1. Uraiaan Ringkas Gagasan

Transformasi pelayanan publik akan optimal jika dilakukan dengan prinsip kolaboratif artinya perlu dilakukan kolaborasi dan kerjasama lintas instansi, baik dalam hal pemanfaatan data maupun dalam hal penyampaian layanan. Kolaborasi ini tidak sebatas antar instansi pemerintah saja namun juga lintas BUMN/D, pihak swasta dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan atau menempatkan masyarakat secara aktif dalam pelayanan publik. Sehingga transformasi pelayanan publik pada kantor Pertanahan kabupaten Konawe Selatan sebagai pelayan publik dituntut bergerak cepat mewujudkan pemerintahan yang digital.

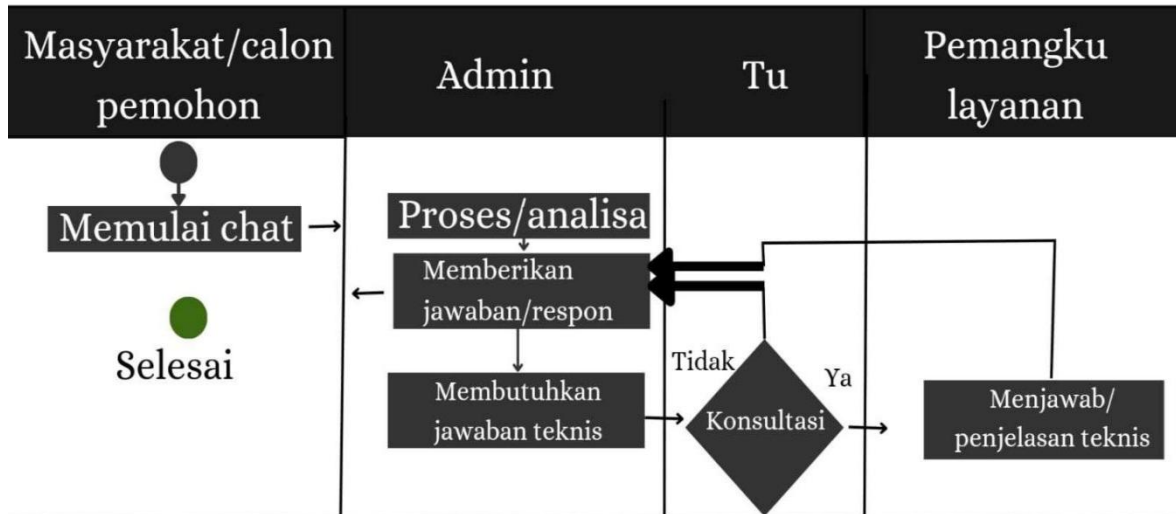
Mencermati kondisi saat ini *Project Leader* membuat suatu inovasi dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat dalam memperoleh informasi layanan pertanahan melalui “SULTAN KONSEL” (Konsultasi layanan pertanahan-konsultasi seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan setidaknya dapat menjawab dan menjadi solusi atas beberapa permasalahan, yaitu :

- a) Inovasi ini dapat menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Konawe Selatan dalam mencari informasi atau berkonsultasi terhadap layanan pertanahan tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan;
- b) Inovasi ini dapat menjadi sarana/media bagi Kantor Pertanahan untuk memperoleh masukan dari masyarakat terhadap layanan yang telah dilakukan sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan;
- c) Inovasi ini dapat menjadi membentuk opini publik yang positif

d) untuk mendukung transformasi Kementerian ATR/BPN menjadi institusi berstandar dunia.

Diagram 1. *Activity Diagram* “SULTAN KONSEL” :

ACTIVITY DIAGRAM



Keterangan gambar

- Start/mulai chat
- Selesai

Adapun ilustrasi Standar Operasional Pelayanan *Activity Diagram* “SULTAN KONSEL” adalah :

1. Admin menerima *Chat* dari masyarakat/calon pemohon;
2. Admin menerima dan memproses serta menganalisa konsultasi tersebut dan direspon. Jika konsultasi membutuhkan jawaban teknis, admin akan meneruskan ke bagian Tata Usaha (*Project Leader*) dan mengarahkan admin untuk meneruskan pesan tersebut ke bagian teknis atau seksi tertentu dan direspon, jawaban tersebut dikembalikan ke Admin untuk diteruskan ke masyarakat dan selesai.

Sebagaimana Undang-Undang keterbukaan informasi publik Nomor 14 Tahun 2008 bahwa jangka waktu memberikan jawaban permohonan informasi publik paling lambat 10(sepuluh)

hari kerja sejak diterimanya permohonan dan dapat diperpanjang waktu pemberian informasi publik paling lambat 7 (tujuh) hari kerja (mengirimkan pemberitahuan alasan perpanjangan pemberian informasi). Melalui “SULTAN KONSEL” dalam rangka mempermudah penyampaian informasi pertanahan diberikan jawaban permohonan maksimal 3 (tiga) hari setelah diterimanya permohonan masyarakat dan atau pengguna layanan melalui *chat* pada hari kerja.

Semua informasi pertanahan mengenai persyaratan untuk melakukan pendaftaran tanah sudah dibuat dalam bentuk *jpeg* dan data dukung lainnya dalam memudahkan respon kepada pengguna layanan. Penggunaan telepon seluler ini hanya sebatas dalam pemberian informasi atau konsultasi pertanahan.

2. Tahapan Kegiatan

Adapun *milestones*, indikator kegiatan dan output dalam pelaksanaan “SULTAN KONSEL” adalah sebagai berikut :

Tabel 1. *Milestones*

No.	<i>Milestones</i>	Indikator Kegiatan	Output
1.	Konsultasi dan koordinasi dengan mentor	Terbentuknya judul aksi perubahan	Dokumen RAP, Dokumentasi.
2.	Pembentukan Tim	Terbentuknya tim	Undangan, daftar hadir, notulen rapat, Dokumentasi.
3.	Rapat Tim Kerja	Penyampaian tujuan dan pembagian tugas	Undangan, daftar hadir, notulen rapat, Dokumentasi.
4.	Penyiapan data	Tersedianya data layanan pertanahan beserta data pendukungnya	Data dalam bentuk <i>Jpeg</i> , data pendukung lainnya, Dokumentasi.
5.	Pelaksanaan aksi perubahan	Tersedianya data pendukung pelaksanaan aksi perubahan	Dokumentasi
6.	Rapat evaluasi	Evaluasi kegiatan aksi perubahan	Undangan, daftar hadir, notulen rapat, Dokumentasi.
7.	Laporan aksi perubahan	Tersedianya laporan hasil kegiatan yang akan diserahkan kepada mentor	Saran, perbaikan dan dukungan berkelanjutan, Dokumen Laporan Implementasi aksi perubahan.
8.	Pelaksanaan kendali mutu	Kualitas layanan sesuai SOP, maklumat pelayanan	Berita acara kendali mutu.

3. Penjadwalan Kegiatan

Implementasi tahapan kegiatan dari aksi perubahan dilakukan penjadwalan agar terukur kapan masing-masing kegiatan dapat terlaksana. Jadwal Kegiatan Implementasi Aksi Perubahan dapat dilihat pada tabel 2. berikut ;

NO	KEGIATAN	Indikator Kegiatan	Output	Waktu Pelaksanaan											Tanggal	Pelaksana
				Mei	Juni			Juli				Agustus				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Persiapan															
	- Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor	Terbentuknya judul aksi perubahan	Dokumen RAP, Dokumentasi.												25 Mei 2023	Project Leader
	- Pembentukan TIM	Terbentuknya tim	Undangan, daftar hadir, notulen rapat, dokumentasi.												26 Mei 2023	Project Leader, Tim Efektif, Stakeholders
	- Rapat dengan tim kerja dan Stakeholders	- Koordinasi dengan Mentor baru pasrah pergantian Mentor sebelumnya. - Penyampaian tujuan dan pembagian tugas	Undangan, daftar hadir, notulen rapat, SK Tim dan dokumentasi.												29 Mei s.d 9 Juni 2023	Project Leader, Tim Efektif, Stakeholders
2	Pelaksanaan Kegiatan aksi perubahan															
	- Penyiapan data dukung	Tersedianya data layanan pertanahan beserta data pendukungnya	Data dalam bentuk Jpeg, data pendukung lainnya, dokumentasi.												12 s.d 23 Juni 2023	Admin, PPNP
	- Pelaksanaan	Tersedianya data pendukung aksi perubahan	Dokumentasi.												26 Juni s.d 7 Juli 2023	Admin, Tim Efektif, Kepala Kantor
3	Rapat Evaluasi															
	- Evaluasi dan pelaporan	Evaluasi kegiatan aksi perubahan	Undangan, daftar hadir, notulen rapat, dokumentasi.												10 s.d 14 Juli 2023	Project Leader, Tim Efektif, Kepala Kantor
	- Laporan aksi perubahan	Tersedianya laporan hasil kegiatan yang akan diserahkan kepada mentor	Saran, perbaikan dan dukungan berkelanjutan, Dokumen Laporan Implementasi aksi perubahan.												17 s.d 28 Juli 2023	Project Leader
	- Pelaksanaan kendali Mutu	Kualitas layanan sesuai SOP, maklumat pelayanan	Berita acara kendali mutu.												Pada setiap pelaksanaan kegiatan	Project Leader, Tim Efektif

4. Tim Efektif dan *Stakeholders*

Dalam menyusun aksi perubahan, *project leader* membentuk Tim Kerja Efektif yang berfungsi untuk mendukung dan membantu dalam implementasi hingga aksi perubahan dapat terselesaikan, berfungsi dan bermanfaat sesuai dengan Laporan Implementasi dan *milestones* yang telah ditetapkan.

Tim kerja yang efektif yang telah dibentuk untuk mencapai tujuan aksi perubahan secara efisien, yang terdiri dari, penulis sebagai *Project Leader*, serta didukung oleh *Mentor, Coach, Key Partner dan Working Team*. Pembentukan tim efektif kerja aksi perubahan “SULTAN KONSEL” berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan Nomor : 78/SK.74.05-UP.04.05/VI/2023 Tanggal 06 Juni 2023 terlampir.

Stakeholders (Pemangku kepentingan) merupakan perorangan atau kelompok, baik berasal dari internal organisasi maupun eksternal organisasi, yang tertarik, berpengaruh maupun terpengaruh oleh tujuan- tujuan dan tindakan-tindakan sebuah tim atau kegiatan. Pada organisasi pelayanan publik, pemetaan pemangku kepentingan penting untuk dilakukan untuk mengetahui pihak-pihak yang terlibat atau berpengaruh untuk mencapai tujuan aksi perubahan ini.

5. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan

Manajemen mutu dalam Laporan Implementasi rancangan aksi perubahan ini adalah dengan menjaga kualitas layanan dalam memberikan informasi sesuai

dengan SOP, cepat, mudah dan terukur. Bagaimana merespon dengan cepat apa yang dibutuhkan masyarakat, merencanakan, mengerjakan dan menindaklanjuti kebutuhan yang di inginkan masyarakat. Tentunya peran Stakholder, komitmen atasan selaku mentor, tim kerja sangat penting dalam Laporan Implementasi aksi perubahan ini dalam rangka menghasilkan pelayanan yang prima. Adanya Maklumat pelayanan yang sudah di tandatangani oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan adalah pernyataan komitmen bersama dalam meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan publik. Berikut tabel 3. manajemen pengendalian mutu pekerjaan :

No	Kriteria	Hubungan dengan kegiatan	Indikator Keberhasilan
1	<i>Customer Focus</i>	Sesuai dengan jangka pendek, bahwa output kegiatan adalah tersedianya media komunikasi sebagai sarana konsultasi layanan pertanahan.	1. Terbangunnya media komunikasi sebagai sarana konsultasi layanan pertanahan dan edukasi ke masyarakat melalui <i>software</i> ; 2. Tersosialisasinya informasi layanan pertanahan; 3. Pengaduan berkurang; 4. Meningkatnya kepuasan masyarakat.
2.	<i>Leadership</i>	Sebagai <i>Project Leader</i> dalam tim efektif akan mengajak dan menginternalisasikan semangat dalam berinovasi serta mewujudkannya.	<i>Project Leader</i> meyakinkan kepada Mentor dan anggota tim efektif lainnya bahwa inovasi ini merupakan nilai tambah yang sesuai untuk masyarakat Kabupaten Konawe Selatan.
3.	<i>Engagement of people</i>	Integritas dan komitmen yang tinggi dari tim efektif aksi perubahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.	Tim efektif aksi perubahan melaksanakan tugas yang telah diberikan dan berintegritas guna tercapainya tujuan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.
4.	<i>Process Approach</i>	Tahapan-tahapan kegiatan yang telah disusun dapat dilaksanakan dan menghasilkan output/hasil akhir yang telah ditetapkan baik dalam jangka pendek, menengah dan panjang.	Semua tahapan kegiatan yaitu perencanaan dan persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan, dapat dilaksanakan dan dapat diketahui outputnya sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.
5.	<i>Improvement</i>	Output kegiatan dapat dilakukan perbaikan maupun menjadi ladsan inovasi lainnya.	Output kegiatan dapat menjadi dasar pengembangan program dan komunikasi yang lain serta berkembang dan berkelanjutan sesuai kondisi dan kebutuhan organisasi.
6.	<i>Evidence - Based</i>	Data dan informasi yang diperoleh dari kegiatan ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan pertanahan untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat.	Data dan informasi yang diperoleh selama kegiatan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas layanan ke tahap berikutnya.
7.	<i>Relationship Management</i>	Koordinasi dan kolaborasi dengan <i>Stakeholders</i> untuk tercapainya tujuan dari aksi perubahan kinerja pelayanan publik.	Partisipasi <i>Stakeholders</i> dalam mewujudkan aksi perubahan kinerja pelayanan publik terwujud dengan baik dan mendukung peningkatan kualitas layanan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan.

C. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Untuk mencapai tujuan pada aksi perubahan, *project leader* membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya masing-masing, dengan mempertimbangkan kapasitas sesuai fungsi dan tugas jabatannya. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan *Stakeholders* dalam menjalankan tugasnya adalah melalui pengembangan kompetensi.

Adapun metode yang akan dilakukan diantaranya dengan melaksanakan internalisasi aksi perubahan kepada Tim Efektif dan melakukan *Community of Practices* bersama dengan para *Stakeholders* yang memang berpengaruh terhadap kegiatan ini. Diharapkan dengan adanya pengembangan kompetensi sesuai yang dibutuhkan dalam Laporan Implementasi aksi perubahan, maka pelaksanaan aksi perubahan akan berjalan lebih jelas dan baik. Berikut *Project Leader* sajikan pengembangan kompetensi dalam bentuk tabel :

Terdampak Aksi Perubahan	Perubahan Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan
<i>Project Leader</i>	Mampu melakukan eksekusi terhadap keseluruhan tahapan kegiatan aksi perubahan.	Mengikuti pelatihan yang difasilitasi oleh LAN
Tim Efektif	1. Mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah dan akurat dalam memberikan informasi layanan pertanahan; 2. Mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam berkonsultasi secara online tanpa harus datang ke kantor Pertanahan.	Internalisasi
Masyarakat	Mampu memanfaatkan <i>Media seluler</i> dalam mencari informasi pertanahan.	Sosialisasi

D.Rencana Pengembangan Diri

Pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan, berikut rencana pengembangan diri yang telah dilaksanakan oleh *Project Leader* :

Tabel 6. *Individual Development Plan*

Area Pengembangan	Kompetensi	Kegiatan Pengembangan			Time line
		Pelatihan	Penugasan Khusus	Lain	
Kemampuan untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan secara tepat.	Pengambilan keputusan	Pemecahan masalah dan pengambilan keputusan	-	-	10 Juni 2023

Pada komponen pengambilan keputusan, mentor memberikan tugas untuk mengikuti Pelatihan Kemimpinan Pengawas yang diselenggarakan Pusat Pengembangan Sumber Daya manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, dengan tujuan agar *Project Leader* dapat memilih tindakan yang akan diambil dari beberapa alternatif yang tersedia termasuk dalam mengidentifikasi masalah, pemilihan alternatif, evaluasi alternatif dan membuat keputusan yang tepat.

BAB III

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Integritas adalah suatu bentuk kejujuran yang diimplementasikan secara nyata dalam tindakan sehari-hari. Nilai-nilai integritas sangat penting untuk diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, agar semua orang di dalamnya bisa saling percaya dan pada akhirnya bisa lebih cepat untuk mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin mutlak menjalankan nilai-nilai integritas, karena dialah yang akan dipandang orang lain terlebih dahulu, dijadikan contoh dan teladan terutama bagi bawahannya. Karena di saat pemimpin menerapkan nilai-nilai integritas, dia akan diterima sekaligus dipercaya oleh bawahannya sebagai sosok panutan. Ia akan bisa mempengaruhi orang lain karena ketegasan dan keselarasannya atas pikiran dan perkataan. Hal yang berbeda terjadi jika di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, para pemimpinnya tidak dipercaya bahkan tidak mendapat respek dari bawahannya. Mereka akan berjalan sendiri-sendiri tanpa mengikuti arahan dari pimpinannya. Organisasi atau perusahaan tersebut akan menjadikacau dan tidak bisa mencapai tujuan dengan baik. Itulah yang akan terjadi jika pemimpin tidak menanamkan nilai-nilai integritas.

Project Leader dalam Upaya membangun integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan ini sangat diperlukan dalam proses kegiatan sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana. Dalam Aksi perubahan ini, implementasi dari membangun integritas adalah dengan membuat komitmen bersama, saling mendukung, saling percaya untuk mencapai tujuan aksi perubahan. Komitmen yang kuat akan membuat tim pantang menyerah dalam menghadapi kendala-kendala yang mungkin dihadapi dalam proses pelaksanaan kegiatan. Komitmen tentu membutuhkan dukungan berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pekerjaan. Bentuk dukungan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan aksi perubahan dapat dilakukan melalui berbagai cara baik berupa persetujuan pelaksanaan kegiatan, konsultasi, bantuan teknis, masukan dan perbaikan dalam diskusi dan lain-lain. Salah satu bentuk dukungan yang diberikan oleh Kepala Kantor sekaligus mentor adalah diterbitkannya Surat Keputusan

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan Nomor : 78/SK.74.05-UP.04.05/VI/2023 Tanggal 06 Juni 2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Kerja Aksi Perubahan Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan-Komunikasi Seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan sebagaimana berikut ini :



Gambar. SK Tim Efektif Kerja Aksi Perubahan

B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI)

Sebagaimana nilai-nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yakni Melayani, Profesional, Terpercaya. Penetapan nilai-nilai kementerian ini akan menjadi tatanan pemersatu budaya dalam bekerja, berkolaborasi dan memberikan pelayanan terbaik bagi bangsa dan negara. Melayani bermakna bahwa insan ATR/BPN dalam bekerja melayani

dengan kejelasan prosedur, biaya, dan ketepatan waktu serta bersikap sopan, ramah, cermat, teliti dan peduli dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme bermakna bahwa insan ATR/BPN dalam memberikan pelayanan bekerja sama, bekerja cerdas, tuntas, dan memberikan nilai tambah. Terpercaya bermakna bahwa insan ATR/BPN senantiasa bekerja dengan integritas, dapat dipercaya, menjaga martabat dan tidak melakukan hal tercela serta patuh kepada peraturan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Penyelenggaraan informasi pertanahan melalui media sosial dan media cetak salah satu bentuk kegiatan yang mendukung pelaksanaan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN dengan berupaya memberikan informasi baik kebijakan dan program pelayanan pertanahan kepada publik.

Dalam implementasi SULTAN KONSEL mampu memberikan layanan secara transparan dan akuntabel dalam rangka menjawab kebutuhan masyarakat melalui komunikasi seluler. Sehingga sangat berpengaruh pada pengawasan pelayanan oleh pimpinan tetap konsistensi dalam memberikan pelayanan, mengevaluasi kegiatan berkala yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih prima.

C. Pengelolaan Tim

Tim kerja adalah kelompok formal yang terdiri dari individu-- individu terpisah dan bertanggung jawab atas tercapainya suatu tujuan. Dalam hal ini banyak organisasi menggunakan tim untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi dan memecahkan masalah. Dengan demikian semua tim kerja adalah kelompok, tetapi hanya kelompok-kelompok formal yang menjadi tim kerja.

Untuk mengembangkan tim agar efektif maka setiap orang dalam tim harus mengetahui dan memahami dengan jelas tujuan dan harapannya, peran khusus apa yang harus mereka lakukan, sekaligus memberi kesempatan para anggota tim mencurahkan ide-ide untuk mencapai sasaran, bertanggungjawab atas hasil tim tersebut. Dalam hal mengelola tim agar lebih efektif dapat digunakan pendekatan keempat fungsi dasar manajemen, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian.

Pengelolaan Tim dalam aksi perubahan ini dilaksanakan dengan membangun tim kerja yang efektif serta menyusun keanggotaan tim efektif tersebut. Pembentukan Tim efektif dilakukan setelah komitmen dan dukungan telah diperoleh dalam rapat koordinasi internal dengan mentor dan *Stakeholders*. Tim Efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan tentang Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan-Komunikasi Seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan ini melibatkan *Stakeholders* yang memiliki peran tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Adapun susunan dari Tim efektif kerja pelaksanaan aksi perubahan ini mengacu kepada Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan Nomor : 78/SK.74.05-UP.04.05/VI/2023 Tanggal 06 Juni 2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Kerja Aksi Perubahan Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan-Komunikasi Seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan.



Gambar 9. Pembentukan Tim Efektif Kerja Aksi Perubahan

BAB IV

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Perbaikan sistem layanan dalam Implementasi Aksi Perubahan dapat dilaporkan dalam capaian/progress kegiatan adalah dengan melakukan pembentukan tim efektif kerja, sebagai berikut :

- Tahap Persiapan

Koordinasi dengan mentor dilaksanakan sejak awal penyusunan aksi perubahan yang kemudian ditindaklanjuti koordinasi lebih intensif pada saat pelaksanaan aksi perubahan.



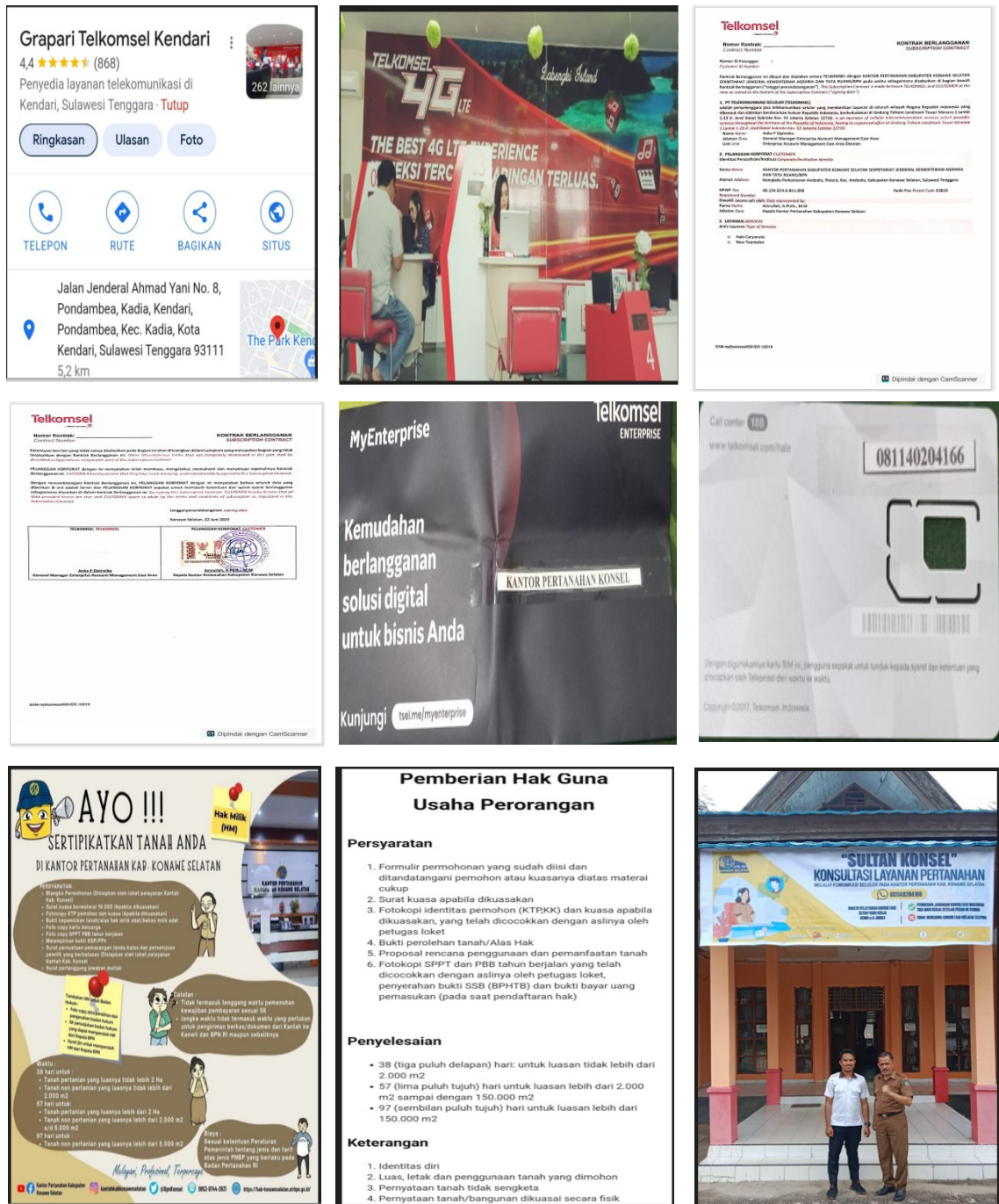
Gambar 3. Koordinasi dan konsultasi dengan Mentor

Demikian pula halnya dengan pembentukan tim kerja dan rapat koordinasi dengan *Stakeholders* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan yang dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2023 dibuktikan dengan Nota dinas, Undangam *Stakeholders*, daftar hadir dan notulen rapat serta terbitnya Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan kabupaten Konawe Selatan terlampir.

- Tahap Pelaksanaan

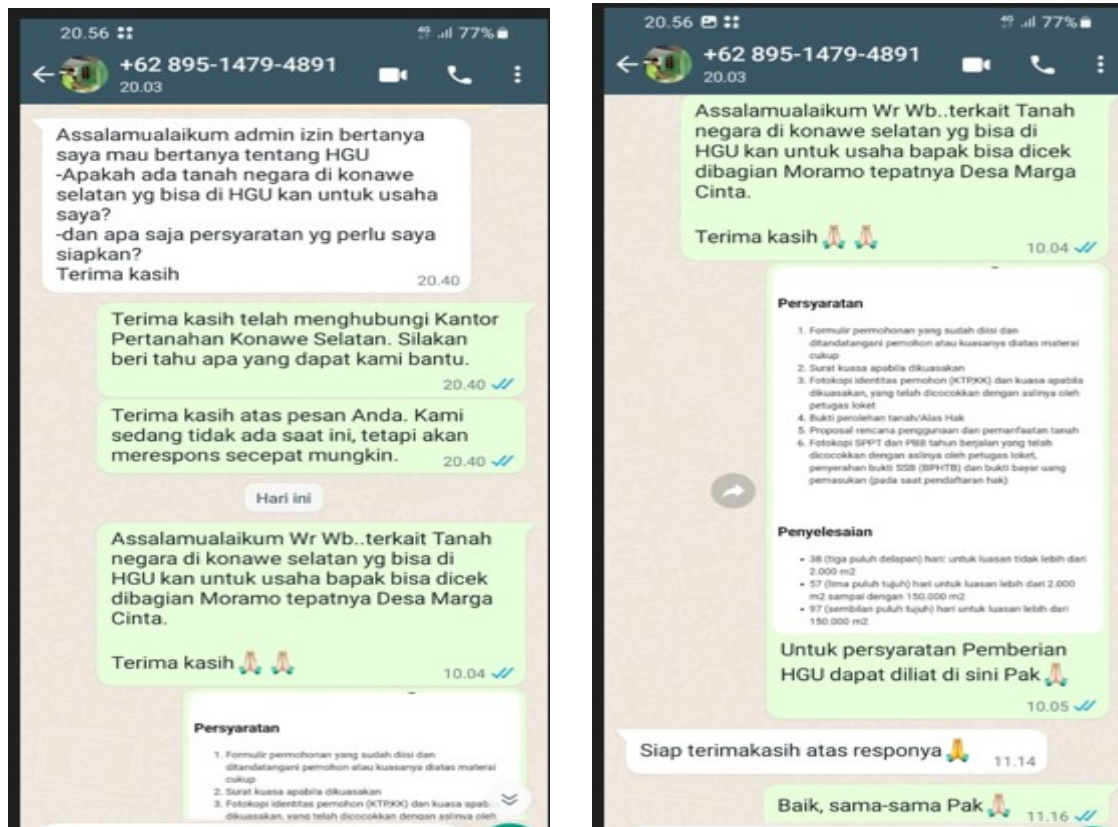
Tahapan implementasi dan pelaksanaan aksi perubahan dilakukan dengan terlebih dahulu mendiskusikan langkah-langkah yang lebih mendalam dengan anggota tim efektif yang sudah dibentuk. Langkah selanjutnya adalah dengan mempersiapkan data dukung beserta perlengkapan yang akan digunakan dalam pelaksanaan SULTAN KONSEL.

Gambar 4. Persiapan data dukung aksi perubahan





Pada tahap ini semua tim efektif menjalankan tugas sesuai pembagian tugas yang dituangkan dalam Surat Keputusan. Admin melakukan kunjungan ke PT. Telekomunikasi Kendari dalam rangka untuk mengajukan permohonan Nomor Hotline SULTAN KONSEL. Kontrak kerjasama disepakati kedua belah pihak antara Kantor Pertanian Kabupaten Konawe Selatan dan PT. Telekomunikasi Kendari. Selanjutnya untuk mengaktifkan nomor hotline Kantor Pertanian Kabupaten Konawe Selatan kontrak kerja diatas dikirim ke PT. Telekomunikasi Makassar untuk divalidasi dan menunggu siap digunakan. Admin melakukan *scan* dalam bentuk *jpeg* persyaratan permohonan layanan pertanahan, beberapa tim efektif melakukan publikasi/sosialisasi dalam rangka mengsosialisasikan SULTAN KONSEL baik melalui media sosial, pemasangan *banner* maupun pemasangan spanduk disemua Kantor Kecamatan se-Kabupaten Konawe Selatan. Sementara tim administrasi dan dokumentasi mengikuti proses implementasi aksi perubahan ini dengan mempersiapkan dan menyediakan kebutuhan administrasi dan membuat dokumentasi kegiatan .



Gambar 4. Komunikasi pengguna layanan melalui seluler

SULTAN KONSEL mulai direspon oleh masyarakat dalam mencari layanan informasi pertanahan dan konsultasi mengenai layanan pertanahan. Admin memberikan respon sesuai dengan standar operasional pelayanan yang sudah ditentukan melalui kerjasama tim efektif lainnya sebagai *Key Partner dan Project Leader*. Dalam pelaksanaannya, ditemui beberapa kendala yang membuat implementasi aksi perubahan ini tidak dapat berjalan sesuai tahapan kegiatan yang sudah direncanakan, seperti pada saat admin membutuhkan jawaban teknis dan ketika dikoordinasikan tim teknis sedang melakukan tugas lapang dan tidak terdapat jaringan telekomunikasi. Sehingga admin melalui *Project Leader* mencari tahu terkait informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

- Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Dalam tahapan ini merupakan tahapan untuk mengevaluasi untuk selanjutnya membuat laporan implementasi aksi perubahan Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pertanahan-Komunikasi Seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan.

Aksi perubahan yang dilakukan adalah layanan konsultasi pertanahan melalui komunikasi seluler dalam rangka meningkatkan komunikasi publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan. Capaian dalam perbaikan sistem pelayanan yang diperoleh dengan adanya aksi perubahan tersebut adalah peningkatan metode komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan kepada masyarakat. SULTAN KONSEL dirancang sebagai media informasi dan komunikasi dengan batasan *chatting* antara pengguna layanan dan penyelenggara layanan. Dengan adanya SULTAN KONSEL ini, diharapkan masyarakat lebih tertarik untuk mencari informasi pertanahan dan atau melakukan konsultasi layanan pertanahan melalui nomor hotline yang sudah ada tanpa perlu datang langsung ke kantor pertanahan. Selain itu diharapkan juga masyarakat dapat mengikuti media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan, sehingga menjadi lebih *update* terhadap informasi yang diberikan serta menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai pertanahan. Sehingga Sebagai sebuah bentuk komunikasi, manfaat SULTAN KONSEL dapat menjadi motivasi dalam perbaikan dan peningkatan sistem pelayanan kepada masyarakat baik dalam jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Ketika keberadaan SULTAN KONSEL dapat memberikan edukasi dan meningkatkan pengetahuan serta wawasan masyarakat, dalam jangka menengah dan jangka panjang akan meningkatkan animo masyarakat untuk memperoleh layanan pertanahan, sehingga akan meningkatkan penerimaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pengetahuan yang meningkat juga akan dapat menurunkan sengketa dan permasalahan pertanahan. Peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pertanahan dan tata ruang Kementerian ATR/BPN pada umumnya dan Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan pada khususnya dan membangun citra Kementerian ATR/BPN sebagai institusi terpercaya dan berstandar dunia.

Dalam jangka pendek, terlihat respon dan tanggapan masyarakat terhadap SULTAN KONSEL ini terlihat cukup positif. Selama proses pelaksanaan SULTAN KONSEL telah dilihat atau disukai oleh pengguna layanan sebanyak 50 pengguna media sosial dan konsultasi layanan pertanahan yang masuk dalam nomor hotline

dan telah direspon oleh admin dan tim efektif kerja sebanyak 8 (delapan) responden. Melihat hal tersebut, animo masyarakat masih perlu ditingkatkan lagi dengan mempublikasikan secara intens SULTAN KONSEL disemua Desa/Kelurahan Kabupaten Konawe Selatan dan pada media sosial.

Tabel. Monitoring Aktualisasi Aksi Perubahan SULTAN KONSEL

Uraian Kegiatan	Juli																		Agustus				
	I		II						III						IV				I				
	6	7	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	
Layanan Konsultasi	1						1	2	1		1												1
Tanggapan Admin			1				1	2	1			1	1										1
Jumlah Responden	7																		1				

B. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan, adapun manfaatnya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Internal :

SULTAN KONSEL ini sangat bermanfaat bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tim *leader* yakni pada Sub Bagian Tata Usaha dalam hal penyelenggaraan layanan informasi serta mendukung dalam pembangunan Zona Integritas sebagai bagian dari Reformasi Birokrasi.

2. Manfaat aksi perubahan bagi *Stakeholders*

Aksi perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik Melalui SULTAN KONSEL ini membantu tersampainya informasi layanan pertanahan kepada publik. Selain itu dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat, akan meningkatkan animo masyarakat untuk berpartisipasi aktif dan mensukseskan SULTAN KONSEL dan kegiatan yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan.

3. Manfaat aksi perubahan bagi masyarakat

Pemanfaatan media sosial resmi Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan akan semakin optimal dengan dilaksanakannya aksi perubahan SULTAN KONSEL. Aksi perubahan ini akan lebih mengedepankan fungsi edukasi terkait pertanahan kepada masyarakat sehingga pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan semakin meningkat.

C. Implementasi pengembangan kompetensi dalam aksi Perubahan

Metode yang dilakukan dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan *Stakeholders* dalam menjalankan tugasnya adalah melalui pengembangan kompetensi diantaranya dengan melaksanakan internalisasi aksi perubahan kepada Tim Efektif dan melakukan *Community of Practices* bersama dengan para *Stakeholders* yang memang berpengaruh terhadap kegiatan ini. Diharapkan dengan adanya pengembangan kompetensi sesuai yang

dibutuhkan dalam Laporan Implementasi aksi perubahan, maka pelaksanaan aksi perubahan akan berjalan lebih jelas dan baik.

BAB V

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Adapun keterkaitan dengan mata pelatihan pilihan yang dilakukan adalah dengan mengikuti Pelatihan Pemecahan masalah dalam mengambil keputusan. Bahwa dasar utama dalam mempelajari pengambilan keputusan adalah untuk meningkatkan kualitas diri dan karir pengambil keputusan, peningkatan efisiensi dan peningkatan produktivitas organisasi. Keterkaitan dengan aksi perubahan ini adalah bagaimana *Project Leader* dapat menyelesaikan masalah secara tepat terhadap SULTAN KONSEL dalam menjawab kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan. *Project Leader* dapat memilih tindakan yang akan diambil dari beberapa alternatif yang tersedia termasuk dalam mengidentifikasi masalah, pemilihan alternatif, evaluasi alternatif dan membuat keputusan yang tepat.

BAB VI

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

1. Penerapan Strategi Komunikasi

Implementasi aksi perubahan ini disampaikan melalui media sosial Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan sehingga kegiatan ini dapat diketahui oleh masyarakat secara luas. Pelaksanaan aksi perubahan Peningkatan Kualitas pelayanan publik melalui peningkatan pemahaman masyarakat melalui SULTAN KONSEL Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan secara inovasi merupakan bentuk upaya optimalisasi dan pelaksanaan dari kebijakan yang telah ada sebelumnya. Sebagai media komunikasi dan informasi, Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan sudah memiliki website dan media sosial seperti Instagram, Facebook dan Youtube. Namun demikian, masih dirasakan kurang maksimal dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Dengan SULTAN KONSEL ini sangat mudah diakses, efisien dan efektif untuk dilakukan oleh pengguna layanan pertanahan sehingga pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait informasi layanan pertanahan meningkat dan kepercayaan serta persepsi masyarakat terhadap Kementerian ATR/BPN dan kantor pertanahan semakin meningkat pula. Penerapan inovasi dalam aksi perubahan ini tidak melanggar aturan/legalitas dari aspek pertanahan, bahkan merupakan tindak lanjut dari serangkaian peraturan perundangan tentang penyebaran informasi pertanahan yang ada guna mendukung proyeksi Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional dalam era transformasi digital. lebih mudah diakses masyarakat.

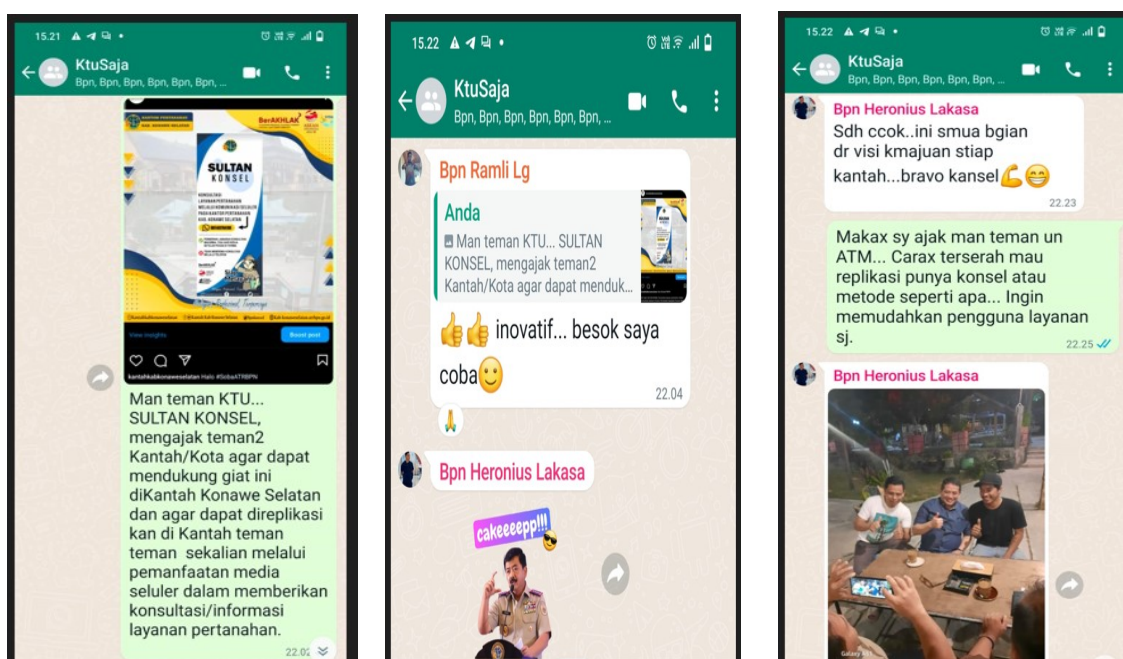
Gambar . Penyampaian Kegiatan melalui Media Sosial



Penyelenggaraan informasi pertanahan juga merupakan salah tugas pokok dan fungsi dari institusi Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional yang harus dilaksanakan dan pada level kantor pertanahan, khususnya berada pada Sub Bagian Tata Usaha.

2. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan

SULTAN KONSEL ini, dapat juga direplikasikan pada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota se-Sulawesi Tenggara dan juga pada Kementerian ATR/BPN lainnya dalam memanfaatkan media seluler memberikan konsultasi dan atau informasi layanan pertanahan.



Gambar 5. Dukungan replikasi aksi perubahan

BAB VII

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Menengah

Adapun rencana kegiatan dan target jangka menengah SULTAN KONSEL untuk kurun waktu sampai dengan akhir tahun 2024 adalah meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan dan zero tunggakan.

B. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Panjang

Adapun rencana kegiatan dan target jangka menengah SULTAN KONSEL untuk kurun waktu 3 (tiga) tahun adalah dapat direplikasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kota se- Sulawesi Tenggara dan Kementerian ATR/BPN lainnya dan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pertanahan, kepercayaan dan persepsi masyarakat terhadap Kantor pertanahan semakin meningkat serta Terwujudnya Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan memperoleh predikat WBK/WBBM.

BAB VIII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI

Sistem Manajemen Kepegawaian yang mengatur sumber daya manusia aparatur khususnya pegawai pemerintah, saat ini sedang mengalami perubahan dan perkembangan sesuai situasi serta tuntutan kondisi yang berkembang di masyarakat. Arah perubahan ini dirasakan sangat perlu dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pemberian layanan kepada masyarakat secara mudah, tepat dan cepat. Perkembangan yang terjadi juga diharapkan mampu membuat SDM pegawai pemerintah menjadi tanggap, terampil serta ahli. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara, kompetensi jabatan yang harus dimiliki oleh setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah kompetensi manajerial, kompetensi teknis, dan kompetensi sosial kultural.

Adapun pelatihan yang diikuti adalah Pada komponen pengambilan keputusan, mentor memberikan tugas adalah untuk mengikuti Pelatihan Kemimpinan Pengawas yang diselenggarakan Pusat Pengembangan Sumber Daya manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, dengan tujuan agar *Project Leader* dapat memilih tindakan yang akan diambil dari beberapa alternatif yang tersedia termasuk dalam mengidentifikasi masalah, pemilihan alternatif, evaluasi alternatif dan membuat keputusan yang tepat.



Gambar. Sertifikat pelatihan

BAB IX PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap layanan pertanahan melalui SULTAN KONSEL (konsultasi layanan pertanahan-komunikasi seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan merupakan salahsatu media komunikasi yang mudah diterima dan diakses oleh masyarakat atau pengguna layanan. Komitmen dan dukungan tim efektif kerja (*Project Leader, Mentor, Coach, Key Partners, stakeholders* dan tim pendukung lainnya) sangat mempengaruhi aksi perubahan ini dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Saran

SULTAN KONSEL (konsultasi layanan pertanahan-komunikasi seluler) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan agar dapat direplikasikan pada Kantor Pertanahan lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Thoha, 2012. Pengertian pelayanan publik;

Mahmudi, 2005. Pengertian pelayanan publik;

Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 5 tahun 2022, Tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen PNS *Jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen PNS;

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara;

Keputusan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 115/SK-0T.02/V/2020 tentang Nilai-Nilai Kementerian ATR/BPN, ditetapkan 3 nilai utama, yakni Melayani, Profesionalisme dan Terpercaya;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Daftar lampiran kegiatan aksi perubahan Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Pertanahan melalui SULTAN KONSEL (Konsultasi Layanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Konawe Selatan”

No.	Kegiatan	Eviden
1	Laporan mingguan 2 Juni 2023	https://drive.google.com/drive/folders/17Tm3IBy1-kWHxYWhfvEdLXQTR30cxi?usp=drive_link
2	Laporan mingguan 9 Juni 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1iUonj5-r78qky5nWv3ILPh6zEIKMs94J?usp=sharing
3	Laporan mingguan 16 Juni 2023	https://drive.google.com/drive/folders/11GvPE02HW3TVidPSbraW0dl_jzVOEQs?usp=sharing
4	Laporan mingguan 23 Juni 2023	https://drive.google.com/drive/folders/16bgYc-1YP0rZkccp6sQs9IX6IOkvCQpw?usp=sharing
5	Laporan mingguan 30 Juni 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1RuIUgaDcFVIGjtBk3HH_8zpwqamw1Ka0?usp=sharing
6	Laporan mingguan 7 Juli 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1vAIB7Twe5Bn5Nrx3dAJJf_TmkYvFP5k?usp=sharing
7	Laporan mingguan 14 Juli 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1kTqN6Lkx3ncbJr-cZBrrnSLOue1BecIBb?usp=sharing
8	Laporan mingguan 21 Juli 2023	https://drive.google.com/drive/folders/15yLariLhTQvpdINOVp3T_KuhTH6ymNOZ?usp=sharing
9	Laporan mingguan 28 Juli 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1B9ZTdhCwa4ME9q231lw_P7kg-gUC95E1?usp=sharing
10	Laporan mingguan 4 Agustus 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1WUWks3zmSF1_CRVKZKXh71Qbl44cbcWR?usp=sharing
11	Konsultasi dengan coach	https://drive.google.com/drive/folders/1W1k7neqNOLJS1LnyU1H5_2N_xFxdeGM?usp=sharing
12	Publikasi pemasangan baliho	https://drive.google.com/drive/folders/1wYlKvshero_bthkCZO-TOOn3tOGZ3XF?usp=sharing
13	Video dukungan mentor	https://drive.google.com/drive/folders/1PkjGuuMZnNODsbcsFo3n8Nzh3JHNuY?usp=sharing
14	Monitoring 7 layanan prioritas	https://drive.google.com/drive/folders/1ReAtjLWOZW0bX0c2Z_V8MC3a3VM-YcVt?usp=sharing