

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN
PENTINGNYA PETUGAS LOKET LAYANAN ADUAN SENGKETA
PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BENGKULU
UTARA**



OLEH

Nama : Fajar Hartanto, S.H.
NIP : 198510062006041003
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Bengkulu Utara

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan Aksi Perubahan dengan judul:

“Pentingnya petugas loket Layanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara”

Nama : Fajar Hartanto, S.H.

NIP : 198510062006041003

Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Bengkulu Utara

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Rancangan 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 Sabtu 29 Juli 2023.

Menyetujui

Bogor,2023
COACH

Bengkulu Utara, 2023
MENTOR

Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.
196512131990031002

Harmen Syafei, S.H, M.Si.
197002041991031004

**LEMBAR PENGESAHAN
PENTINGNYA PETUGAS LOKET LAYANAN ADUAN SENGKETA
PERTANAHAN
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BENGKULU UTARA**

Disahkan di Cikeas, Oktober 2023

Bogor,2023
COACH

Bengkulu Utara, 2023
MENTOR

Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.
196512131990031002

Harmen Syafei, S.H, M.Si.
197002041991031004

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama Peserta : Fajar Hartanto, S.H.

NIP : 198510062006041003

Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

Angkatan : IV/2023

Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara

Judul Laporan Aksi Perubahan:

“Pentingnya petugas loket Layanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara”

Telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, untuk selanjutnya aksi perubahan akan dilanjutkan pada jangka menengah dan jangka panjang.

Coach

Mentor

Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc.

196512131990031002

Harmen Syafei, S.H, M.Si.

197002041991031004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Swt, atas rahmat dan perkenan-Nya maka kami dapat menyelesaikan tugas Laporan Aksi Perubahan yang berjudul “Pentingnya petugas loket Layanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara” sebagai kewajiban dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2023. Laporan Aksi Perubahan ini juga dimaksudkan sebagai bentuk kontribusi kepada instansi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini dapat selesai, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Agustiansyah, S.SiT.,S.H.,M.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia;
2. Bapak Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc. selaku coach;
3. Bapak Harmen Syafei, S.H, M.Si. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara;
4. Seluruh Widyaiswara yang telah memberikan pengajaran pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2023;
5. Pihak PPSDM yang telah membantu dalam memfasilitasi kegiatan aksi perubahan ini;
6. Semua pihak yang terlibat dalam Tim Efektif pelaksanaan kegiatan aksi perubahan ini;
7. Seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara yang telah mendukung pelaksanaan rencana aksi perubahan;
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan dan penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini.

Kami menyadari bahwa Laporan Aksi Perubahan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan untuk perbaikan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini. Semoga Laporan Aksi Perubahan ini dapat bermanfaat, khususnya bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dan bagi masyarakat umum.

Bengkulu Utara, Oktober 2023

Fajar Hartanto, S.H.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
RINGKASAN EKSEKUTIF	x
BAB I DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	1
A. Membangun Integritas	1
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan IT).....	2
C. Pengelolaan Tim.....	3
BAB II DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	5
BAB III KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN.....	13
A. Pemanfaatan Mata Pelatihan Pilihan Dalam Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan. 13	
BAB IV DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN.....	17
A. Penerapan Strategi Komunikasi.....	17
B. Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/replikasi Aksi Perubahan	17
BAB V KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN.....	19
A. Tindaklanjut Kegiatan Jangka Pendek Dengan Menetapkan Target Capaian Jangka Menengah dan Jangka Panjang.....	19
BAB VI PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1: Pakta Integritas	2
Gambar 2. 1 : Kegiatan rapat dalam penyusunan rancangan aksi perubahan	6
Gambar 2. 2 : Surat Keputusan Pembentukan Tim Kreatif	7
Gambar 2. 3: Memutuskan Surat Tugas kepada Asisten Verifikator Berkas	8
Gambar 2. 4: Pengumpulan Data Pendukung	9
Gambar 2. 5 : Sebelum Pembuatan Locket	9
Gambar 2. 6: Sesudah Pembuatan Locket	10
Gambar 3. 1: Sertifikat Microlearning Melayani	14
Gambar 3. 2: Sertifikat Microlearning Pengembalian Dana Korupsi	15
Gambar 3. 3: Microlearning Strategi Pemberantasan Korupsi	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Daftar Tim Efektif	4
Tabel 2. 1: Jadwal dan Output Kegiatan	5
Tabel 2. 2: Strategi Pengembangan Kompetensi	12

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1: Arah Koordinasi dan Komunikasi tim Efektif	4
--	---

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kantor pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara merupakan instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang berada pada kabupaten yang mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bengkulu Utara terkait pendaftaran tanah masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, terdapat permasalahan dalam pengaduan sengketa pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara yaitu pemohon dihadapkan pada proses kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi dalam permohonan penyelesaian sengketa pertanahan, hal ini disebabkan karena tidak adanya informasi administrasi permohonan penyelesaian sengketa pertanahan yang tersedia pada loket pelayanan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, penulis membuat inovasi dalam memecahkan masalah di atas dengan membuat Loket Layanan Informasi Dan Administrasi Aduan Sengketa Pertanahan dengan harapan bisa memberikan informasi kepada pemohon terkait kelengkapan administrasi dalam rangka permohonan penyelesaian sengketa pertanahan diajukan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara, dimana Loket Layanan ini berada di loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

Tujuan Loket Layanan Informasi Dan Administrasi Aduan Sengketa Pertanahan ini diharapkan dapat memberikan dukungan pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kabupaten Bengkulu Utara terutama petugas loket.

1. Tujuan Jangka Pendek

Tujuan jangka pendek yaitu memudahkan pemohon untuk mengetahui informasi administrasi permohonan penyelesaian sengketa pertanahan melalui loket pelayanan pertanahan.

2. Tujuan Jangka Menengah

Tujuan jangka menengah yaitu transparansi penyelesaian permohonan, pemohon mengetahui tahapan kegiatan penyelesaian sengketa pertanahan untuk berkonsultasi, dan teraturnya pelayanan penyelesaian sengketa pertanahan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat dan secara teratur alur kegiatannya;

3. Tujuan Jangka Panjang

Tujuan jangka panjang dengan adanya Loket Layanan Informasi Dan Administrasi Pelayanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara diharapkan ini dapat menjadi contoh bagi Kantor Pertanahan lain khususnya di Propinsi Bengkulu sehingga dapat memantau dan mengevaluasi pengendalian mutu pelaksanaan layanan aduan sengketa pertanahan.

BAB I

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Integritas berasal dari Bahasa latin *integrer* yang artinya seluruh. Menurut KBBI integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan. Integritas adalah bentuk kejujuran yang diimplementasikan secara nyata dalam tindakan sehari-hari. Nilai integritas sangat penting untuk diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, agar semua orang didalamnya bisa saling percaya dan pada akhirnya bisa lebih cepat untuk mencapai tujuan bersama. Pembangunan integritas dimulai dari diri seorang pemimpin untuk dapat menjadi panutan atau pedoman bagi staf sehingga proses kerja tim dapat berjalan secara efektif. Pemimpin berintegritas wajib mempunyai nilai-nilai integritas dalam dirinya meliputi berani jujur, disiplin, berdaya juang tinggi serta dapat menjalin komunikasi yang baik. Seorang pemimpin wajib melaksanakan nilai-nilai integritas tersebut, karena pemimpin tersebut yang akan menjadi role model yang mana adalah contoh dan teladan bagi staf bawahannya dalam organisasi yang dipimpin.

Dalam aksi perubahan ini, Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku Project Leader memberikan arahan dan petunjuk kepada petugas loket dalam melayani permohonan penyelesaian sengketa pertanahan untuk dapat mempermudah untuk memberikan informasi mengenai proses dan tahapan selanjutnya agar dapat meningkatkan kualitas meningkatkan kualitas loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

Integritas bagi aparat pemerintahan adalah suatu hal yang fundamental. Aparat yang memiliki integritas akan mengutamakan pengabdian kepada negara, mengesampingkan kepentingan pribadi serta mampu menahan diri dari melakukan praktek-praktek korupsi. Dalam mewujudkan *good goverance*, maka faktor sumber daya manusia yaitu para aparatur sipil negara dalam menjalankan tugasnya adalah seberapa baik aparatur negara dapat memahami dan menerapkan nilai-nilai integritas di dalam diri mereka masing-masing. Integritas dalam diri aparat pemerintahan 17 akan menyebar ke seluruh lingkungan instansi pemerintah sehingga nilai-nilai integritas akan dapat menjadi budaya organisasi di dalam instansi tersebut.

Dalam rangka mewujudkan integritas individu dan bagi organisasi khususnya bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara, Tim Leader menghadirkan loket layanan informasi dan administrasi. Dalam penerapannya pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi dan kerjasama yang baik antara staf dan atasan sangat diperlukan guna optimalnya pelaksanaan proyek perubahan.

Gambar 1. 1: Pakta Integritas



B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan IT)

Menurut Edward Burnett Tylor dalam bukunya “Primitive Culture” dijelaskan bahwa pengertian budaya merupakan keseluruhan yang kompleks dan rumit, dimana didalamnya terkandung ilmu pengetahuan, kepercayaan, kesenian, hukum, moral, adat istiadat maupun kemampuan lainnya serta kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh dari manusia dalam kehidupan dan posisinya sebagai anggota masyarakat.

Bentuk dari pada kecerdasan budaya yang tinggi antara lain mampu memiliki sikap, perilaku, penampilan dan perbuatan yang baik serta harmonis dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Saat ini paradigma budaya pelayanan tentunya sudah mulai berkembang dari budaya pelayanan yang sifatnya hanya dalam kaitan interaksi sosial secara langsung menjadi budaya yang berlandaskan teknologi informasi, sebagai contoh dulu budaya kerja dibawah tahun 2017 selalu

melaksanakan kegiatan rapat melalui interaksi bertatap muka langsung namun saat ini rapat dapat dilaksanakan dimana saja tanpa harus adanya interaksi secara langsung tentu dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini project leader melakukan koordinasi dan komunikasi terhadap seluruh stakeholder yang terlibat. Strategi komunikasi yang dilakukan dengan perangkat elektronik maupun bertatap muka langsung, tergantung kebutuhan project leader terhadap stakeholders dan disesuaikan dengan posisi pada kuadran stakeholders. Strategi komunikasi yang dilakukan dengan stakeholder, antara lain:

1. Promoters, Kepala Kantor Pertanahan dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha:
 - a. Melakukan koordinasi dan komunikasi secara intens.
 - b. Melibatkan promoters dalam kegiatan aksi perubahan.
2. Defenders, Para Kepala Seksi, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), Jasa Keuangan dan
 - a. Pemohon/pengguna layanan: Meningkatkan hubungan informal, meminta dukungan, masukan dan informasi.
 - b. Koordinasi dan sosialisasi akan manfaat Aksi Perubahan.
3. Latens, Koordinator Kelompok Substansi dan staff pelaksana:
 - a. Melakukan Koordinasi dan sosialisasi tentang penggunaan dan manfaat dari adanya Aksi Perubahan;
 - b. Meminta dukungan serta komitmen guna tercapainya keberhasilan dari Aksi Perubahan.
4. Apathetic, Masyarakat umum:
 - a. Memberikan informasi tentang manfaat dari Aksi Perubahan;
 - b. Melakukan komunikasi yang baik.

C. Pengelolaan Tim

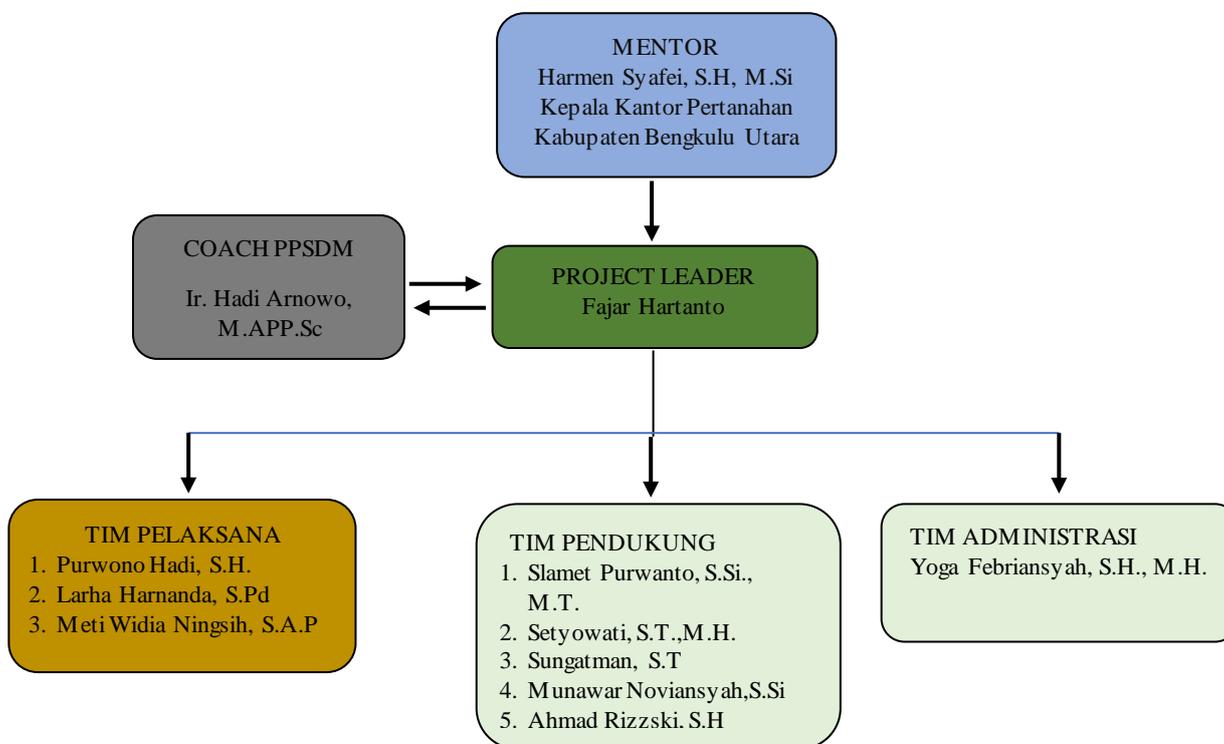
Selaku pemimpin aksi perubahan project leader selalu berkoordinasi dengan Kepala Kantor selaku mentor dan jajaran Sub Bagian Tata Usaha dalam membentuk tim kerja. Susunan tim kerja dalam aksi perubahan ini ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 124/SK - 17 . 13. UP.02/VIII/2023 tanggal 28 Agustus 2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Layanan Aduan Sengketa Pertanahan Pada Kantor Pertanahan

Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2023, Adapun susunan tim kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1: Daftar Tim Efektif

No	Nama NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1	Harmen Syafei, S.H., M.Si. 197002041991031004	Kepala Kantor Pertanahan	Penanggung Jawab
2	Fajar Hartanto, S.H. 198510062006041003	Kepala Seksi Pengadaan dan Penanganan Sengketa	Ketua Pelaksana
3	Slamet Purwanto, S.Si, M.T. 198004282008041002	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Wakil Ketua Pelaksana
4	Yoga Febriansyah, S.H., M.H. 199502182019031002	Analisa Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama	Koordinator

Bagan 1. 1: Arah Koordinasi dan Komunikasi tim Efektif



BAB II
DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Implementasi dari Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan oleh Ketua Tim selaku project leader, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. 1: Jadwal dan Output Kegiatan

No.	Tahapan Akper	Jadwal Akper	Tgl. Akper	Output	Capaian Hasil Akper
1	Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor	Minggu ke I	11 Agustus 2023	Arahan Mentor	100%
2	Penyusunan Rancangan aksi perubahan dengan Mentor, TU dan seksi Teknis terkait	Minggu ke II	18 Agustus 2023	Notulen Rapat	100%
3	Penerbitan Surat Keputusan Pembentukan Tim Kreatif	Minggu ke III	25 Agustus 2023	Surat Keputusan Kepala Kantor	100%
4	Pembahasan Rancangan Loker layanan	Minggu ke IV	1 September 2023	Dokumentasi	100%
5	Pengumpulan Data Pendukung	Minggu ke I	8 September 2023	Dokumentasi	100%
6	Pembuatan Loker layanan	Minggu ke II	15 September 2023	Dokumentasi	100%
7	Uji Coba Loker layanan	Minggu ke III	22 September 2023	Dokumentasi	100%
8	Evaluasi efektivitas dan efisiensi Loker layanan	Minggu ke IV	29 September 2023	Dokumentasi	100%

Dalam pelaksanaan kegiatan aksi perubahan yang tertuang dalam tabel diatas dalam rangka mengimplementasikan aksi perubahan dimaksud dalam jangka pendek, yaitu 2 (dua) bulan maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koordinasi, diskusi dan konsultasi dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dalam Aksi Perubahan. Project Leader selaku Ketua Tim Aksi perubahan dilakukan dalam koordinasi, diskusi dan konsultasi via telfon dan tatap muka dan dipastikan masukan dan arahan yang di berikan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara sebagai pedoman dan petunjuk untuk dalam Aksi Perubahan.
2. Penyusunan Rancangan aksi perubahan dengan Mentor, TU dan seksi Teknis terkait. Kegiatan rapat dalam penyusunan rancangan aksi perubahan di pimpin oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara, TU dan Seksi Teknis terkait.

Gambar 2. 1 : Kegiatan rapat dalam penyusunan rancangan aksi perubahan

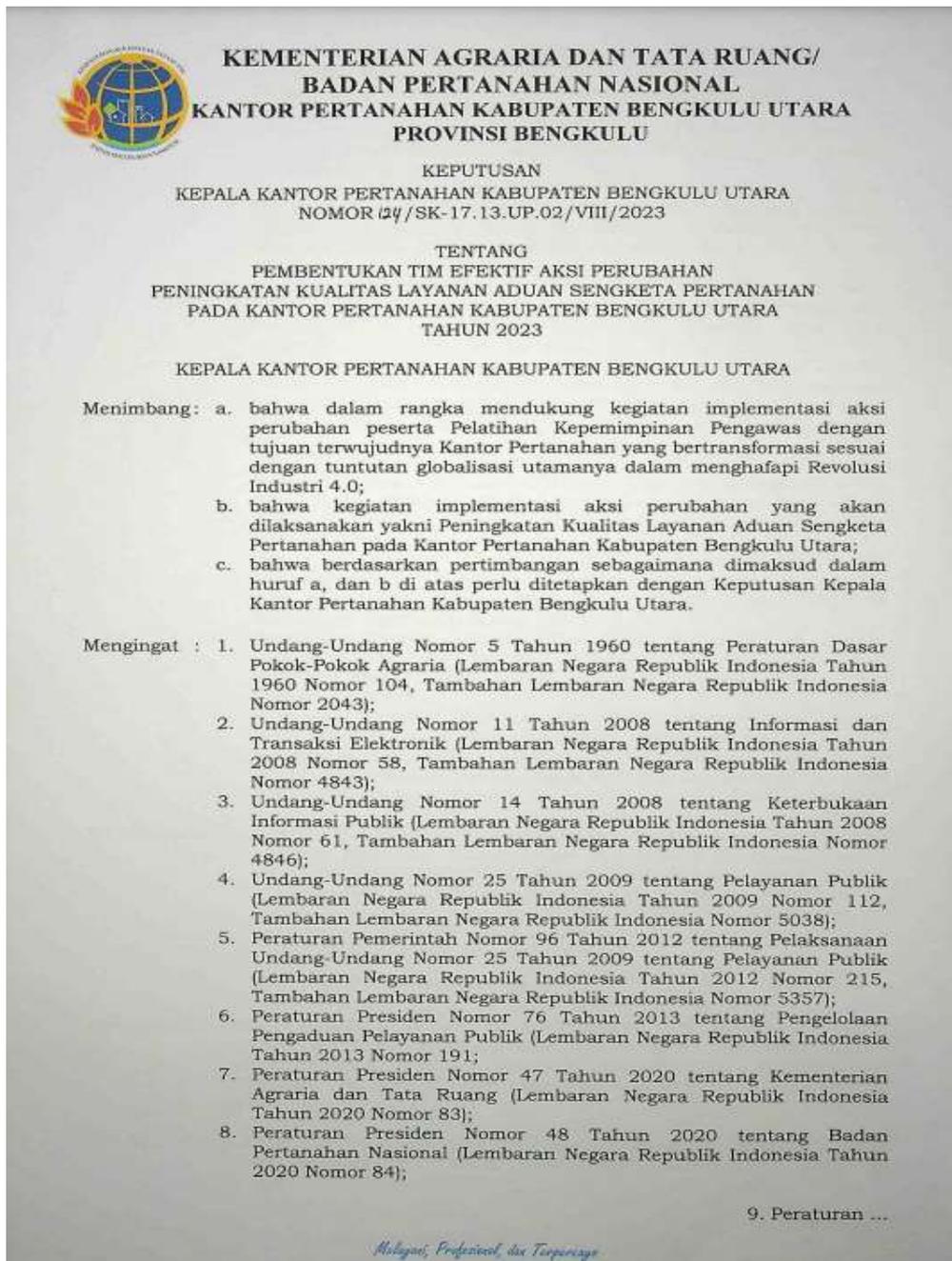


Selengkapnya dapat di unduh pada link berikut :

https://drive.google.com/file/d/1FR555faxNoTqfaB3BBgtfAIC05_mbwNy/view?usp=drive_link

3. Penerbitan Surat Keputusan Pembentukan Tim Kreatif, agar pembentukan tim kerja efektif dapat menjalankan tugas nya masing-masing maka Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dalam Aksi Perubahan mengeluarkan Surat Nomor 124/SK - 17 . 13. UP.02/VIII/2023 tanggal 28 Agustus 2023.

Gambar 2. 2 : Surat Keputusan Pembentukan Tim Kreatif



4. Pembahasan Rancangan Loker Layanan, memutuskan Surat Tugas kepada Asisten Verifikator Berkas untuk melaksanakan tugas sebagai Petugas Loker Layanan Informasi dan Administrasi Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

Gambar 2. 3: Memutuskan Surat Tugas kepada Asisten Verifikator Berkas

	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BENGKULU UTARA PROVINSI BENGKULU</p> <p style="text-align: center;">Jl. Jenderal Sudirman No. 37 Arga Makmur, Telp/Fax (0737) 521 028 Email : kab-bengkuluutara@bpn.go.id</p>
<p>SURAT TUGAS Nomor 339/ST-17.13.UP.02/VIII/2023</p>	
Menimbang :	<p>a. bahwa untuk Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara, perlu ditugaskan Petugas Penerima Aduan Sengketa Pertanahan;</p> <p>b. bahwa dengan adanya Keputusan Kepala Kantor Pertanahan kabupaten Bengkulu Utara Nomor /SK-17.13.UP.02/VIII/2023 tanggal Agustus 2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Sengketa Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2023;</p> <p>c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, dan b diatas, maka dipandang perlu menugaskan pegawai untuk melaksanakan kegiatan dimaksud.</p>
Dasar :	<p>a. Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor : B/KP.01.01/432-100.2/V/2023 tanggal 23 Mei 2023 Perihal Pemanggilan Calon Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang 2 Angkatan II dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang 2 Angkatan III s.d Angkatan IV Tahun 2023 dengan Metode <i>Blended Learning</i>;</p>
<p>MEMBERI TUGAS</p>	
Kepada :	<p>Nama : METI WIDIA NINGSIH, S.A.P Jabatan : Asisten Verifikator Berkas</p>
Untuk :	<p>Melaksanakan tugas sebagai Petugas Loker Layanan Informasi dan Administrasi Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.</p>
<p>Demikian surat tugas ini dibuat dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.</p>	
<p>Argamakmur, 25 - 08 - 2023 Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara  Hartono Syafei, S.H., M.Si. NIP. 19700204 199103 1 004</p> 	
<p><i>Melayani, Profesional, dan Terpercaya</i></p>	

5. Pengumpulan Data Pendukung, pengumpulan data pendukung dalam aksi perubahan yang dilakukan berupa barang elektronik seperti computer dan printer yang nantinya akan mendata tahapan proses pemohon.

Gambar 2. 4: Pengumpulan Data Pendukung



6. Pembuatan Locket, tahapan minggu ke 2 pada bulan September dilakukan dalam pembuatan locket yang akan memudahkan pemohon dalam proses data dan pengadministrasian.

Gambar 2. 5 : Sebelum Pembuatan Locket



Gambar 2. 6: Sesudah Pembuatan Loker



7. Uji Coba Loker layanan, dilakukan dengan datangnya pemohon langsung ke loket pengaduan yang telah selesai. Selengkapnya dapat di unduh pada link berikut:

<https://drive.google.com/file/d/1fsJobhUxQWazjGtkN1zJb43IEAO9s3or/view?usp=sharing>

8. Evaluasi efektivitas dan efisiensi Loker layanan, efektifitas dan efisiensi pada loket pelayanan dalam aksi perubahan yang di lakukan sudah di buat sederhana mungkin, tujuannya agar memudahkan pemohon ataupun proses administrasi yang tertata dan berjalan sesuai prosedur.

B. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat bagi *Project Leader*
 - a. Aksi perubahan ini memberikan manfaat bagi *Project Leader* dalam hal melatih manajemen kepemimpinan pejabat pengawas dalam pengendalian pelaksanaan pekerjaan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas;
 - b. Aksi perubahan ini bermanfaat dalam melatih dan meningkatkan kemampuan manajerial pejabat pengawas untuk melakukan pelayanan publik yang lebih

- baik, baik secara internal maupun eksternal dalam mengelola tugas-tugas untuk mencapai efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan.
- c. Aksi perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan adaptasi dan transformasi dalam pelaksanaan.
2. Manfaat bagi Team Leader/Instansi.
 - a. Adanya perubahan mindset dan cara kerja dalam mengelola dokumen Buku Tanah sehingga menjadi lebih efektif dan efisien;
 - b. Adanya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan loket layanan aduan sengketa.
 - c. Adanya tahapan proses yang memudahkan instansi dalam aksi perubahan.
 3. Manfaat bagi penerima layanan
 - a. Meningkatnya rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.
 - b. Informasi dan administrasi ataupun kelengkapan dalam aduan sengketa yang dapat di terima pemohon terlebih dahulu sebelum memasukkan berkas aduan sengketa.

C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Kewenangan untuk menentukan atau memutuskan sesuatu dalam konferensi pakar Sumber Daya Manusia di Johannesburg Afrika Selatan pengertian kompetensi adalah seorangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang saling terkait, mempengaruhi sebagian jabatan, berkorelasi dengan kinerja jabatan tersebut, dapat diukur dengan standar yang telah ditetapkan serta dapat ditingkatkan melalui upaya pelatihan dan pengembangan.

Pengembangan kompetensi adalah cara atau usaha untuk mengembangkan kemampuan atau kinerja sumber daya manusia yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap saling terkait, serta berkorelasi dan diwujudkan dalam kinerja yang unggul. Untuk mengembangkan kompetensi dapat dilakukan melalui dua aspek yaitu aspek fisik dan aspek non fisik. Aspek fisik berkaitan dengan peningkatan tingkat Kesehatan dan gizi, sementara aspek non fisik yaitu dengan cara peningkatan kemampuan berfikir, kemauan bekerja dan keterampilan-keterampilan lainnya.

Adapun strategi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan “Pentingnya petugas loket Layanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara” adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2: Strategi Pengembangan Kompetensi

No.	Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan
1.	Tim Pelaksana	Mampu melakukan penata kelola proses tahapan dan administrasi pemohon aduan sengketa.	- Focus Group Discussion - Memahami arahan dan petunjuk dari atasan - literasi
2.	Tim Pendukung	Mampu mendukung tim dalam dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan.	- Focus Group Discussion - Memahami arahan dan petunjuk dari atasan - literasi
3.	Tim Administrasi	Mampu menjalankan dan meyampaikan informasi kepada pemohon aduan sengketa terkait dengan administrasi	- Focus Group Discussion - Memahami arahan dan petunjuk dari atasan - literasi

BAB III

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

A. Pemanfaatan Mata Pelatihan Pilihan Dalam Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan.

Dalam Aksi Perubahan ini dukungan referensi dari banyak sumber sangatlah dibutuhkan guna menyempurnakan pemahaman dan mewujudkan aksi perubahan ini. Peserta mengambil mata pelatihan pilihan *Microlearning Melayani*, *Microlearning Pengembalian Dana Korupsi* serta *Microlearning Strategi Pemberantasan Korupsi Ketiga* mata pelatihan pilihan ini sangat relevan dalam mendukung pelaksanaan tugas peserta sehari-hari dan dalam mendukung Aksi Perubahan. Untuk lebih menjelaskan hubungan mata pelatihan pilihan dalam implementasi aksi perubahan ini akan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

1. *Microlearning Melayani* di Kementerian ATR/BPN

Pelatihan yang telah diikuti oleh project leader tersebut dirasa sangat mendukung terhadap implementasi aksi perubahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dalam hal merubah mindset berfikir. Dijelaskan oleh trainer bahwa perlu adanya perubahan paradigma berpikir dari *negative thinking* menjadi *postive thinking* karena menurut *trainer* sampai dengan usia 18 tahun seseorang telah mendengar kata-kata seperti jangan, tidak boleh, bodoh atau kamu tidak bisa, sebanyak 148.000 kali. Optimis adalah sikap dan perilaku yang harus ada pada setiap ASN dalam memberikan layanan kepada masyarakat begitu pula dalam implementasi aksi perubahan ini, dan ujud dari optimistis tersebut adalah mensyukuri yang dimiliki, percaya kesempatan selalu ada, menanggapi masalah dengan positif dan selalu ingin belajar lebih baik.

Gambar 3. 1: Sertifikat Microlearning Melayani



2. Microlearning Pengembalian Dana Korupsi di Kementerian ATR/BPN

Pengembalian dana korupsi adalah hukuman tambahan bagi terdakwa tindak pidana korupsi, namun sangat ditekankan bahwa dengan adanya hukuman tambahan tersebut bukan berarti mengurangi atau menghilangkan hukuman pidana tersangka korupsi.

Negara dalam mengambil keuangan akibat tindak pidana korupsi berdasarkan bukti-bukti yang lebih kuat, bahwa aset tersebut diduga berasal dari pelaku tindak pidana korupsi atau digunakan untuk pelaku tindak pidana korupsi di daerah-daerah yang sedang berkembang yang pada umumnya banyak disimpan di sentra-sentra finansial, ini merupakan agenda bagi negara indonesia untuk betul-betul merauk semua uang yang ada di daerah-daerah sekecil apapun nilainya. Dengan demikian pemberantasan tindak pidana korupsi juga memperhatikan kepentingan rakyat, disamping memberantas tindak pidana korupsi juga harus memperhatikan pengembalian keuangan negara sebagai akibat perbuatan tersebut.

Pelatihan yang telah diikuti oleh project leader tersebut dirasa sangat mendukung terhadap implementasi aksi perubahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

Gambar 3. 2: Sertifikat Microlearning Pengembalian Dana Korupsi



3. Microlearning Strategi Pemberantasan Korupsi di Kementerian ATR/BPN

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mencanangkan program yang bertujuan membentuk wilayah bebas korupsi, birokrasi bersih dan melayani di lingkungan jajaran Kementerian ATR/BPN. Dalam rangka menuju tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, Kementerian ATR/BPN menerapkan beberapa langkah implementasi pemberantasan korupsi di lingkungan Kementerian ATR/BPN. Langkah-langkah tersebut adalah Pembentukan inspektorat bidang investigasi, Penyelenggaraan layanan elektronik dan Implementasi whistle blowing system. Pelatihan yang telah diikuti oleh project leader tersebut dirasa sangat mendukung terhadap implementasi aksi perubahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

Gambar 3. 3: Microlearning Strategi Pemberantasan Korupsi



BAB IV

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. Penerapan Strategi Komunikasi

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

Dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi adalah susunan rencana, manajemen, taktik, kendali dan berbagai kativitas lainnya dari komunikasi termasuk seluruh komponennya yang meliputi komunikator, pesan, saluran (media), penerima, hingga pengaruh (akibat) yang dirancang agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta sesuai dengan suatu tujuan yang diinginkan.

Project leader dalam mengimplementasikan aksi perubahan ini merasakan banyak pembelajaran yang didapatkan terkait membangun komunikasi antara Coach, Mentor dan Tim Efektif aksi perubahannya sendiri. Komunikasi sangatlah penting dalam sistem pemerintahan yang bekerja di sektor layanan langsung kepada masyarakat, jika sedikit saja terjadi gap komunikasi yang dijalin antara stakeholders internal maupun stakehoders eksternal tentu akan berdampak pada ketikdak percayaan publik terhadap instansi.

Dan saat ini Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara sedang membangun kepercayaan public dengan melakukan tahapan dan proses pengaduan sengketa agar pemohon dapat memahami administrasi sebelum melakukan pengajuan.

B. Keberhasilan mendapat dukungan adopsi/replikan Aksi Perubahan

Replikasi Aksi Perubahan adalah adopsi inovasi yang akan menjadi kunci untuk memenangi persaingan pada semua level dan sektor dan saat ini telah kita alami apa yang disebut dengan era disrupsi dan VUCA (Vocatility, 41 Uncertainty, Complexity and Ambiguity). Berbagai perubahan yang sifatnya transformatif mengubah paradigma manusia dalam berpikir, bertindak dan merasa dan tentunya akan memberikan dampak besar bagi pemerintahan dan administrasi negara.

Aksi perubahan yang dilakukan oleh Project leader bersama dengan tim efektif tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari Kepala Kantor selaku Mentor yang selalu mendukung dan memberikan arahan ataupun masukan.

BAB V

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Tindaklanjut Kegiatan Jangka Pendek Dengan Menetapkan Target Capaian Jangka Menengah dan Jangka Panjang.

Penerapan inovasi diharapkan dapat terus berlangsung guna tercapainya tujuan dari Aksi Perubahan yang telah direncanakan. Untuk memastikan hasil terobosan inovasi dapat mengikat semua orang yang terlibat dalam kegiatan dan pemanfaatan hasil inovasi, perlu dibuatkan legalitas pemberlakuannya serta membuat komitmen bagi para pejabat ataupun pelaksana yang terlibat dengan sistem agar dapat mentaati dan menggunakan hasil terobosan inovasi ini serta menjaga keberlangsungan operasional/ keberlangsungan hasil terobosan inovasi hingga tujuan jangka menengah dan jangka panjang dari Aksi Perubahan ini dapat tercapai.

Harapan kedepan yang direncanakan oleh Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa terhadap aksi perubahan ini adalah dapat mempercepat penanganan dan penyelesaian sengketa pertanahan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga permohonan/aduan sengketa pertanahan tidak perlu berkali-kali datang ke kantor guna melengkapi administrasi penyelesaian sengketa pertanahan.

Penggunaan Informasi dan Administrasi Aduan Sengketa Pertanahan ini dapat memudahkan pemohon untuk mengetahui informasi administrasi permohonan penyelesaian sengketa pertanahan melalui loket pelayanan pertanahan. Serta diharapkan transparansi penyelesaian permohonan, pemohon mengetahui tahapan kegiatan penyelesaian sengketa pertanahan untuk berkonsultasi, dan teraturnya pelayanan penyelesaian sengketa pertanahan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat dan secara teratur alur kegiatannya. Sehingga dengan adanya Loket Layanan Informasi dan Administrasi Pelayanan Aduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara diharapkan dapat menjadi contoh bagi Kantor Pertanahan lain khususnya di Propinsi Bengkulu sehingga dapat memantau dan mengevaluasi pengendalian mutu pelaksanaan layanan aduan sengketa pertanahan.

BAB VI

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI

Potensi adalah serangkaian kekayaan yang sudah seharusnya dikembangkan oleh semua pihak karena potensi mampu memberikan stimulasi kemajuan dari berbagai sisi, baik dari sisi ekonomi, sosial, budaya, pariwisata dan lain sebagainya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia potensi diartikan sebagai suatu kemampuan yang mempunyai berbagai kemungkinan atau harapan untuk dikembangkan lebih lanjut, baik itu berupa kekuatan, daya atau kesanggupan yang diperoleh masyarakat secara langsung ataupun melalui proses yang panjang.

Menurut Hafi Anshari (1986) potensi menurutnya lekat dengan sifat terhadap bakat terpendam atau mengenai kekuatan-kekuatan dalam bertindak di masa mendatang. Sedangkan menurut Beirut (2002) potensi adalah serangkaian kemampuan mendasar bagi setiap manusia untuk mampu dikembangkan dan dioptimalkan dengan sebaik mungkin.

Untuk mengembangkan potensi diri adalah dengan cara mengembangkan potensi diri diantaranya adalah:

1. Mengenal diri sendiri

Bisa bertanya pada diri sendiri apa tujuan hidup, apa yang membuat bahagia, apa yang membuat sedih? Hal ini penting diketahui karena berkaitan dengan pencapaian hidup.

2. Cari tahu kelebihan dan kekurangan diri

Semua orang memiliki kelebihan dan kekurangan. Mengetahui kekurangan dan kelebihan akan mempermudah mencapai tujuan dan mempersiapkan diri jika ada masalah yang nantinya akan terjadi.

3. Open minded terhadap saran dan kritik

Saat mencoba sesuatu harus terbuka terhadap saran dan kritik sebagai hal yang berguna bagi masa depan. Jadikan saran dan kritik membangun sebagai bahan untuk introspeksi.

4. Tidak takut mencoba hal baru

Mencoba hal baru dan gagal sudah biasa dijumpai. Perlu meluangkan waktu untuk menggali lebih dalam aktivitas, keahlian baru atau keterampilan tersebut. Mencoba hal baru mendorong diri keluar dari zona nyaman dan bisa menemukan bakat tersembunyi.

5. Terapkan kebiasaan baik

Menggali potensi diri juga bisa dengan membangun kebiasaan baik setiap hari akan berkembang terus ke arah yang maju