

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP



NAMA : DODI SURYAMANSYAH. SH.,MH
NIP : 198612292015031001
JABATAN : KEPALA SUBBAGIAN TATA USAHA
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
SUMENEP

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) ANGKATAN II

PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (PPSDM)
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

“OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP”

Disahkan di Bogor, April tahun 2023

Coach,

Nandang Isnandar, S.SiT.,M.T
NIP. 197502251994031001

Project Leader,

Dodi Suryamansyah. SH.,MH.
NIP. 198612292015031001

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama Peserta : Dodi Suryamansyah. SH.,MH
NIP : 198612292015031001
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha Pelatihan Pelatihan Kepemimpinan
Pengawas Angkatan II
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep

Judul Laporan Aksi Perubahan:

“OPTIMALISASI PELAYANAN LOKET INFORMASI DAN PENGADUAN”

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

Coach,

Project Leader,

Nandang Isnandar, S.SiT.,M.T
NIP. 197502251994031001

Dodi Suryamansyah. SH.,MH.
NIP. 198612292015031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari aksi perubahan ini adalah Optimalisasi Pelayanan Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.

Penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini merupakan bagian dari tugas dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yang akan diseminarkan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan II Tahun 2023 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Dalam Aksi Perubahan ini, penulis menjadikan fokus dalam hal pembuatan layanan informasi dan pengaduan. Aksi perubahan ini memberikan solusi yang menawarkan suatu *solusi untuk masyarakat dan internal BPN dalam memaksimalkan pelayanan pertanahan.*

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa bimbingan, saran dan petunjuk dari sejumlah pihak, yaitu:

1. Dr Agustyarsyah S.SiT.,SH., MP selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional beserta jajaran yang telah memfasilitasi peserta dalam kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023.
2. Bapak Nandang Isnandar S.SiT., M.T Widyaiswara Madya pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional selaku *coach*.
3. Kepala Kantor Pertanahan Kab Sumenep, Bapak Kresna Fitriansyah,S.T.,M.Si selaku Mentor
4. Rekan-rekan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) angkatan II Tahun 2023 dan pihak lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu pada Kesempatan ini

Dalam penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat lebih menyempurnakan Laporan Aksi Perubahan ini.

Sumenep, 2023

Dodi Suryamansyah. SH.,MH

DAFTAR ISI

JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Aksi Perubahan	2
C. Manfaat Aksi Perubahan	2
BAB II PROFIL PELAYANANAN PUBLIK.....	3
A. Tugas dan Fungsi Pelayanan	3
B. Sumber Daya	10
BAB III ANALISIS MASALAH	14
A. Identifikasi Masalah	14
B. Penetapan Masalah Utama.....	17
C. Analisis Kelayakan Inovasi	20
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH.....	22
A. Terobosan Inovasi	22
B. Hasil Inovasi.....	26
C. Manfaat Inovasi.....	26
D. Pemanfaatan Sumber Daya.....	26
E. MANAJEMEN RISIKO.....	31
BAB V HASIL IDENTIFIKASI DAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI DALAM AKSI PERUBAHAN.....	32
A. Bentuk Pengembangan kompetensi terhadap GAP kompetensi Manajerial dan sosial kultural	32
B. Permasalahan Layanan dan Gagasan Perubahan.....	33
C. Cakupan Manfaat.....	33
D. Sasaran Perubahan Layanan	33
E. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan	33
F. Pemanfaatan atau Pengembangan IT.....	34
G. Keberlangungan dan Pengembangan.....	34
H. Adopsi/Adaptasi Tempat Kerja	35
BAB VI LAPORAN AKSI PERUBAHAN	36
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan.....	36
B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	38
C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	42
BAB VII PENUTUP	47

A. KESIMPULAN	47
B. REKOMENDASI	47
Lampiran-lampiran	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Organisasi Kantor Pertanahan	4
Gambar 2.2 Daftar Buku Tamu	6
Gambar 2.3 Tamu pada seksi PHP dan Seksi SP	6
Gambar 2.4 Daftar permohonan kuasa oleh notaris	7
Gambar 2.5 Konten pada Instagram dan Facebook Kantor BPN Sumenep	8
Gambar 2.6 Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep	11
Gambar 2.7 Rincian kertas kerja satker TA 2023	13
Gambar 3.1 Daftar Permohonan Pendaftaran	15
Gambar 3.2 Tamu pada seksi PHP dan Seksi SP	16
Gambar 3.3 Daftar permohonan kuasa oleh notaris	16
Gambar 3.4 Konten pada Instagram dan Facebook Kantor BPN Sumenep	17
Gambar 5. Fishbone Diagram Masalah yang dihadapi.....	19
Gambar 4.1 SOP Kegiatan	23
Gambar 4.2 Struktur Tim Efektif dalam Proyek Perubahan	27
Gambar 4.3 Netmap Kegiatan	30
Gambar 6.1 Rapat Pembentukan tim Efektif.....	37
Gambar 6.2 SK Pembentukan Tim efektif	38
Gambar 6.3 Rapat Persiapan Kegiatan Aksi Perubahan	39
Gambar 6.4 Surat Tugas Loker Informasi dan Pengaduan	39
Gambar 6.5 Diskusi Tentang Peraturan Pertanahan	40
Gambar 6.6 Pelatihan Pelayanan Oleh Bank BRI	41
Gambar 6.7 Zoom Pelayanan Pertanahan.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identifikasi Kondisi Saat Ini	9
Tabel 2.2 Data SDM Kantah Kab. Sumenep.....	10
Tabel 2.3. Sarana dan Prasarana	11
Tabel 3.1 Keterangan dari USG	18
Tabel 3.2 Memilih Isu Strategis dengan Kriteria USG	18
Tabel 3.3 Akar Permasalahan	19
Tabel 3.4 Kelayakan Permasalahan.....	20
Tabel 3.5 Solusi Efektif.....	21
Tabel 4.1 Kanvas Inovasi	24
Tabel 4.2 Kegiatan Aksi perubahan	25
Tabel 4.3 Stakeholder Yang Terlibat.....	27
Tabel 4.4 Posisi Pengaruh Tim Efektif terhadap Proyek Perubahan.....	28
Tabel 4.5 Management Resiko	31
Tabel 5.1 Hasil Kompetensi Individu.....	32

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan dan perubahan suatu organisasi merupakan suatu keniscayaan yang mempengaruhi pengembangan dan perubahan organisasi. Perubahan tersebut dapat bersumber dari internal dan eksternal organisasi. Terhadap faktor yang bersumber dari internal organisasi, organisasi bisa melakukan adaptasi dengan cara melakukan perubahan yang reaktif dan/atau perubahan yang direncanakan atau proaktif. Terhadap kondisi tersebut, seorang pimpinan dituntut untuk bisa mengambil keputusan yang cepat dan tepat agar organisasi bisa beradaptasi dengan baik. Sehingga organisasi bisa bertahan dan tumbuh (peningkatan pelayanan publik) secara berkelanjutan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Saat ini BPN sudah mulai memperbaiki dalam banyak hal, terkait dengan kecepatan dalam pelayanan, pelayanan yang sederhana, bahkan pelayanan murah dan gratis, tentunya dalam

memperbaiki pelayanan banyak menemukan hambatan dan kendala, baik itu dari internal maupun eksternal

B. Tujuan Aksi Perubahan

- 1) Tujuan Jangka Pendek (*Output*)
Tersedianya Pelayanan informasi dan pengaduan dalam pelayanan pertanahan
- 2) Tujuan Jangka Menengah (*Outcome*)
Terintegrasinya pelayanan informasi dan pengaduan dan dalam membantu percepatan pelayanan pertanahan di kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep
- 3) Tujuan Jangka Panjang (*Impact*)
Dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam Pelayanan yang cepat dan tepat di kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep

C. Manfaat Aksi Perubahan

Pada akhir dari semua pemikiran ini, tentu penulis mengharapkan agar dapat diperoleh manfaat bagi semua pihak. Berikut ini manfaat yang diharapkan dari hasil aksi perubahan ini:

- 1) Bagi Penulis
Sebagai pihak yang paling membutuhkan solusi atas masalah yang diangkat dalam aksi perubahan ini, tentu penulis sangat berharap solusi tersebut dapat memberikan efek positif. Antara lain yaitu:
 - a) Peningkatan kinerja, kompetensi, dan kapasitas kerja pada Loker informasi
 - b) Pengelolaan informasi terintegrasi dengan baik.
 - c) Terlaksananya hubungan masyarakat dan pelayanan informasi dengan baik.
- 2) Bagi Organisasi (Pihak Internal)
Pimpinan sebagai sosok utama yang menjadi penanggung jawab Kantor Kab. Sumenep sebagai satuan kerja dapat memantau kinerja di Subbagian Tata Usaha, yang diukur dari pelayanan yang baik dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Penulis menaruh harapan yang besar, dengan Laporan Aksi Perubahan yang disusun ini, dapat Meningkatkan layanan Informasi dan Pengaduan masyarakat di kantor Pertanahan kabupaten Sumenep.
- 3) Bagi *Stakeholder* Terkait (Pihak Eksternal)
Hubungan kerja yang terkait dengan para *stakeholder* yaitu pihak eksternal mempermudah kantor BPN dalam penanganan layanan informasi dan pengaduan

BAB II PROFIL PELAYANANAN PUBLIK

A. Tugas dan Fungsi Pelayanan

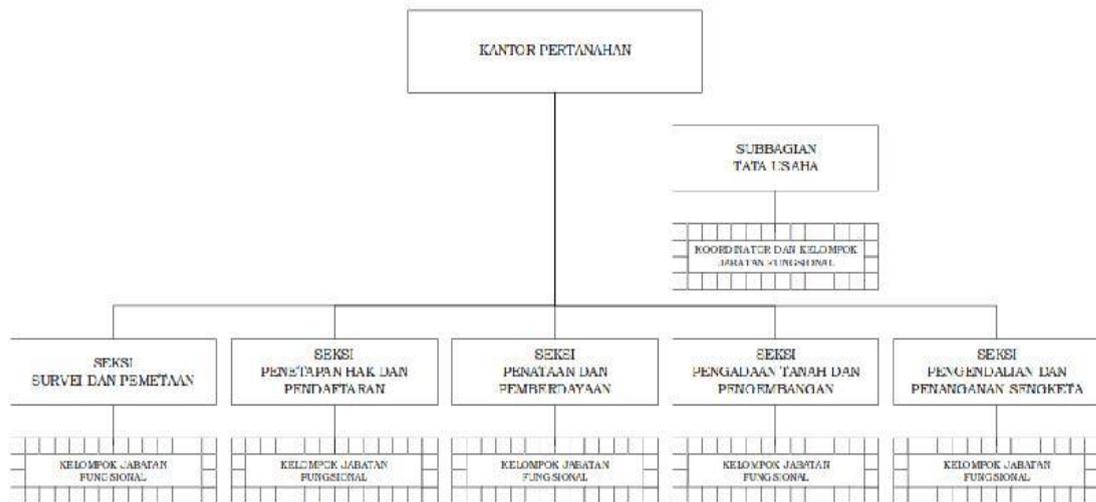
1) Tugas dan fungsi Kantor Pertanahan

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, disebutkan bahwa Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/ Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Tugas kantor pertanahan sebagaimana terdapat pada pasal 19 dari peraturan tersebut adalah melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Kab. Sumenep. Adapun fungsi Kantor Pertanahan sebagaimana pasal 20 peraturan tersebut adalah sebagai berikut.

- a) penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b) pelaksanaan survei dan pemetaan;
- c) pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d) pelaksanaan penataan dan pemberdayaan;
- e) pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f) pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan;
- g) pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik;

Adapun bagan organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 2.1 Bagan Organisasi Kantor Pertanahan

Kabupaten Sumenep merupakan Daerah paling timur di pulau madura. Dimana Kabupaten Kab. Sumenep merupakan kabupaten yang terdapat kerajaan bahkan kabupaten Sumenep digadang-gadang adalah solonya pulau madura. Dimana menurut data statistic kabupaten Sumenep berpenduduk jiwa sebanyak 1.124.436, diaman terdapat 542.735 penduduk berjenis kelamin laki-laki dan 581.701 dengan jenis kelamin perempuan.

Luas Wilayah Kabupaten Sumenep adalah 2.093,457573 km², terdiri dari pemukiman seluas 179,324696 km², areal hutan seluas 423,958 km², rumput tanah kosong seluas 14,680877 km², perkebunan/tegalan/semak belukar/ladang seluas 1.130,190914 km², kolam/ pertambakan/air payau / danau / waduk / rawa seluas 59,07 km², dan lain-lainnya seluas 63,413086 km². Untuk luas lautan Kabupaten Sumenep yang potensial dengan keanekaragaman sumber daya kelautan dan perikanannya seluas +50.000 km².

2) Tugas dan Fungsi Subbagian Tata Usaha

Sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan, Penulis bertugas pada unit yang 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 (Peraturan Menteri ATR/ Kepala BPN No. 17/2020) Adapun fungsi Subbagian Tata Usaha, yaitu sebagai berikut (sesuai Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN No.38/2016):

- a) penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
- b) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;

- c) pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- d) pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;
- e) pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- f) pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- g) pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
- h) pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat. Maka pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan dan penanganan pengaduan masyarakat menjadi tugas yang penting bagi BPN

3) Area Bermasalah

Saat ini untuk pelayanan hubungan hukum masyarakat memang menjadi masalah yang menjadi sorotan utama, karen BPN adalah kantor pelayanan, maka pelayanan yang baik adalah menjadi modal utama bagi kantor pertanahan, dalam hal ini pelayanan pertanahan sebenarnya menjadi tugas loket informasi dan pengaduan, akan tetapi saat ini, untuk masyarakat yang ingin menanyakan informasi dan pengaduan hamper semuanya di tangani oleh pejabat pengawas atau para koordinator substansi, sehingga secara langsung akan sangat mengganggu pekerjaan rutin dari pejabat tersebut, dimana seharusnya jika ada informasi hanya sekedar tentang tata cara pendaftan dan syarat pendaftaran cukup di tangani oleh loket informasi dan jika hanya pengaduan tentang perkembangan berkas juga cukup pada loket pengaduan, berikut saya sajikan evident masih adanya masyarakat yang dating ke kantor BPN menemui pejabat atau koordinator substansi hanya untuk menanyakan syarat atau perkembangan berkas permohonan :

NO	NAMA	KEPENTINGAN	ALAMAT	TTD
1	Heruman	Proses Bulet Murus Tanah	Bakuran	[Signature]
2	Narica	Ngambil sertifikat	Kepanjin	[Signature]
3	Inach	Amal sertifikat	Banyuwangi	[Signature]
4	Gayatri	Selamatan	Jalenan	[Signature]
5	Mausir	Selamatan	Busa Jaban	[Signature]
6	Gatot D.	Ke Ba Ana	Malaga	[Signature]
7	Hanur Hisan	Pengambilan Png	Paberdan	[Signature]
8	Moh Yonus	Pada ke P Duta	Tilungaj	[Signature]
9	Moh. Nurji	Musyawarah	Papadun	[Signature]
10	SUMARNI	Permohonan perantara atas nama keluarga	Distrik PROU JETIM	[Signature]
Selasa 4 October 2021				
1	A. MOH SIDDIKSH	Clarifikasi	Cekungan	[Signature]
2	Hariyono	Konrad	Buloto	[Signature]
SELASA 5 October 2021				
1.	ASH ALIMADJI	CEK SERTIFIKAT	JL. MONTIRPA	[Signature]
2	MUDI SANJO			[Signature]
3	TIOM OSUDANI AHW	Cda Sertifikat	Kaseunan	[Signature]
4	PAHMAD PASAR	kecek becek	Kebunedipriane	[Signature]
5	Nasumba	aducant.		[Signature]
6	Suri Umar	BON PH	Buloto	[Signature]
RABU 6-10-2021				
1.	A. Fatmawati	Sertifikat	Jl. endra kalim	[Signature]
2.				

Gambar 2.2 Daftar Buku Tamu



Gambar 2.3 Tamu pada seksi PHP dan Seksi SP

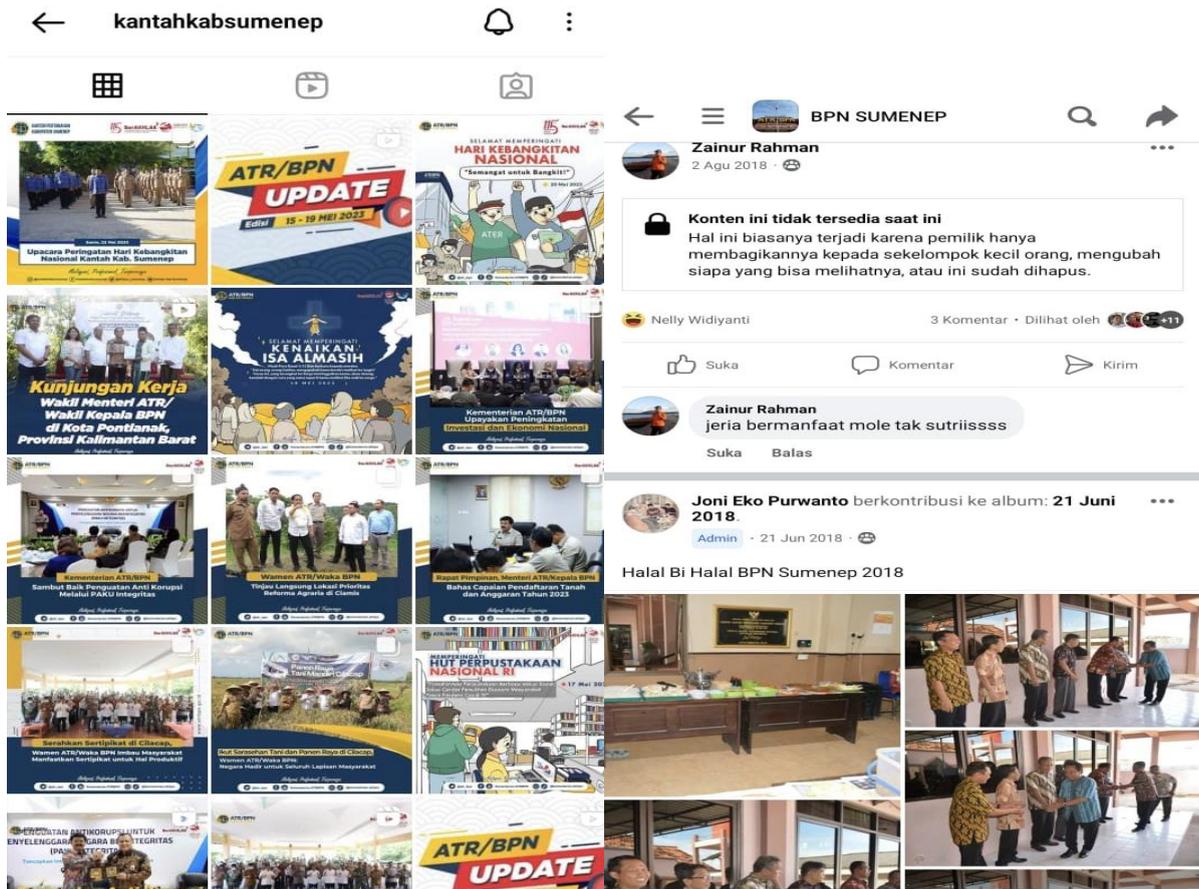
Selain permasalahan tamu yang datang menemui para pejabatnya, di kantor BPN Sumenep juga sangat sedikit sekali untuk permohonan tanpa kuasa, dimana permohonan hampir Sebagian besar adalah PPAT/Notaris untuk eviden kami bisa saya sajikan rekap dari data KKP

Rencana Aksi Perubahan PKP Angkatan I Tahun 2023

Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Jenis Permohonan
08/03/2023 14.46.02	RADEN ACHMAD FAIZAL HADIANSYAH, S.H.	JL TAMAN SISWA NO 16A	Roya
04/04/2023 12.22.19	RADEN BAGUS BUDI SETIAWAN	JL. TONGKOL NO. 16	Pencatatan Perubahan Penggunaan Tanah
05/01/2023 16.44.51	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
06/01/2023 08.18.52	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Per
30/01/2023 09.38.15	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Per
07/02/2023 10.47.24	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
03/04/2023 10.59.35	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Per
10/04/2023 11.48.13	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
04/05/2023 11.08.36	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
12/05/2023 09.58.40	RAHMAD TAUFIK	DUSUN AHADAN DESA BANJAR TIMUR	Roya
13/01/2023 11.05.12	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Hak Tanggungan
13/01/2023 11.07.13	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Hak Tanggungan
12/04/2023 10.49.16	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Roya
12/04/2023 15.55.22	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Roya
02/01/2023 14.50.55	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
30/01/2023 11.53.23	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
08/02/2023 12.34.23	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
08/02/2023 12.35.33	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
09/02/2023 12.44.24	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
09/02/2023 12.44.25	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
17/02/2023 11.59.46	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
23/02/2023 11.05.48	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
23/02/2023 11.07.39	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
23/02/2023 11.07.40	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
23/02/2023 11.07.41	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
03/04/2023 11.39.37	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
10/04/2023 10.52.17	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
02/05/2023 11.34.36	RATNIYATI	JL. URIP SUMOHARJO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
01/02/2023 13.08.26	RB. HERMAN HIDAYAT	JL. HALIM PERDANA KUSUMA NO. 91	Pendaftaran SK Hak
24/03/2023 12.43.08	RICHWATUN	BARATAJAYA KEC. GUBENG	Pemisahan Bidang

Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Jenis Permohonan
16/03/2023 14.08.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.08.08	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.09.58	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.11.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.12.09	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
17/03/2023 09.54.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama
20/03/2023 10.37.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama
20/03/2023 10.40.05	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pewarisan
20/03/2023 11.38.03	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
20/03/2023 11.38.03	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
24/03/2023 15.05.10	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
24/03/2023 15.07.06	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
28/03/2023 10.27.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
28/03/2023 10.33.13	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
29/03/2023 11.03.14	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
30/03/2023 10.38.20	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
31/03/2023 14.53.16	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
31/03/2023 14.55.13	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama
31/03/2023 14.55.18	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
04/04/2023 11.29.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
04/04/2023 11.30.20	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
04/04/2023 11.47.19	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
10/04/2023 11.04.13	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
12/04/2023 07.19.12	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
12/04/2023 11.50.18	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Hibah
13/04/2023 11.45.20	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
14/04/2023 11.21.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Lelang
17/04/2023 15.07.22	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
17/04/2023 15.07.22	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
17/04/2023 15.11.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli

Gambar 2.4 Daftar permohonan kuasa oleh notaris



Gambar 2.5 konten pada Instagram dan Facebook Kantor BPN Sumenep

Sebenarnya dalam hal sosialisasi tentang layanan pertanahan, media social juga dianggap sangat efektif untuk dilakukan, seperti membuat konten yang berisikan tentang, apa saja layanan pertanahn, apa syaratnya, bagaimana prosesnya, dan juga tentang berapa biayanya, agar masyarakat tau dan melaukan sendiri pendaftaran pelayanan pertanahan, tidak menggunakan calo atau jasa pengurusan, dan sebagai evden bahwa selama ini medsos BPN sumenep, hanya berisi tentang foto kegiatan saja dan bukan konten tentang pelayanan, saya coba berikan potongan konten yang disajikan pada IG dan facebook BPN Kab Sumenep :

Maka dari permasalahan diatas perlu dilakukan aksi perubahan, dimana aksi perubahan adalah suatu upaya intervensi agar terdapat peningkatan kinerja pada Subbagian Tata Usaha Kantah Kab. Sumenep. Peningkatan dan perbaikan dilakukan dengan menemukan area yang bermasalah agar dapat dilakukan suatu aksi perubahan. Untuk menemukan area bermasalah dilakukan identifikasi isu strategis yang mengacu kepada uraian tugas yang diemban. Beberapa isu strategis yang penulis identifikasi adalah sebagai Berikut :

Tabel 2.1 Identifikasi Kondisi Saat Ini

No .	Tugas dan Fungsi	Kondisi saat ini	Kesenjangan (gap)	Kondisi yang diharapkan	Upaya yang akan dicapai
1.	Pelaksanaan urusan Hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, dan pelayanan pengaduan	- sedikitnya permohonan tanpa kuasa -Kurangnya pemahaman masyarakat tentang tugas fungsi kantor pertanahan	• masyarakat menganggap pihak desa dan notaris adalah tempat melakukan pelayanan pertanahan	• masyarakat bisa melakukan pendaftaran langsung ke BPN • petugas loket informasi bisa memberikan informasi terkait pendaftaran	• Sosialisasi tentang pelayanan BPN • pengenalan BPN melalui media sosial
2.	Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan	Belum terwujudnya layanan informasi dan pengaduan terintegrasi dengan baik	Pembagian sumber daya di Kantor Pertanahan	Terwujudnya pelayanan pertanahan yang profesional secara komprehensif	Mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk mencapai hasil terbaik
3.	Pelayanan Informasi media sosial	Belum maksimalnya informasi tentang layanan pertanahan di media IG tau Facebook	Informasi medsos hanya menyajikan foto dan kegiatan BPN	Media social tersebut bisa memberikan informasi, tata cara, persyaratan dan biaya dalam layanan pertanahan	Dalam konten medsos disajikan, informasi, tata cara, persyaratan dan biaya dalam layanan pertanahan

Berdasarkan tabel di atas, untuk memfokuskan area intervensi yang akan menjadi prioritas penyelesaian masalah, yaitu:

- 1) Masih sedikitnya pemohon sendiri tanpa kuasa.
- 2) Belum terwujudnya pelayanan loket informasi dan pengaduan yang terintegrasi pada kantor pertanahan KaB Sumenep
- 3) Belum maksimalnya informasi tentang layanan pertanahan di medsok (IG dan Facebook)

B. Sumber Daya

1) Sumber Daya Manusia

Kantor Pertanahan Kabupaten Kab. Sumenep memiliki pegawai sebanyak 31 orang ASN, 50 orang PPNPN, dan 10 orang ASK. Secara jumlah komulatif sudah mencukupi tetapi kami menghitungnya berdasarkan pekerjaan rutin, tidak termasuk dengan pekerjaan PTSL. Namun dari sisi pelaksana sebagai penggerak utama. Jalannya organisasi masih sangat terbatas untuk pelayanan loket informasi dan pengaduan, Adapun secara rinci sebaran pegawai adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Data SDM Kantah Kab. Sumenep

No.	Uraian	Jumlah Pegawai			Jumlah
		PNS	PPNPN	ASK	
1	Kepala Kantor Pertanahan	1			1
2	Subbagian Tata Usaha	1			1
	a. Sekretaris Pimpinan				
	b. Petugas Loker	2	3		5
	c. Petugas Keamanan		3		3
3	Seksi Survei dan Pemetaan				
4	Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran				
5	Seksi Penataan dan Pemberdayaan				
6	Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan				
7	Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa				
Jumlah					

Sumber: Data Pokok Kantor, 2023

Dari data pada tabel di atas, Penulis mencoba fokus pada Subbagian Tata Usaha yang dibahas pada tulisan ini. Dimana tugas yang menjadi tanggung jawab dan harus diselesaikan oleh 1 (satu) orang di Subbagian Tata Usaha itu mencakup urusan perencanaan, evaluasi, dan pelaporan, lalu urusan umum dan kepegawaian, dan tentunya urusan keuangan dan BMN yang di dalamnya juga ada seorang Bendahara.

2) Sarana Prasarana

Kantor pertanahan kabupaten sumenep, berkoasi di Jalan payudan barat No.2 Desa Pabian Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. Saat ini menggunakan gedung kantor dua lantai sebanyak dua pintu yang digunakan sebagai kantor.

Adapun sarana dan prasarana yang khusus digunakan dalam layanan loket adalah sebanyak 5 Loket sebagai berikut.

Tabel 2.3. Sarana dan Prasarana

Uraian	Jumlah	Keterangan
Gedung Kantor	1 unit	Hak Pakai
Peralatan dan Mesin:		
PC + printer	5 unit	BMN
Fingerprint KTP	2 unit	BMN
Scanner	3 unit	BMN

Sumber: Laporan Barang Milik Negara (BMN), 2023

Dari tabel di atas, dapat tergambar bahwa Kantah Kab. Sumenep sudah cukup memadai dalam hal sarana dan prasarana. Akan tetapi kondisi ini sedikit tidak diimbangi dengan pelayanan loket informasi dan pengaduan yang belum terintegrasikan dengan baik.



Gambar 2.6 Loket Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep

3) Anggaran

Kantah Kab. Sumenep pada tahun anggaran 2023 memperoleh anggaran dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) sebesar Rp10.981.869.000,- (Sepuluh Milyard Sembilan Ratus Delapan Puluh Satu Juta Delapan Ratus enam Puluh Sembilan ribu) . sedangkan untuk Anggaran yang berkaitan tentang layanan informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Hubungan Masyarakat : 60.000.000 (Enam Puluh Juta Rupiah)
2. Layanan Data dan Informasi : 38.591.000 (Tiga Puluh Delapan Juta Lima Ratus Sembilan Puluh Satu ribu)

RINCIAN KERTAS KERJA SATKER T.A. 2023

KEMEN/LEMB (056) KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BPN
 UNIT ORG (01) Sekretariat Jenderal
 UNIT KERJA (430530) KANTOR PERTANAHAN KAB. SUMENEP
 ALOKASI Rp. 10,981,869,000

Halaman : 25

KODE	PROGRAM/ KEGIATAN/ KRO/ RO/ KOMPONEN/ SUBKOMP/ DETIL	PERHITUNGAN TAHUN 2023			SD/ CP
		VOLUME	HARGA SATUAN	JUMLAH BIAYA	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
052	Pelayanan informasi publik			12,350,000	U
A	Layanan Informasi Publik			12,350,000	
521211	Belanja Bahan (KPPN.036-Pamekasan)			843,000	RM
	- Bahan	1.0 PKT	843,000	843,000	
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.036-Pamekasan)			11,507,000	RM
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	11,507,000	11,507,000	
053	penyelenggaraan strategi komunikasi di daerah			36,100,000	U
A	Strategi			36,100,000	
521211	Belanja Bahan (KPPN.036-Pamekasan)			2,800,000	PNP
	- Bahan	1.0 PKT	2,800,000	2,800,000	
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.036-Pamekasan)			13,790,000	PNP
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	13,790,000	13,790,000	
522191	Belanja Jasa Lainnya (KPPN.036-Pamekasan)			2,500,000	PNP
	- Media Publikasi	1.0 PKT	2,500,000	2,500,000	
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa (KPPN.036-Pamekasan)			17,010,000	PNP
	- Transport [3 Org x 6 Kali]	18.0 OT	285,000	5,130,000	
	- Uang Harian [3 Org x 2 HR x 3 Kali]	18.0 OH	410,000	7,380,000	
	- Penginapan [3 Org x 1 HR x 3 Kali]	9.0 OH	500,000	4,500,000	
5527.EBA.962	Layanan Umum	1.0 Layanan		6,860,000	U
051	Pelayanan Umum, Pelayanan Rumah Tangga dan Perlengkapan			6,860,000	
A	Pelayanan			6,860,000	
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.036-Pamekasan)			6,860,000	RM
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	2.0 PKT	3,430,000	6,860,000	
5527.EBA.963	Layanan Data dan Informasi	1.0 Layanan		38,591,000	U
051	Pengadaan Paket Data Internet			6,300,000	
A	Paket Internet			6,300,000	
521211	Belanja Bahan (KPPN.036-Pamekasan)			6,300,000	RM
	- Bahan	2.0 PKT	3,150,000	6,300,000	
052	Pengadaan Lisensi Aplikasi Autocad			32,291,000	U
A	Biaya Lisensi Aplikasi			32,291,000	
521111	Belanja Keperluan Perkantoran (KPPN.036-Pamekasan)			32,291,000	PNP
	- Lisensi Office 365 dan Auto Desk CAD	1.0 PKT	32,291,000	32,291,000	
5527.EBA.969	Layanan Bantuan Hukum	1.0 Layanan		9,060,000	

Rencana Aksi Perubahan PKP Angkatan I Tahun 2023

056.01.00	Program Penyelenggaraan Pemertan Ruang				14,000,000		
6908	Sinkronisasi Pemanfaatan Ruang				14,060,000		
6908.BAH	Pelayanan Publik Lainnya[Base Line]	2.0 layanan, bidang, dokumen, Miliar Rp, titik			14,060,000		

	Lokasi : KAB. SUMENEP						
6908.BAH.001	Persetujuan/Rekomendasi KKPR	2.0 layanan			14,060,000		
051	Pelayanan Penerbitan KKPR				14,060,000	U	
A	Pelayanan KKPR				14,060,000		
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.036-Pamekasan)				14,060,000		PNP
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	2.0 PKT	7,030,000		14,060,000		
056.01.WA	Program Dukungan Manajemen				6,429,746,000		
5527	Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah				6,429,746,000		
5527.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal[Base Line]	6.0 Layanan, Laporan, Dokumen, Rekomendasi, Unit			5,494,190,000		

	Lokasi : KAB. SUMENEP						
5527.EBA.956	Layanan BMN	1.0 Layanan			600,000		
051	Penyusunan Dokumen RK BMN				600,000	U	
A	Pengelolaan BMN				600,000		
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa (KPPN.036-Pamekasan)				600,000		RM
	- Uang Harian [1 orang x 1 hari x 1 kali]	1.0 OH	100,000		100,000		
	- Transport [1 orang x 1 kali]	1.0 OK	100,000		100,000		
	- Penginapan [1 orang x 1 hari x 1 kali]	1.0 OH	400,000		400,000		
5527.EBA.958	Layanan Hubungan Masyarakat	1.0 Layanan			60,000,000		
051	Pengelolaan Pengaduan				11,550,000	U	
A	Pengelolaan Pengaduan				11,550,000		
521211	Belanja Bahan (KPPN.036-Pamekasan)				500,000		RM
	- Bahan	1.0 PKT	500,000		500,000		
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi (KPPN.036-Pamekasan)				11,050,000		RM
	- ATK dan Bahan Penunjang Komputer	1.0 PKT	11,050,000		11,050,000		

Gambar 2.7 Rincian kertas kerja satker TA 2023

BAB III ANALISIS MASALAH

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada Bab sebelumnya, penulis merumuskan masalah yang terdapat pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Kab. Sumenep, khususnya pada loket yaitu sebagai berikut:

- 1) Masih sedikitnya permohona sendiri tanpa kuasa.

Begitu banyak Pelayanan di BPN, dari mulai cheking, peralihan hak, sampai pendaftaran pertama kali, dari semua pelayanan di BPN tersebut ada beberapa yang dimana msyarakat tidak bisa melakukan pendafrtan sendiri atau langsung, seperti Cheking, pasang Hak Tanggungan dan Roya elektronik sedangkan untuk pelayanan selain 3 layanan tersebut, masyarakat bisa melakukan pendafrtan sendiri tanpa kuasa, selain beberapa kemudahan yang bisa di dapat seperti loket prioritas juga psti biaya yang lebih murah daripada melakukan pendafrtan melalui pihak ketiga atau dikuasakan melalui jasa pengurusan. Di kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep, masih ditemukan banyak sekali pendaftaran dengan menggunakan jasa pengurusan, sebagai eviden saya coba lampirkan data rekap dari system KKP.

Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Jenis Perr
08/03/2023 14.46.02	RADEN ACHMAD FEIZAL HADIANSYAH, S.H.	JL TAMAN SISWA NO 16A	Roya
04/04/2023 12.22.19	RADEN BAGUS BUDI SETIAWAN	JL TONGKOL NO. 16	Pencatatan Perubahan Penggunaan Tanah
05/01/2023 16.44.51	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
06/01/2023 08.18.52	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Per
30/01/2023 09.38.15	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Per
07/02/2023 10.47.24	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
03/04/2023 10.59.35	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Per
10/04/2023 11.48.13	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
04/05/2023 11.08.36	RAHMAD READY KURNIAWAN	DUSUN PERENG TALE GANG. CENDRAWASIH	Peralihan Hak - Jual Beli
12/05/2023 09.58.40	RAHMAD TAUFIK	DUSUN AHADAN DESA BANJAR TIMUR	Roya
13/01/2023 11.05.12	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Hak Tanggungan
13/01/2023 11.07.13	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Hak Tanggungan
12/04/2023 10.49.16	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Roya
12/04/2023 15.55.22	RATIEH DIYANI RUMMANA	JL BLIMBING NO 60 DS KARANGDUAK	Roya
02/01/2023 14.50.55	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
30/01/2023 11.53.23	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
08/02/2023 12.34.23	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
08/02/2023 12.35.33	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
09/02/2023 12.44.24	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
09/02/2023 12.44.25	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
17/02/2023 11.59.46	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
23/02/2023 11.05.48	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
23/02/2023 11.07.39	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
23/02/2023 11.07.40	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
23/02/2023 11.07.41	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
03/04/2023 11.39.37	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
10/04/2023 10.52.17	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Peralihan Hak - Jual Beli
02/05/2023 11.34.36	RATNIYATI	JL URIP SUMOHARIO 25B	Perubahan Hak Atas Tanah
01/02/2023 13.08.26	RB. HERMAN HIDAYAT	JL. HALIM PERDANA KUSUMA NO. 91	Pendaftaran SK Hak
24/03/2023 12.43.08	RICHWATUN	BARATAJAYA KEC. GUBENG	Pemisahan Bidang

Tanggal	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Jenis Perm
16/03/2023 14.08.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.08.08	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.09.58	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.11.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
16/03/2023 14.12.09	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
17/03/2023 09.54.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama
20/03/2023 10.37.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama
20/03/2023 10.40.05	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pewarisan
20/03/2023 11.38.03	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
20/03/2023 11.38.03	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
24/03/2023 15.05.10	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
24/03/2023 15.07.06	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
28/03/2023 10.27.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
28/03/2023 10.33.13	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
29/03/2023 11.03.14	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
30/03/2023 10.38.20	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
31/03/2023 14.53.16	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
31/03/2023 14.55.13	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama
31/03/2023 14.55.18	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
04/04/2023 11.29.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
04/04/2023 11.30.20	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
04/04/2023 11.47.19	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
10/04/2023 11.04.13	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
12/04/2023 07.19.12	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
12/04/2023 11.50.18	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Hibah
13/04/2023 11.45.20	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli
14/04/2023 11.21.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Lelang
17/04/2023 15.07.22	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
17/04/2023 15.07.22	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Roya
17/04/2023 15.11.17	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Jalan Teuku Umar No 177	Peralihan Hak - Jual Beli

Gambar 3.1 Daftar Permohonan Pendaftaran

- 2) Belum terwujudnya pelayanan loket informasi dan pengaduan yang terintegrasi pada kantor pertanahan Kab Sumenep.

Loket adalah wajah dari kantor pertanahan, karena petugas yang pertama kali memberikan informasi dan penjelasan adalah petugas loket, dan dalam sebuah kantor berjalannya roda organisasi menurut penulis ada komponen teknis terkait pelayanan produk dari pertanahan dan komponen pelayanan informasi/hubungan masyarakat. Yang diamana menurut penulis saat di di kantor Pertanahan kabupaten sumenep, salah satunya belum maksimal dalam pelayanan loket informasi pengaduan, karena saat ini, jika ada masyarakat yang datang untuk meminta informasi ataupun melaporkan pengaduan, masih dihadapkan dengan pejabat structural atau para coordinator substansi, padahal kepentingan yang ditanyakan terkadang hak yang bisa di selesaikan di loket informasi dan pengaduan dan tidak begitu urgent, sehingga akan berdampak pada aktifitas para pejabat pengawas atau para koordinator substansi dalam hal menyelesaikan pekerjaan rutin sehari hari, sebagai evident penulis akan dajikan data terkait masih adanya tamu/masyarakat yang menemui pejabat dikantor pertanahan kabupaten sumenep :

NO	NAMA	KEPERTANAHAN	ALAMAT	TTD
1	Heruman	Peres Bekel	Bekuan	[Signature]
2	Nalio	Masun Tualu	Kepanyin	[Signature]
3	Inuch	Amil Sidiyasa	Banyuolek	[Signature]
4	Gayutini	Selaburulu	Bekuan	[Signature]
5	Mansur	Selaburulu	Bekuan	[Signature]
6	Gatot D.	Ke Ba Apan	Malang	[Signature]
7	Honar Hidar	Pegembelan Png	Pabersan	[Signature]
8	Moh Yung	Pelita ke P. Dany	Tilland	[Signature]
9	Moh. Lutfi	Muskeri Buda	Pungatan	[Signature]
10	SUMARNI	Perumahan Perumahan	Doketa PRO JATIM	[Signature]
Selasa 4 October 2021				
1	A. NICH SIDIYASIH	Centhang	Celuyun	[Signature]
2	HAN YONO	Konul	Bekuan	[Signature]
Selasa 5 October 2021				
1.	AGH ALIYAHIDI	CEK SERTIFIKASI	JL. MUTIARA	[Signature]
2	MUDI SANTO			[Signature]
3	MOH OSIDANI AW	Cek Sertifikat	Kaseman	[Signature]
4	RAHMAD PABAR	Jepit Bekuan	Kesunduyitane	[Signature]
5	Nobun	aducant		[Signature]
6	Emi Umar	BON PH	Bekuan	[Signature]
RABU 6-10-2021				
1.	A. Fathani	Sertifikat	Jl. Embu lalon	[Signature]
2.				

Gambar 3.2 Tamu pada seksi PHP dan Seksi SP

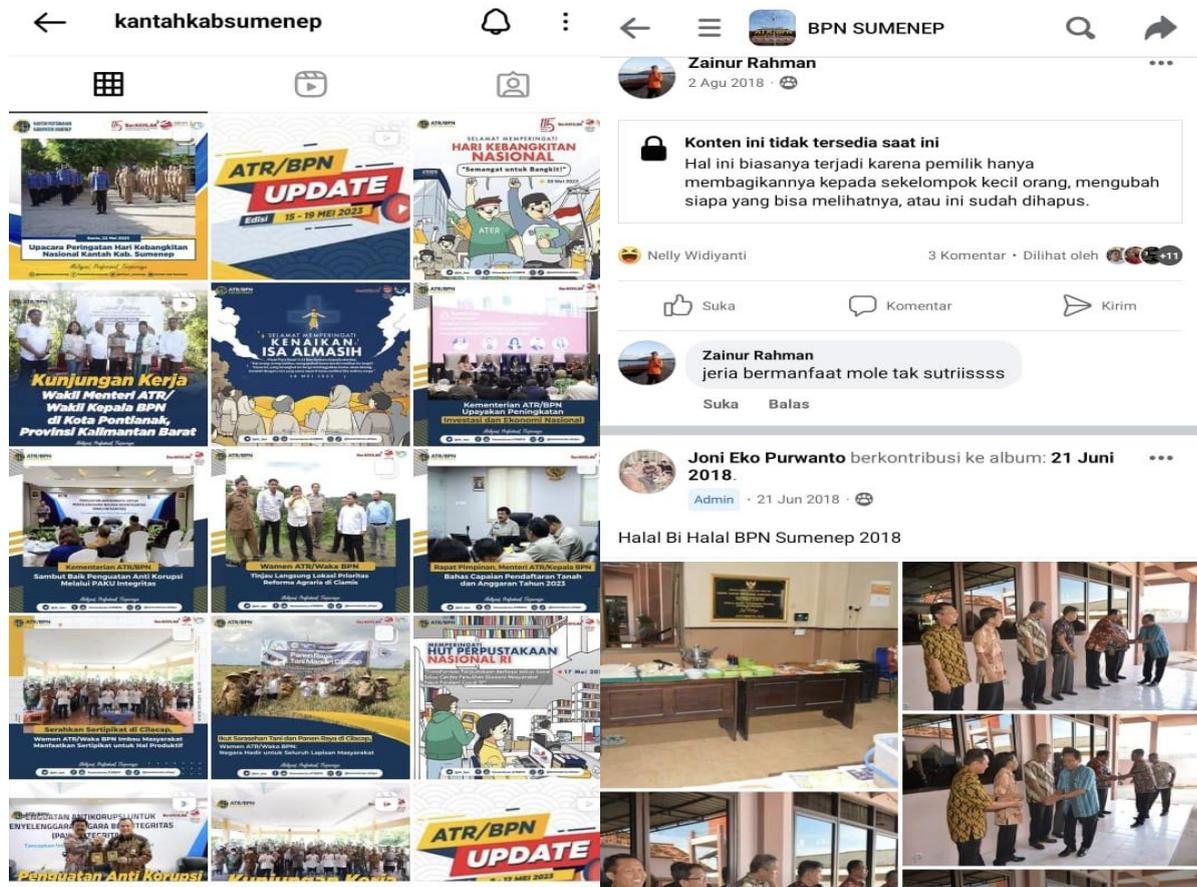


Gambar 3.3 Daftar permohonan kuasa oleh notaris

- 3) Belum maksimalnya informasi tentang layanan pertanahan di medsok (IG dan Facebook)

Media sosial saat ini menjadi media yang efektif dalam memberikan informasi karena selain mudah juga murah, media sosial seperti IG, tiktok, facebook dll, adalah media yang pasti dipakai semua instansi pemerintah dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat, agar masyarakat bisa mengenal dan mengetahui eksistensi instansi tersebut. Begitu pula dengan kantor BPN kabupaten Sumenep, juga menggunakan media sosial sebagai media sosialisasi dan pengenalan. Akan tetapi konten yang disajikan adalah berupa informasi kegiatan-kegiatan saja, seharusnya konten yang di buat juga terkait edukasi terkait layanan pertanahan, berupa apa saja

layanan yang ada, bagaimana prosedurnya, apa syaratnya dan berapa biayanya. Sebagai eviden penulis coba tampilan contoh konten yang di sajikan BPN kabupaten Sumenep dalam akun Instagram dan Facebook.



Gambar 3.4 konten pada Instagram dan Facebook Kantor BPN Sumenep

B. Penetapan Masalah Utama

1) Metode Penentuan Masalah Utama

Penentuan masalah utama dilakukan untuk memilih tiga permasalahan menjadi satu isu utama menggunakan Metode USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*) yakni :

- a. *urgency*
mendesak harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti.
- b. *seriousness*
harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan.
- c. *growth*
memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera.

Tabel 3.1 Keterangan dari USG

Nilai	<i>Urgency (U)</i>	<i>Seriousness (S)</i>	<i>Growth (G)</i>
5	Sangat <i>urgent</i>	Sangat serius	Harus ditangani segera
4	<i>urgent</i>	Serius	Toleransi waktu singkat
3	Cukup <i>urgent</i>	Cukup serius	Toleransi waktu cukup lama
2	Kurang <i>urgent</i>	Kurang serius	Toleransi waktu lama
1	Tidak <i>urgent</i>	Tidak serius	Toleransi waktu sangat lama

Penetapan masalah utama dengan menggunakan metode USG menggunakan teknik pembobotan. Masalah yang teridentifikasi diberi nilai secara subjektif namun dilandasi pemahaman tentang masalah tersebut. Masalah utama adalah masalah yang memiliki skor akumulatif paling tinggi. Penetapan masalah dengan metode USG untuk tiap-tiap kriteria sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

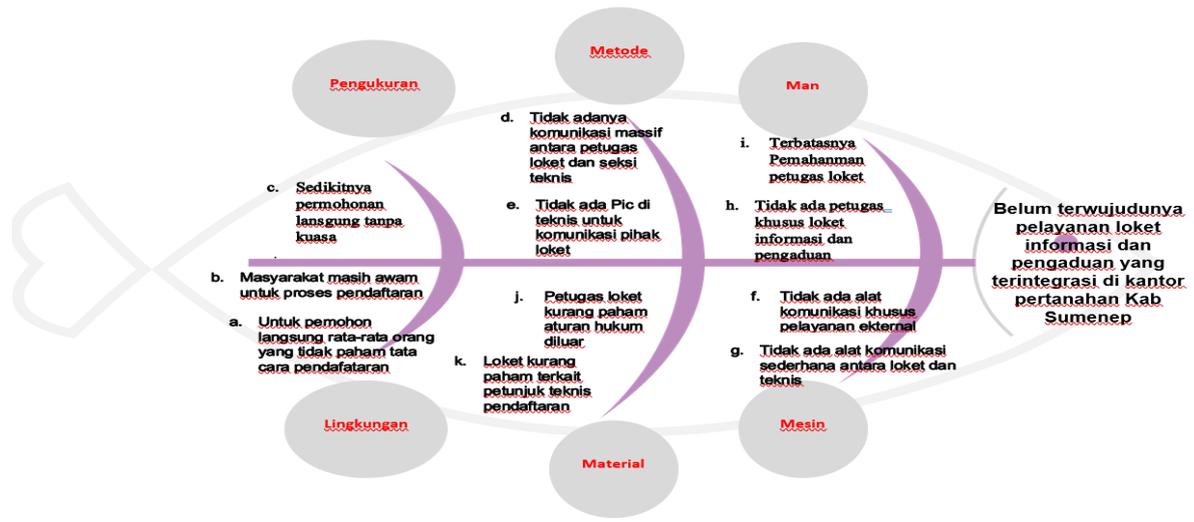
Tabel 3.2 Memilih Isu Strategis dengan Kriteria USG

	Isu/Masalah	Nilai			Total	Ranking
		U	S	G		
1	Masih sedikitnya permohonan sendiri tanpa kuasa.	4	4	4	12	3
2	Belum terwujudnya pelayanan loket informasi dan pengaduan yang terintegrasi pada kantor pertanahan Kab Sumenep	5	5	5	15	1
3	Belum maksimalnya informasi tentang layanan pertanahan di medsok (IG dan Facbook)	4	4	5	13	2

Pada tabel di atas, penulis menggunakan kriteria USG dalam pemilihan isu strategis yang diangkat dalam pembahasan ini.

Setelah dilakukan analisis dengan metode USG, diperoleh masalah utama dari kondisi yang terjadi saat ini. Selanjutnya untuk mengetahui lebih dalam penyebab-penyebab permasalahan tersebut, maka penulis menggunakan analisis dalam beberapa elemen dengan menggunakan *Fishbone diagram*. Elemen-elemen inilah nantinya yang akan digunakan sebagai dasar penggalan inovasi untuk menjadi solusi dari permasalahan yang ditetapkan. Elemen-elemen tersebut dapat digambarkan dalam diagram *Fishbone* sebagai berikut :

Gambar 5. Fishbone Diagram Masalah yang dihadapi



Tabel 3.3 Akar Permasalahan

KETERANGAN	AKAR MASALAH	SOLUSI	JANGKA WAKTU
LINGKUNGAN	Untuk pemohon langsung rata-rata orang yang tidak paham tata cara pendaftaran	1. Memberikan sosialisasi melalui media cetak online maupun cetak, dan menggunakan media social sebagai ajang pembelajaran kepada masyarakat	30 HARI
	Masyarakat masih awam untuk proses pendaftaran	2. Melakukan pendampingan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat	50 hari
MEASUREMENT	Sedikitnya permohonan langsung tanpa kuasa	3. Untuk pemohon langsung, di prioritaskan untuk pelayanannya	50 hari
METODE	Tidak adanya komunikasi massif antara petugas loket dan seksi teknis	4. Dibuatkan piket untuk penanggung jawab pada setia seksi yang terkait	50 hari
	Tidak ada penanggung jawab di teknis untuk komunikasi pihak loket	5. Membentuk penanggung jawab teknis untuk berkomunikasi dengan loket informasi dan pengaduan	50 hari
MESIN	Tidak ada alat komunikasi khusus pelayanan eksternal	6. Membuat komunikasi khusus dengan pihak eksternas seperti Whatsaps	50 hari
	Tidak ada alat komunikasi sederhana antara loket dan teknis	7. Memasang telepon yang internal kantor saja	50 hari
MAN	Tidak ada petugas khusus loket informasi dan pengaduan	8. Optimalisasi loket informasi dan pengaduan	50 hari
	Terbatasnya Pemahaman petugas loket	9. Memberikan pelatihan dalam pelayanan loket	3 hari

MATERIAL	Petugas loket kurang paham aturan hukum diluar pertanahan	10.Mengadendakan diskusi mingguan terkait hukum keperdataan, hukum administrasi dan tata negara	8 hari
	Loket kurang paham terkait petunjuk teknis pendaftaran	11.Mengagendakan kajian rutin setiap minggu terkait aturan-aturan dalam pertanahan	8 hari

C. Analisis Kelayakan Inovasi

Kelayakan inovasi yang dilakukan diharapkan dapat menjadi solusi permasalahan yang terjadi saat ini dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

1) Analisis kelayakan dari segi administrasi

Inovasi yang dibuat dapat menjawab isu atau permasalahan dalam unit kerja sesuai tugas dan fungsi Pejabat Pengawas yakni di Subbagian Tata Usaha.

2) Kelayakan ketersediaan sumber daya

Inovasi yang dibuat dapat diimplementasikan dengan dukungan sumber daya yang tersedia, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang tersedia di unit kerja.

3) Kelayakan teknis

Bentuk inovasi secara teknis dapat dibuat dan dapat diterapkan secara mudah dengan dukungan petugas loket yang profesional.

4) Kelayakan regulasi

Inovasi yang dibuat tidak melanggar ketentuan peraturan perundangan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik dan pelaksanaan teknis pelayanan di Subbagian Tata Usaha sebagaimana diatur dalam peraturan.

Maka dari 11 (sebelas) tawaran solusi yang disajikan pada tabel diatas perlu dilakukan kelayakan inovasi dengan melihat dari aspek kelayakan Analisis kelayakan dari segi administrasi, Kelayakan ketersediaan sumber daya, Kelayakan teknis dan kelayakan Regulasi, untuk gambaran umumnya akan dipaparkan sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 3.4 Kelayakan Permasalahan

NO	SOLUSI	KELAYAKAN			
		Administrasi	Sumber Daya	Teknis	Regulasi
1	Memberikan sosialisasi melalui media cetak online maupun cetak, dan menggunakan media social sebagai ajang pembelajaran	v	v	v	v
2	Melakukan pendampingan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat	v	x	x	x

3	Untuk pemohon langsung, di prioritaskan untuk pelayanannya	v	v	v	v
4	Dibuatkan piket untuk penanggung jawab pada setia seksi yang terkait	v	v	v	x
5	Membentuk penanggung jawab teknis untuk berkomunikasi dengan loket informasi dan pengaduan	x	v	x	v

6	Membuat komunikasi khusus dengan pihak ekternas seperti Whatsaps	v	v	v	x
7	Memasang telepon yang internal kantor saja	v	x	x	x
8	Optimalisasi loket informasi dan pengaduan	v	v	v	v
9	Memberikan pelatihan dalam pelayanan loket	v	v	v	v
10	Mengadendakan diskusi mingguan terkait hukum keperdataan, hukum administrasi dan tata negara	v	v	v	x
11	Mengadendakan kajian rutin setiap minggu terkait aturan-aturan dalam pertanahan	v	v	v	x

Dari 11 (sebelas) solusi yang dijabarkan diatas , ada 4 (empat) solusi yang dapat dilaksanakan dalam proses aktualisasi kegiatan kedepannya, dan keempat point itu adalah point 1, 3, 8 dan 9 dan untuk mendapatkan solusi yang tepat , maka lebih lanjut dengan melakukan penapisan dengan metode Mc Namara, dimana menggunakan kriteria dari melihat : kontribusi (K), Biaya (B) dan Kelayakan (K) dengan skala nilai 1-5 sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 3.5 Solusi Efektif

NO	ALTERNATIF SOLUSI	NILAI			TOTAL	RANKING
		K	B	Ke		
1	Memberikan sosialisasi melalui media cetak online maupun cetak, dan menggunakan media social sebagai ajang pembelajaran	3	4	4	11	4
2	Untuk pemohon langsung, di prioritaskan untuk pelayanannya	2	5	5	12	3
3	Optimalisasi loket informasi dan pengaduan	5	5	5	15	1
4	Memberikan pelatihan dalam pelayanan loket	5	4	5	14	2

Maka dari Analisa diatas gagasan inovasi yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan adalah “OPTIMALISASI LAYANAN LOKET INFORMASI DAN PENGADUAN”

BAB IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. Terobosan Inovasi

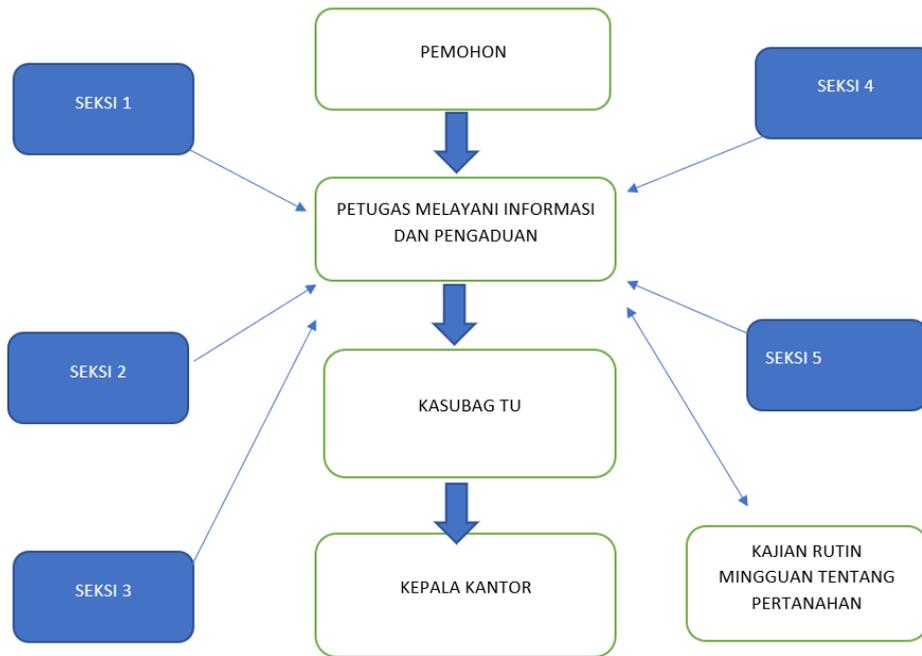
1) Deskripsi Inovasi

Perubahan yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengoptimalkan loket informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi potensi masalah yang telah diuraikan penulis di atas. Secara lebih detil, loket informasi dan pengaduan ini untuk memenuhi hal-hal sebagai berikut.

- a. Jika ada pemohon yang datang untuk melakukan pendaftaran dan data di system belum validasi, maka cukup di selesaikan oleh loket informasi dan pengaduan, pemohon tidak perlu datang dan mencari petugas untuk melakukan validasi.
- b. Untuk Masyarakat yang datang ke kantor pertanahan kab. Sumenep, dimana mereka ingin menanyakan tentang sampai dimana proses permohonannya, cukup di tangani oleh petugas loket informasi dan pengaduan, dan petugas loket yang akan mencari informasi tentang progres berkas permohonan tersebut.
- c. Ketika petugas teknis sudah tidak lagi disibukkan dengan tamu yang menanyakan progress berkas, bahkan tamu yang bertanya tata cara dan syarat, maka petugas teknis akan lebih focus dan cepat dalam melaksanakan tugasnya
- d. Untuk berkas yang ada kekurangan, maka petugas teknis tidak perlu sibuk untuk, membuat surat menyurat untuk dikirimkan kepada pemohon, jadi sudah merupakan tanggung jawan petugas loket informasi dan pengaduan untuk mengkonsep surat dan mendistribusikan, serta menginfentarisir berkas yang ada kekurangan, sehingga menjadi data base petugas loket dan informasi, untuk terciptanya satu pintu loket informasi

2) Model Inovasi

Inovasi yang ditawarkan dalam aksi perubahan ini penulis akan sajikan dalam bentuk mekanisme informasi dan pengaduan yang teritegrasi dengan seksi terkait, agar layanan informasi dan pengaduan berjalan cepat dan tepat. Jadi model inovasi yang akan dilakukan adalah dengan strategi sebagai berikut :



Gambar 4.1 SOP Kegiatan

Gambar SOP diatas dengan penjabaran sebagai berikut :

- a. persiapan penentuan koordinator pada setiap seksi masing-masing : ditunjuk siapa yang akan menjadi coordinator, dengan tanggung jawab memberikan informasi kepada loket informasi dan pengaduan jika ada berkas yang ada kekurangan atau bermasalah
- b. menyiapkan media penghubung antara coordinator petugas teknis dengan petugas loket informasi dan pengaduan.
- c. melakukan kajian rutin pada hari jumat pada jam 15.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB, dimana kajian itu dilakukan dikantor pertanahan kabupaten sumenep, yang bertempat di ruang media, dengan system paparan dan diskusi, jadi salah satu peserta membawakan 1 materi yang akan di diskusikan bersama
- d. Melakukan pelaporan mingguan, terkait efektifitas kegiatan inovasi integrasi loket pelayanan dan pengaduan, laporan disajikan dalam bentuk berapa banyaknya, masyarakat yang datang untuk meminta informasi atau penyampaian aduan, dan sampai sejauh mana loket informasi dan pengaduan bisa menyelesaikan permasalahan dan sampai sejauh mana loket bisa memberikan informasi yang bisa diberikan kepada masyarakat
- e. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan,dan menentukan apakah akan dilakukan strategi baru untuk menyikapi kekurangan, atau menjutkan strategi inovasi yang ada, jika dianggap sudah efektif

Tabel 4.1 Kanvas Inovasi

Mitra Kerja	Kegiatan Utama	Nilai yang ditawarkan	Hubungan klien	Target Klien
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kepala Kantor Pertanahan ➤ Semua pejabat pengawas ➤ Balai Latihan Kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimalisasi loket informasi dan pengaduan ➤ Mengadakan pelatihan terkait pelayanan loket 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoring berkas ➤ memudahkan informasi masyarakat ➤ informasi yang diterima valid ➤ Membantu efektifitas petugas teknis. ➤ Petugas loket yang lebih profesional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dapat mempercepat kegiatan informasi dan pengaduan ➤ Mempermudah dalam penyelesaian pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran Tanah ➤ Masyarakat yang ingin menanyakan progres pelayanan pertanahan ➤ Masyarakat yang ingin menanyakan tata cara, dan apa saja yang menjadi pelayanan di kantor BPN Sumenep
Sumber Daya	Unsur Biaya		Pelayanan	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Petugas Locket ➤ Staff Tata Usaha BPN Kab Sumenep 	DIPA Kantah Kab Sumenep		Pelayanan Locket yang cepat dan tepat	
			Imbalan	
			Kepuasan public	
Legalitas		Akuntabilitas	SUSTAINABILITAS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perkaban ATR/BPN 01 tahun 2010 ➤ Perkaban ATR/BPN 03 tahun 2010 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimalnya pelayanan loket dalam permohonan berkas ➤ Lebih responsif 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semakin meningkatnya kepuasan msyarakat dalam kemudahan pelayanan loket ➤ informasi yang diberikan bisa lebih akurat 	
		Resiko		
		Keinginan masyarakat yang melebihi dari tupoksi loket informasi dan pengaduan		

Tabel 4.2 Kegiatan Aksi perubahan

Kegiatan	Tahapan	tanggal Mulai	Durasi	Tahun 2023								Biaya	output	pelaksana	stakeholder	Tim efektif	
				Juni				Juli									
				Minggu ke				Minggu Ke									
I	II	III	IV	I	II	III	IV										
Optimalisasi loket informasi dan pengaduan	Persiapan	05/06/2023	2 hari									0	Data calon petugas loket dan PIC	kasubag TU	Kakan, Kasi 1 dan kasi 2		
	Pemilihan Petugas loket, dan Pic teknis	07/06/2023	3 hari									0	SK petugas dan Jadwal Kegiatan	kasubag TU	Kakan, Kasi 1 dan kasi 2		
	Briefing petugas loket, dan petugas teknis	12/06/2023	2 hari									0	Pernyataan kesepakatan/ komitmen	kasubag TU	Kakan, Kasi 1 dan kasi 2		
	Implementasi, kegiatan loket informasi, dan pengaduan	14/06/2023 - 25/07/2023	29									0	Laporan Jumlah tamu	kasubag TU	Kakan, Kasi 1 dan kasi 2		
	Kajian hukum pertanahan	09/06/2023, 16/06/2023, 23/06/2023, 30/06/2023	4 hari										0	Resume materi	kasubag TU	Kakan, Kasi 1 dan kasi 2	
	Pelaporan	26/06/2023	3 hari									0	Laporan Aksi Perubahan	kasubag TU	Kakan, Kasi 1 dan kasi 2		

B. Hasil Inovasi

Hasil dari inovasi yang dikembangkan dalam Laporan Aksi Perubahan ini hendaknya dapat mewujudkan pelayanan loket informasi dan pengaduan yang terintegrasi.

C. Manfaat Inovasi

Sebagai pihak yang paling membutuhkan solusi atas masalah yang diangkat dalam aksi perubahan ini, tentu penulis sangat berharap solusi tersebut dapat memberikan efek positif. Antara lain yaitu:

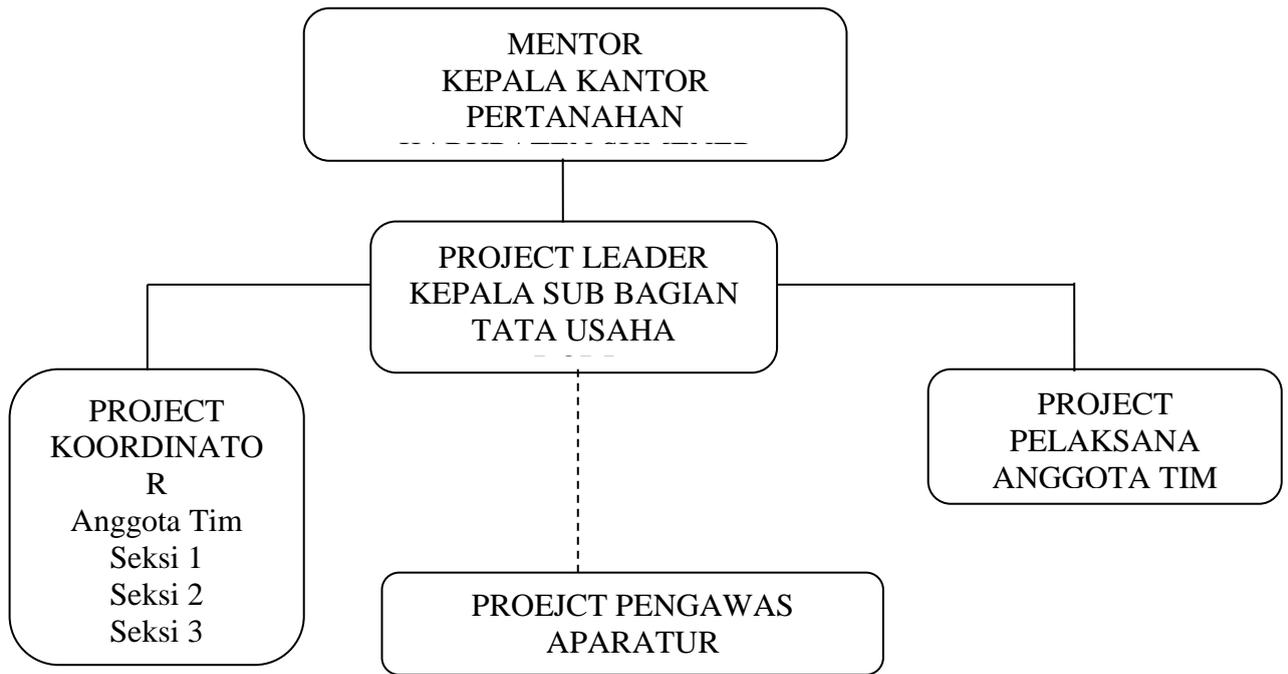
- a) Optimalnya pelayanan loket informasi dan pengaduan.
- b) Mempermudah masyarakat dalam informasi layanan pertanahan.
- c) Dapat membantu seksi teknis dalam pemantauan dan informasi berkas.
- d) Lebih tertib dalam persuratan untuk menginformasikan kekurangan berkas kepada pemohon.

Sedangkan bagi Organisasi (Pihak Internal), Pimpinan sebagai sosok utama yang menjadi penanggung jawab Kantor Kab. Sumenep sebagai satuan kerja dapat memantau kinerja di Subbagian Tata Usaha, terutama dalam pelayanan loket informasi dan pengaduan.

D. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Tim Efektif

Pemanfaatan Loket Informasi dan Pengaduan ini membutuhkan peran dari semua pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep dan dengan dibuatnya Loket Informasi dan pengaduan ini maka sebagai Pemangku Kepentingan tertinggi dalam keberhasilan kinerja loket ini adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep yang saat ini dijabat oleh Bpk Kresna Fitriyansyah, S.T.,M.Si kemudian di susun oleh Dodi Suryamansyah, S.H., MH sebagai penulis dan *Project Leader* perubahan maka perumusan hingga pelaksanaan proyek perubahan ini dapat berjalan lancar dan tepat sasaran dalam menghasilkan perubahan berupa peningkatan kinerja pada loket informasi dan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep. Berikut ini merupakan Struktur tim efektif dalam proyek perubahan:



Gambar 4.2 Struktur Tim Efektif dalam Proyek Perubahan

2. Stakeholder

Dalam pelaksanaan aksi perubahan berupa Optimalisasi Pelayanan Loker informasi dan Pengaduan terdapat beberapa Stakeholder yang terkait adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Stakeholder Yang Terlibat

No	Nama Stakeholders	Peran	Hubungan Kerja
1	Kepala Kantor Pertanahan kota Blitar	Memberikan Arahan kegiatan aksi secara langsung. Mendukung dan memfasilitasi kegiatan aksi perubahan secara penuh. Mengesahkan dokumen surat menyurat	Sebagai Mentor Aksi Perubahan (Atasan Langsung)
3	Kepala Seksi Sub Bagian Tata Usaha	Pimpinan Aksi	Reect Leader Aksi
3	Kepala Seksi PPS	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi	Rekan Kerja Tim Aksi
5	Kepala Seksi PHP	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi	Rekan Kerja Tim Aksi
6	Kepala Seksi SP	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi	Rekan Kerja Tim Aksi
7	Staff Seksi TU	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi	Anggota Tim Aksi
8	PPNP	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi	Anggota Tim Aksi
9	Aparatur Desa	Pengawasan terhadap Aksi	Pengawasan

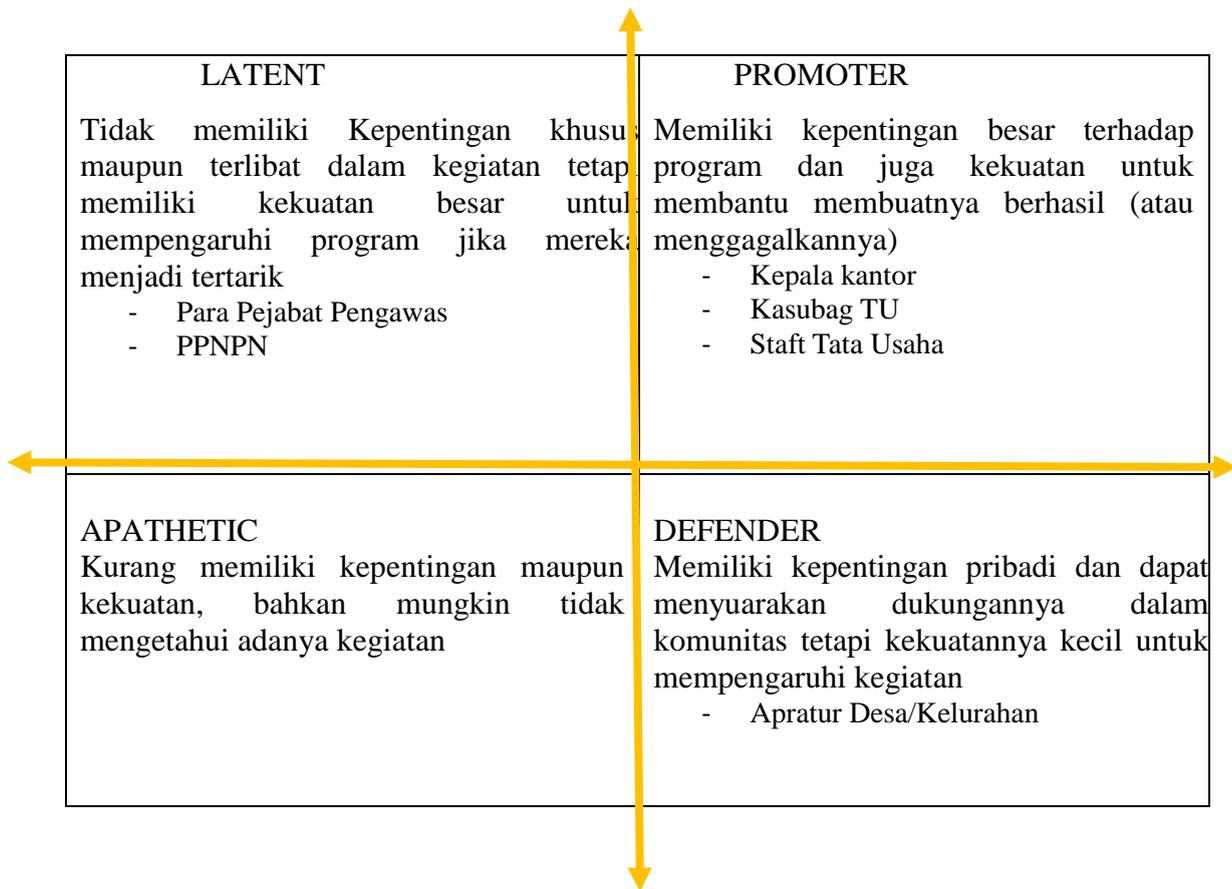
Dari bagan diatas, berikut ini merupakan posisi pengaruh tim efektif terhadap proyek perubahan:

Tabel 4.4 Posisi Pengaruh Tim Efektif terhadap Proyek Perubahan

No	Tim Kerja Efektif Proyek Perubahan	Posisi Pengaruh		
		Positif	Negative	Netral
1	Kepala Kantor Pertanahan	√		
2	Kasubag TU	√	-	-
3	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	√	-	-
4	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	√	-	-
5	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	√	-	-
6	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	√	-	-
7	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	√	-	-
8	Staft TU	√	-	-
9	PPNPN	√	-	-
10	Kelurahan/Desa	-	-	√

Sumber : Analisis Pribadi, 2023

Berdasarkan hasil peran setiap stakeholder tersebut, maka dapat dipetakan kedalam kuadran seperti gambar di bawah ini. Dengan adanya dukungan para stakeholder di harapkan proyek perubahan ini dapat berjalan dan meberikan manfaat bagi semua.



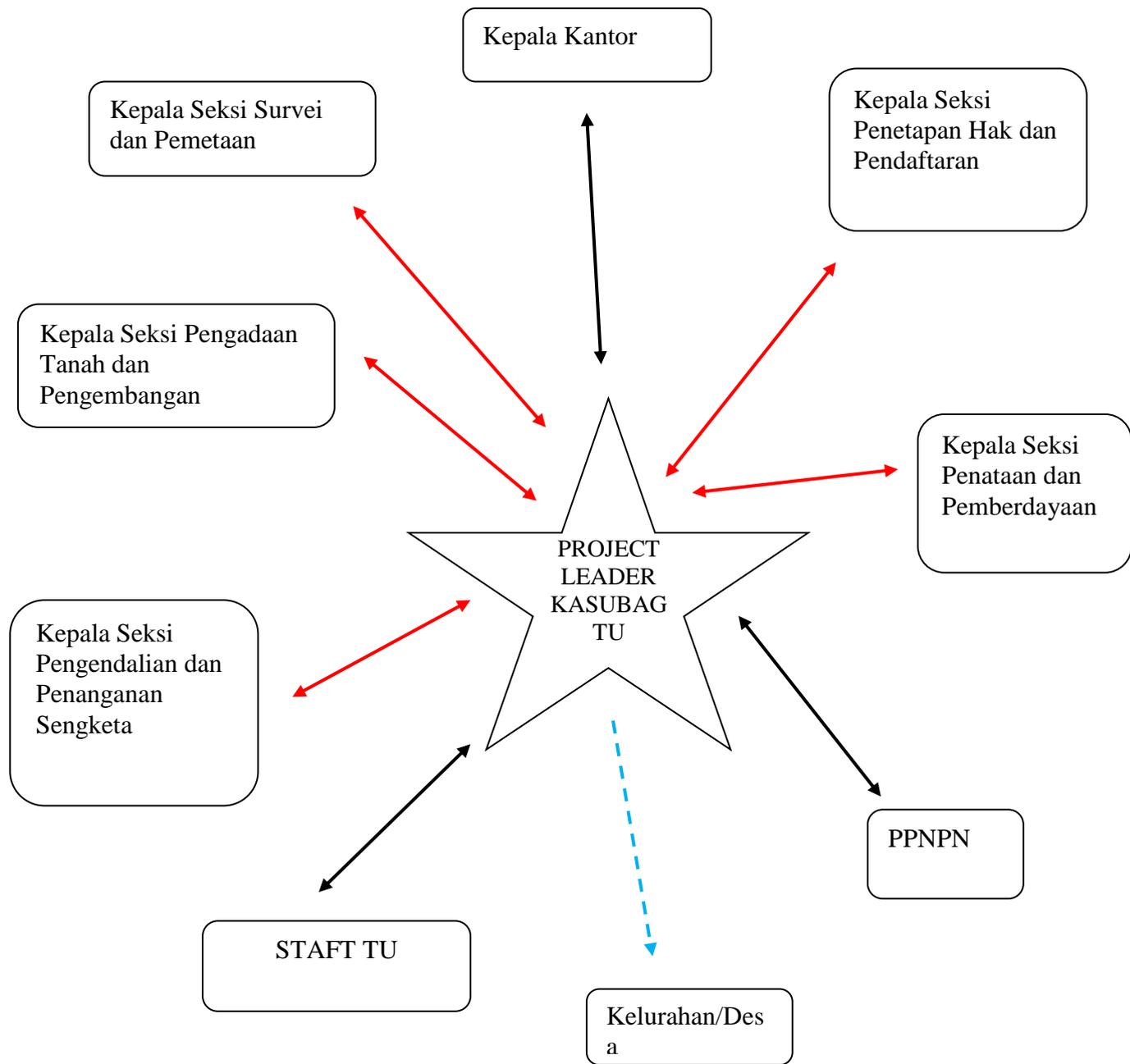
Dari penjabaran quadran stakeholders di atas, terlihat stakeholders yang berada dalam kolom quadran promoter harus mendapat perhatian utama. Hal ini dikarenakan stakeholders tersebut merupakan pilar penting dalam kegiatan aksi yang menjadi tim aksi perubahan dalam implementasi kegiatan optimalisasi loket informasi dan pengaduan. Dalam kerja dan tim aksi perubahan sebagai pelaksana dalam kegiatan tersebut, peran Kepala Kantor Pertanahan, kasubag Tata Usaha dan juga para staff pada seksi Tata Usaha menjadi penentu karena dari Promoter inilah bermula dari teknis pelaksanaan dan pengawasan internal

Untuk kolom stakeholders defender, penulis memasukkan Aparatur Desa/Kelurahan, terkait Dasar Pertimbangannya karena secara khusus mereka memiliki kepentingan atau dengan kata lain membutuhkan ketersediaan informasi publik pertanahan, baik untuk pelayanan maupun kebutuhan internal mereka atau untuk menyebarkan informasi pertanahan kepada masyarakatnya. Selain itu, peranan mereka jika terlibat langsung dalam kegiatan aksi perubahan ini dapat memberikan dukungan dalam proses dan hasil dari aksi perubahan ini

Para Pejabat Pengawas dan PPNPN dimasukkan dalam kolom quadran latent dikarenakan secara langsung kegiatan aksi perubahan ini tidak memiliki kepentingan khusus ataupun pengaruh bagi kelompok ini. Karena jika optimalisasi ini berhasil maka mereka yang akan merasakan hasilnya, dengan masuknya berkas yang berkualitas baik, Hanya saja, jika mereka tertarik akan memberikan sumbangsi yang bagus untuk aksi perubahan ini

Untuk APATHETIC tidak ada karena untuk yang bisa dikatakan Kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan, tidak ada dalam stakeholder kegiatan ini

Peranan Stakeholder baik internal maupun eksternal yang terlibat dalam penyelenggaraan aksi perubahan dapat di ilustrasikan dalam NETMAP Stakeholder sebagai berikut:



Gambar 4.3 Netmap Kegiatan

Keterangan :

- ← - - - - - : Kolaborasi
- ← = = = = → : Hirarki
- ← = = = = → : Koordinasi

E. MANAJEMEN RISIKO

Manajemen Risiko adalah suatu pendekatan sistematis untuk menentukan tindakan terbaik dalam kondisi ketidakpastian, sistem manajemen risiko haruslah sistematis dan diikuti secara konsisten tetapi tidak kaku dan fleksibel. Dalam aktualisasi aksi perubahan, tentunya terdapat unsur risiko atau potensi masalah yang mungkin terjadi baik dari faktor teknis maupun non teknis, sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.5 Management Resiko

NO	RESIKO/POTENSI MASALAH	ANTISIPASI
1	Petugas loket informasi dan pengaduan tidak ada waktu untuk melakukan kajian tentang hukum pertanahan	Merencanakan waktu diluar jam kantor, dan mencari tempat yang reppresentatif untuk bisa melakukan kajian pertanahan

BAB V
HASIL IDENTIFIKASI DAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI
DALAM AKSI PERUBAHAN

A. Bentuk Pengembangan kompetensi terhadap GAP kompetensi Manajerial dan sosial kultural

Kompetensi yang saya punyai bisa dijelaskan berdasarkan tabel dibawah ini, dimana ada 10 bentuk pengembangan kompetensi yang dinilai, mulaidr hasil level paling bawah yaitu integritas sampai menjadi perekat bangsa, bentuk hasilnya penulis tuangkan dalam table.

NO.	BENTUK PENGEMBANGAN KOMPETENSI	GAP KOMPETENSI MANAJERIAL								GAP KOMPETENSI SOSIAL-KULTURAL
		INTE-GRITAS	KERJA SAMA	KOMUNI-KASI	ORIENTASI PADA HASIL	PELAYANAN PUBLIK	PENGEMBANGAN DIRI DAN ORANG LAIN	MENGELOLA PERUBAHAN	PENGAMBILAN KEPUTUSAN	PEREKAT BANGSA
1	Pelatihan Dasar-dasar Kepemimpinan							✓	✓	
2	Pelatihan Etika Kerja					✓				
3	Pelatihan Menjadi SDM Unggul: <i>Adversity Quotient</i>				✓					
4	Pelatihan Manajemen Hubungan Publik		✓	✓		✓				
5	Pelatihan Manajemen Kinerja Organisasi	✓			✓					
6	Pelatihan Manajemen Pelaksanaan Strategi				✓		✓		✓	
7	Pelatihan Membangun Kolaborasi melalui Komunikasi yang efektif		✓	✓						
8	Pelatihan Menciptakan Budaya <i>Continuous Improvement</i> di Lingkungan Kerja	✓			✓					
9	Pelatihan Mengelola Keberagaman di Lingkungan Kerja		✓				✓			✓
10	Pelatihan Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan				✓				✓	

Tabel 5.1 Hasil Kompetensi Individu

Sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil identifikasi akan dilakukan pengembangan kompetensi dengan kegiatan diklat atau pelatihan lain yang bisa mengembangkan potensi diri.

B. Permasalahan Layanan dan Gagasan Perubahan

Permasalahan layanan internal adalah bagaimana pelayanan loket yang kurang maksimal secara system, maka harus ada perubahan yang mendasar demi berlangsungnya pelayanan terbaik untuk kantor pertanahan, dimana semangatnya adalah bagaimana memberikan layanan terbaik dengan inovasi, dan inovasi pengoptimalan loket informasi dan pengaduan. saya anggap adalah salah satu komponen yang sangat berpengaruh dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dan internal pertanahan

C. Cakupan Manfaat

Cangkupan manfaat yang didapatkan dari kegiatan STULA untuk gagasan yang akan diadopsi pada Kantor Pertanahan dalam layanan loket, yaitu:

1. Pembuatan loket informasi dan pengaduan
2. Dokumen pendaftaran yang lebih mudah di kontrol
3. Membantu petugas teknis dalam memaksimalkan pelayanan pertanahan

D. Sasaran Perubahan Layanan

Sasaran Perubahan Layanan yang dapat dilaksanakan pada Kantor Pertanahan berdasarkan hasil STULA pada Kantor BKPSDM Kota Tangerang yaitu adalah penguatan kinerja secara internal kepada seluruh komponen Kantor Pertanahan (ASN, PPNNP, ASK dan lainlain)

E. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Manajemen Pengendalian mutu yang didapatkan dari STULA di Kantor BKPSDM kota tangerang yaitu pada Pimpinan melakukan pengawasan langsung pada inovasi yang dibuat, kemudian terdapat coordinator (KABID) yang memastikan terlaksananya inovasi dan mencari solusi-solusi jika terdapat kendala teknis, dan selalu berkoodinasi dengan teknisi IT dalam rangka pengembangan inovasi. Teknisi IT yang memiliki anggota berisikan petugas data, editing dsb yang berfungsi sebagai pelaksana inovasi dan pengembangan inovasi juga memberikan laporan kepada pimpinan secara berkala dan memberikan masukan dan saran kepada pimpinan dalam rangka pengembangan inovasi.

Hal ini dapat diadopsi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep dengan menerapkan sebagai berikut:

1. Kepala Kantor sebagai pimpinan dan pembina inovasi yang selalu melakukan pengawasan langsung jalannya inovasi dan kemudian mengambil kebijakan atas inovasi yang akan dilaksanakan pada Kantor Pertanahan
2. Kepala sub bagian tata usaha yang bertugas untuk memastikan bahwa inovasi dapat terlaksana dan mencari solusi-solusi jika terdapat kendala Teknis
3. Teknisi Pelaksana loket yang bertugas sebagai pelaksana inovasi yang melaksanakan inovasi dan memberikan masukan dan saran dalam rangka pengembangan inovasi.

F. Pemanfaatan atau Pengembangan IT

Pemanfaatan atau pengembangan IT sudah diterapkan oleh Kantor BKPSDM Kota Tangerang dengan adanya INOVASI **SIMASN, E-Kinerja**, dll. Keunggulan penggunaan IT menurut Kantor BKPSDM adalah adanya basis data yang akurat, Kemudahan dalam updating data, analisis data yang luas dan menyeluruh, memberikan kemudahan kepada penerima layanan, dan *paperless*.

Dalam adaptasi pemanfaatan IT atau Pengembangan IT yang dapat dilaksanakan sebagai inovasi pada kantor pertanahan kabupaten Sumenep dengan melakukan pemanfaatan buku ekspedisi secara elektronik dimana tidak perlu lagi tulisan tanda terima dokumen, yang itu akan memakan waktu lebih lama, misal dengan menggunakan barcode dalam pemanfaatan IT

G. Keberlangsungan dan Pengembangan

Keberlangsungan dan pengembangan inovasi pada Kantor BKPSDM dapat dilaksanakan dikarenakan Kantor BKPSDM mampu mengatasi resistensi Inovasi pada awal-awal pengembangan inovasi. Melakukan komunikasi dan koordinasi dengan Kementerian dan Lembaga Terkait (adanya MOU dengan BKN), terbuka terhadap saran yang membangun. Membuka diri dengan satker dan instansi lain sehingga sudah dilakukan duplikasi inovasi oleh satker lain (28 satker telah melakukan duplikasi inovasi)

Hal-hal tersebut dapat dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep terhadap inovasi dalam pembuatan loket informasi dan pengaduan:

1. Melakukan inovasi secara konsisten dan melawan resistensi dengan konsistensi
2. Melakukan studi tiru kepada kantor-kantor yang memiliki inovasi pelayanan loket informasi dan pengaduan

3. Berkerjasama dan berkordiansi dengan Kantor Wilayah dalam hal penguatan inovasi

H. Adopsi/Adaptasi Tempat Kerja

Adopsi/Adaptasi Tempat kerja harus dilakukan, seperti halnya pada Kantor BKPSDM dengan adanya inovasi tersebut juga mempengaruhi pola pikir dan pola kerja seluruh ASN, PPPK di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang. Kantor BKPSDM juga mampu mengatasi resistensi pada awal dilaksanakannya inovasi sehingga inovasi dapat dirasakan manfaatnya secara optimal.

Kantor Pertanahan dapat mengadopsi inovasi dan hal-hal yang telah dilakukan oleh Kantor BKPSDM yaitu secara konsisten melakukan inovasi sehingga membangun *mindset* dan pola pikir ASN di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep

BAB VI LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

1. Membangun integritas

Kepemimpinan yang menjadi tauladan, berpikir kreatif dan inovatif dalam memotivasi tim efektif untuk melaksanakan proyek perubahan. Artinya pemimpin meyakinkan tim efektif bahwa proyek perubahan dimaksud merupakan bagian dari tugas dan fungsi organisasi dan tatalaksana yang harus dilaksanakan dengan capaian kinerja yang tinggi dan berkualitas.

Dengan adanya Integritas dan Komitmen yang tinggi dari Tim Efektif Proyek Perubahan maka pencapaian tujuan akan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Artinya bahwa Tim Efektif bukan saja hanya melaksanakan tugas dan fungsi dari bagian organisasi dan tatalaksana, namun merupakan pelaksanaan mandat organisasi Kementerian dan Agraria dan Tata Ruang/BPN dalam melaksanakan kegiatan Reformasi Birokrasi dalam program penataan dan penguatan organisasi agar tercapai efektifitas dan efisiensi.

Dalam membangun integritas melalui kepemimpinan dalam Aksi Perubahan ini adalah dengan melakukan perubahan paradigma pelayanan yang dari sebelumnya pelayanan terhadap KPKNL Sorong dilakukan secara manual ke pelayanan secara elektronik dengan berbasis website. Hal ini membuktikan bahwa pembangunan layanan pertanahan secara elektronik berbasis website memiliki unsur transparan, efisien, akuntabel, dan terpercaya.

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Koordinasi dan Kolaborasi dengan seluruh *Stakeholder* dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab proyek perubahan, sehingga partisipasi seluruh *Stakeholder* dalam pelaksanaan evaluasi organisasi dapat dirasakan menjadi tanggung jawab bersama dan membawa dampak perubahan kepada organisasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan pertanahan dan tata ruang kepada masyarakat menjadi lebih baik. Perbaikan budaya kerja menuju budaya yang melayani, *Project Leader* mempraktakkannya melalui proyek aksi perubahan ini dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyediakan loket khusus informasi dan pengaduan sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat;
- b. Memberikan Pelatihan kepada pegawai baik yang berada di front office dan juga

back office;

- c. Mengadakan kajian rutin kepada petugas loket, untuk memberikan pemahaman yang mempunyai kepada petugas loket.
- d. Membantu staf untuk menyelesaikan setiap kelengkapan dokumen sesuai SOP yang telah disepakati.
- e. Merubah budaya lama dimana loket hanya sebatas menerima dan entry berkas, menjadi pusat informasi, sehingga petugas teknis tidak lagi di sibukkan dengan tamu

2. Pengelolaan Tim

Pengelolaan Tim Efektif dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada pada Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep, yang berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang terbaik dan terpercaya dengan membangun Tim Efektif.

Untuk kelancaran pelaksanaan proyek perubahan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat, maka pada minggu 1 (Pertama) dibentuknya Tim Efektif dan membangun kesepakatan dengan *Stakeholder internal* agar pelaksanaan Proyek perubahan dapat berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dalam tahapan pengelolaan tim dilakukan dengan melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

a. Rapat Pembentukan Tim

Pembentukan Tim Efektif dengan tujuan membentuk Tim Efektif yang memiliki persamaan tujuan dalam melakukan implementasi aksi perubahan. Pembentukan Tim Efektif sebagai bentuk legalitas pelaksanaan kegiatan oleh Tim Efektif Aksi Perubahan Mewujudkan Pelayanan Pertanahan Yang Efisien Melalui optimalisasi loket informasi dan pengaduan.

Tim Efektif ini melibatkan Kepala Kantor Pertanahan kabupaten selaku Sumenep, Kepala Sub Bagian Tata Usaha selaku *Project Leader*, dan Jajaran Pegawai di Kantor Pertanahan kabupaten Sumenep.



Gambar 6.1 Rapat Pembentukan tim Efektif

b. Penerbitan Surat Keputusan Tim Efektif



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP
PROVINSI JAWA TIMUR**

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP
NOMOR: 112/SK-35.29.UP.04.05/VI/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP TAHUN 2023

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP

Menimbang : 1. Bahwa berdasarkan Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor: B/KP.01.01/209-100.2/III/2023 tanggal 3 Maret 2023 Hal Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang I Angkatan I dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang I Angkatan s.d Angkatan II Tahun 2023, saudara Dodi Suryamansyah, S.H., MH. menjadi peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 dengan waktu Pelaksanaan 13 Maret sampai 27 Juli 2023 dengan Metode *Blended Learning* yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional;

2. Bahwa untuk mendukung terlaksananya Aksi Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep Dodi Suryamansyah, S.H., MH pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep maka perlu dibentuk dan ditetapkan Tim Efektif.

3. Bahwa Tim Efektif Pembentukan Tim Efektif Peningkatan Layanan Informasi Dan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep Tahun 2023 tersebut ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten

kantor pertanahan kabupaten Sumenep

2. Membuat tim yang menghubungkan antara loket dan petugas teknis dalam pelaksanaan loket informasi dan pengaduan
3. Melakukan monitoring setiap minggu terkait perkembangan progres loket informasi dan pengaduan
4. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal (Stakeholder) Kantor Pertanahan yang memiliki kepentingan atas kualitas pelayanan pertanahan;
5. Memberikan pendapat atau masukan untuk perbaikan dalam pelayanan loket informasi dan pengaduan;
6. Melaporkan hasil akhir kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;

KEEMPAT ...

KEEMPAT : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : SUMENEP
Pada Tanggal : 05 Juni 2023



.....
Ditandatangani oleh: S.T. M.Si.
NIP. 1221 199503 1 002

Gambar 6.2 SK Pembentukan Tim efektif

Tahapan ini menghasilkan *Output* Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep Nomor tentang Pembentukan Tim Efektif Peningkatan Layanan Loker Informasi dan Pengaduan di kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep. Surat Keputusan ini merupakan dasar Tim Efektif membantu pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.

B. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian Tanah Inovasi

Tujuan inovasi dari Aksi Perubahan dalam jangka pendek adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon Adapun kegiatan dalam mencapai tujuan tersebut diuraikan dalam tiga tahapan yaitu, Persiapan, Pelaksanaan dan Evaluasi, Sebagaimana Berikut:

a. Tahapan persiapan

Koordinasi internal dengan para kepala kantor dan pejabat pengawas pada kantor Pertanahan kabupaten Sumenep, Pada tahapan ini *Project Leader* memberikan penjelasan secara terperinci tentang Aksi perubahan yang akan dilaksanakan kepada Mentor supaya kegiatan Aksi perubahan dapat berjalan. Mentor dalam proses

pelaksanaan Aksi perubahan selain sebagai pembimbing juga bertugas sebagai pengawas pelaksanaan proyek perubahan, Mentor juga dapat memberikan dukungaepada *Project Leader* dalam mendayagunakan potensi sumber daya yang diperlukan dalam melakukan implementasi aksi perubahan.



Gambar 6.3 Rapat Persiapan Kegiatan Aksi Perubahan

b. Tahapan koordinasi Internal dengan petugas loket



BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP
PROVINSI JAWA TIMUR

Jalan Payudatan Barat Nomor 02 Sumenep. Telpun : 0328-622263 email: bpn_sumenep@yahoo.com

SURAT TUGAS
 NO. 172/ST-35.29.100.UP.04.05/VI/2023

Menimbang : a. Bahwa berdasarkan Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor: B/KP.01.01/209-100.2/III/2023 tanggal 3 Maret 2023 Hal Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang I Angkatan I dan Pelatihan Kemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang 1 Angkatan s.d Angkatan II Tahun 2023, saudara Dodi Suryamansyah, S.H., MH. menjadi peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 dengan waktu Pelaksanaan 13 Maret sampai 27 Juli 2023 dengan Metode *Blended Learning* yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional;

b. Bahwa untuk mendukung terlaksananya Aksi Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep yang akan dilaksanakan oleh Dodi Suryamansyah, S.H., MH pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;

b. Bahwa sesuai dengan hal tersebut pada butir a dan b, perlu menugaskan pegawai sebagai petugas loket Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;

c. Bahwa pegawai yang namanya terdapat pada Surat Tugas ini dianggap cakap sebagai petugas Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;

Kepada : Yang nama-namanya terlampir dalam surat tugas ini.

Untuk : Menjalankan tugas sebagai petugas Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep, adapun jadwal petugas loket layanan Kabupaten Sumenep sebagaimana terlampir.

Surat tugas ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Sumenep, 7 Juni 2023
 Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep
 Dodi Suryamansyah, S.T., M.Si.
 NIP. 196002211995031002

Gambar 6.4 Surat Tugas Locket Informasi dan Pengaduan

Pada tahapan ini, kami mencoba mengajak diskusi petugas loket terkait kebutuhan dan kendala apasaja yang dialami oleh petugas loket, terutama jika ada yang membutuhkan informasi dan pada masyarakat yang mau melakukan pengaduan, dan dari korrdinasi

bisa ditarik sebuah keputusan di mana untuk Sumber Daya manusia sudah cukup, hanya saja belum dimanfaatkan dengan baik dan kurang di beri bimbingan dengan baik, maka kami mempunyai inisiatif untuk membuat Surat keputusan pembagian tugas loket informasi dan pengaduan

c. Memberikan kajian Rutin kepada petugas loket.

Dalam hal kajian, adalah memberikan pemahaman yang mendalam kepada petugas loket, membuka cakrawala pengetahuan, dan kajian ini bersifat diskusi bedah aturan, jadi tidak model ceramah, akan tetapi membahas bersama

suatu aturan dengan membawa referensi masing-masing, maka disinilah kita bisa mengetahui ternyata banyak pendapat dan tafsir dalam memahami peraturan perundang-undangan, maka di forum diskusi ini, menjadi sarana untuk menyatukan persepsi, agar sejalan seirama.



Gambar 6.5 Diskusi Tentang Peraturan Pertanahan

d. Memberikan pelatihan kepada petugas Front Office dan Back Office.

Pelatihan dalam hal ini adalah pelatihan dalam hal memberikan pelayanan adalah bagaimana cara menyambut pemohon, cara berbicara dengan pemohon. Karena loket adalah wajah pertama sebuah pelayanan, orang menilai dari bagaimana dia dilayani.

Maka kami bekerja sama dengan pihak bank BRI untuk bisa memberikan pelatihan kepada petugas front office dan back office. Dan dari pelatihan tersebut diharapkan dapat merubah atau memperbaiki tata cara pelayanan dalam menghadapi pemohon, diharapkan pemohon mendapatkan layan terbaik dari sisi front office maupun dalam pelayanan percepatan pelayanan oleh Kantor pertanahan kabupaten Sumenep



Gambar 6.6 Pelatihan Pelayanan Oleh Bank BRI

e. Menyediakan komunikasi via zoom dalam pelayanan

Jaman era digital seperti saat ini, komunikasi dua arah sudah semakin gampang dan tidak membutuhkan biaya yang mahal, tapi selain masalah biaya, banyak masyarakat yang ingin meminta informasi ataupun pengaduan, akan tetapi banyak yang tehalangi oleh waktu maka kami juga menyediakan link zoom pada setiap hari selasa jam 13,00 WIB, selain bisa efektif memfasilitasi masyarakat yang terkendala waktu, konsul zoom juga dianggap bisa efektif mengurangi banyaknya masyarakat yang datang dan berinteraksi langsung kepada para karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.



Gambar 6.7 Zoom Pelayanan Pertanahan

f. Manfaat Aksi Perubahan

1. Loker Informasi dan pengaduan

Kondisi sebelum aksi perubahan, untuk loker informasi dan pengaduan tidak ada loker dan petugas yang khusus untuk mengatasi hal tersebut, dengan adanya loker khusus dan petugas khusus akan sangat membantu karena mempunyai tugas yang spesifik dan penanganan khusus, pasca setelah adanya aksi perubahan ini, maka dibuatkan loker khusus dan petugas khusus yang mempunyai kemampuan khusus.



Gambar : kondisi loker sebelum aksi perubahan



Gambar : Kondisi loker setelah aksi perubahan

2. Manfaat aksi perubahan terhadap peningkatan kualitas Pelayanan

Peningkatan pelayanan dalam aksi perubahan adalah tujuan utama dalam aksi perubahan ini, dan dalam menuju hal tersebut dilakukan dengan optimalisasi informasi dan pengaduan, salah satu manfaat dari optimalnya loket informasi dan pengaduan adalah dalam memberikan informasi pendaftaran, petugas loket sudah sangat detail dan baik dalam memberikan pemahaman dan pengertian yang kepada masyarakat, salah satunya indikatornya adalah, dengan penyelesaian berkas yang sangat cepat dikarenakan berkas yang masuk hampir 100% sudah lengkap tidak ada kekurangan apapun, sehingga tidak ada berkas yang kembali karena kurang persyaratan. Sebagai eviden kami tampilkan proses pendaftaran berkas sampai proses penyelesaian.

Tabel : Pendaftaran peralihan Hak sebelum aksi perubahan

No	Nomor	Tahun	Tanggal	Nama Pemohon	Jenis Permohonan	Tanggal DI307	Status Berkas
4	39441	2023	15/06/2023 10.55.23	NAILA ANISAH	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 12.15.03	40439/2023 DISERAHKAN
5	39442	2023	15/06/2023 11.07.22	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Peralihan Hak - Jual Beli	16/06/2023 12.49.02	38649/2023 DISERAHKAN
6	39491	2023	15/06/2023 14.46.18	NAGHFIR	Peralihan Hak - Hibah	19/06/2023 13.27.39	40473/2023 DISERAHKAN
7	39492	2023	15/06/2023 14.47.23	NAGHFIR	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 14.08.52	40474/2023 DISERAHKAN
8	39544	2023	16/06/2023 10.05.15	MOH FARID ZAHID	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 15.19.35	40472/2023 DISERAHKAN
9	39546	2023	16/06/2023 10.06.16	MOH FARID ZAHID	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 14.10.56	40463/2023 DISERAHKAN
10	39562	2023	16/06/2023 10.58.15	AFDHICA FAYAKUN ALIF HIDAYAT	Peralihan Hak - Hibah	19/06/2023 14.09.36	40467/2023 DISERAHKAN
11	39564	2023	16/06/2023 11.19.12	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 14.11.30	40485/2023 DISERAHKAN
12	39680	2023	16/06/2023 13.55.17	IRA ANGGRAINI	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 14.39.15	40513/2023 DISERAHKAN
13	39681	2023	16/06/2023 13.55.19	IRA ANGGRAINI	Peralihan Hak - Pewarisan	19/06/2023 14.39.44	40514/2023 DISERAHKAN
14	39682	2023	16/06/2023 14.35.13	NUR AINI	Peralihan Hak - Pewarisan	19/06/2023 14.40.10	40478/2023 DISERAHKAN
15	39683	2023	16/06/2023 15.17.19	INAYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 16.30.17	40511/2023 DISERAHKAN
16	39684	2023	16/06/2023 15.18.12	INAYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 16.30.01	40512/2023 DISERAHKAN
17	39685	2023	16/06/2023 15.27.12	NAGHFIR	Peralihan Hak - Jual Beli	19/06/2023 16.29.41	40515/2023 DISERAHKAN
18	40128	2023	20/06/2023 08.35.21	VERRA EKA PUJI ISKANDAR	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama	22/06/2023 14.49.05	40510/2023 DISERAHKAN
19	40129	2023	20/06/2023 08.35.24	VERRA EKA PUJI ISKANDAR	Peralihan Hak - Jual Beli	22/06/2023 09.41.27	40487/2023 DISERAHKAN
20	40130	2023	20/06/2023 08.37.18	VERRA EKA PUJI ISKANDAR	Peralihan Hak - Jual Beli	22/06/2023 09.40.54	40486/2023 DISERAHKAN
21	40132	2023	20/06/2023 08.38.19	VERRA EKA PUJI ISKANDAR	Peralihan Hak - Jual Beli	22/06/2023 09.41.09	40488/2023 DISERAHKAN
22	40147	2023	20/06/2023 11.28.25	HARIYONO	Peralihan Hak - Jual Beli	23/06/2023 08.25.08	41095/2023 DISERAHKAN
23	40150	2023	20/06/2023 11.49.20	DENI FARIADI	Peralihan Hak - Jual Beli	23/06/2023 08.24.38	41089/2023 DISERAHKAN
24	40164	2023	20/06/2023 12.41.20	EKA YUBI PRASETYA	Peralihan Hak - Pewarisan	23/06/2023 08.25.43	41102/2023 DISERAHKAN
25	41066	2023	21/06/2023 10.05.24	SJAIFURRACHMAN	Peralihan Hak - Jual Beli	22/06/2023 09.39.35	42013/2023 DISERAHKAN

Tabel : Pendaftaran peralihan Hak setelah aksi perubahan

No	Nomor	Tahun	Tanggal	Nama Pemohon	Jenis Permohonan	Nomor	Tanggal DI307	Status Berkas
.78	43040	2023	28/07/2023 10.02.02	INAYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	33954	28/07/2023 16.17.23	43941/2023 DISERAHKAN
.79	43049	2023	28/07/2023 10.36.05	EKA YUBI PRASETYA	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama	33956	28/07/2023 16.19.54	43936/2023 DISERAHKAN
.80	43071	2023	28/07/2023 12.19.09	VERRA EKA PUJI ISKANDAR	Peralihan Hak - Pewarisan	33957	28/07/2023 16.20.12	43958/2023 DISERAHKAN
.81	43072	2023	28/07/2023 13.05.09	NAGHFIR	Peralihan Hak - Jual Beli	33953	28/07/2023 16.15.50	43953/2023 DISERAHKAN
.82	43090	2023	31/07/2023 10.33.05	INAYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	33993	31/07/2023 14.00.34	43923/2023 DISERAHKAN
.83	43093	2023	31/07/2023 10.44.02	NAGHFIR	Peralihan Hak - Jual Beli	34015	31/07/2023 17.10.25	43969/2023 DISERAHKAN
.84	43094	2023	31/07/2023 11.09.12	WIDIA WAHYURININGTIYAS FEBRIYANI	Peralihan Hak - Jual Beli	34012	31/07/2023 17.08.26	43980/2023 DISERAHKAN
.85	43095	2023	31/07/2023 11.10.02	AFDHKA FAYAKUN ALIF HIDAYAT	Peralihan Hak - Jual Beli	34000	31/07/2023 15.40.38	43968/2023 DISERAHKAN
.86	43096	2023	31/07/2023 11.14.03	WIDIA WAHYURININGTIYAS FEBRIYANI	Peralihan Hak - Jual Beli	34011	31/07/2023 17.07.58	43971/2023 DISERAHKAN
.87	43097	2023	31/07/2023 11.28.06	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Peralihan Hak - Jual Beli	34013	31/07/2023 17.09.00	43972/2023 DISERAHKAN
.88	43103	2023	31/07/2023 13.37.03	SYEH	Peralihan Hak - Jual Beli	34014	31/07/2023 17.09.36	43973/2023 DISERAHKAN
.89	43124	2023	01/08/2023 10.01.06	HERMANSYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	34036	01/08/2023 13.56.10	43965/2023 DISERAHKAN
.90	43125	2023	01/08/2023 10.01.07	HERMANSYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	34034	01/08/2023 13.54.36	43964/2023 DISERAHKAN
.91	43157	2023	01/08/2023 11.01.07	INAYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	34084	01/08/2023 18.48.37	44029/2023 DISERAHKAN
.92	43158	2023	01/08/2023 11.01.12	INAYAH	Peralihan Hak - Jual Beli	34083	01/08/2023 18.48.17	44025/2023 DISERAHKAN
.93	43159	2023	01/08/2023 11.03.08	IMAM ROFIQI	Peralihan Hak - Pewarisan	34089	01/08/2023 18.50.10	44038/2023 DISERAHKAN
.94	43160	2023	01/08/2023 11.05.12	IMAM ROFIQI	Peralihan Hak - Pewarisan	34088	01/08/2023 18.49.50	44037/2023 DISERAHKAN
.95	43161	2023	01/08/2023 11.09.15	INAYAH	Peralihan Hak - Pewarisan	34068	01/08/2023 16.42.04	44035/2023 DISERAHKAN
.96	43165	2023	01/08/2023 11.50.04	AKHMAD FAIZAL RIZANI	Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama	34090	01/08/2023 18.50.34	44026/2023 DISERAHKAN
.97	43176	2023	01/08/2023 14.19.12	NAGHFIR	Peralihan Hak - Pewarisan	34085	01/08/2023 18.48.53	44036/2023 DISERAHKAN
.98	43182	2023	02/08/2023 09.40.11	VERRA EKA PUJI ISKANDAR	Peralihan Hak - Jual Beli	34128	02/08/2023 15.38.20	44075/2023 DISERAHKAN
.99	43184	2023	02/08/2023 09.49.11	MOH. IMRON	Peralihan Hak - Jual Beli	34133	02/08/2023 16.58.54	44078/2023 DISERAHKAN
.00	43199	2023	02/08/2023 10.22.07	MOH. IMRON	Peralihan Hak - Jual Beli	34147	02/08/2023 17.54.57	44083/2023 DISERAHKAN
.01	43202	2023	02/08/2023 11.09.16	NIKMATUL KHAIRIYAH	Peralihan Hak - Pewarisan	34134	02/08/2023 16.59.48	44065/2023 DISERAHKAN
.02	43206	2023	02/08/2023 11.41.06	MOH. IMRON	Peralihan Hak - Jual Beli	34149	02/08/2023 17.55.25	44109/2023 DISERAHKAN
.03	43210	2023	02/08/2023 11.43.13	MOH. IMRON	Peralihan Hak - Jual Beli	34137	02/08/2023 17.15.29	44108/2023 DISERAHKAN
.04	43213	2023	02/08/2023 12.01.08	SJAIFURRACHMAN	Peralihan Hak - Jual Beli	34150	02/08/2023 17.55.43	44112/2023 DISERAHKAN
.05	43214	2023	02/08/2023 12.10.06	HENDRO SASTRIO	Peralihan Hak - Jual Beli	34148	02/08/2023 17.55.11	44082/2023 DISERAHKAN

3. Perubahan Dalam proses loket pengaduan

Tidak adanya Standart Operasional Pelayanan dalam pengaduan, pada waktu sebelum adanya aksi perubahan ini, dikarenakan setiap ada pengaduan keterlambatan penyelesaian berkas untuk petugas loket langsung di arahkan kepada pejabat teknis atau petugas teknis terkait

Tabel : Lampiran Surat tugas NO. 172/ST-35.29.UP.04.01/VI/2023

PENGERTIAN	
TUJUAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loket informasi bertujuan, memberikan informasi dengan sejelas-jelasnya kepada masyarakat yang membutuhkan 2. Loket Pengaduan bertujuan, menerima laporan terkait pelayanan pertanahan yang tidak sesuai prosedur dan SOP
REFERENSI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan 2. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan

	<p>Nasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah 4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah
<p>PROSEDUR/LANGKAH-LANGKAH</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang datang langsung tanpa kuasa didahulukan untuk dilayani 2. Masyarakat yang datang harus disambut dengan ucapan salam dan dipersilahkan duduk 3. Memperkenalkan diri sebelum bertanya nama tamu, sambil meminta identitas tamu dan bertanya permasalahan yang akan ditanyakan 4. Masyarakat yang datang langsung tanpa kuasa didahulukan untuk dilayani 5. Petugas semaksimal mungkin menjawab semua pertanyaan sampai masyarakat merasa terlayani 6. Jika pertanyaan yang diajukan diluar kemampuan petugas, maka baru bisa diarahkan kepada seksi terkait untuk dipertemukan dengan korusub/staf seksi terkait atau kepada pejabat pengawas seksi terkait 7. Jika permintaan/pertanyaan masyarakat diluar atau yang melanggar peraturan, diluar aturan SPOP, maka petugas berhak mengatakan tidak bisa dilanjutkan atau tidak bisa di daftarkan karena tidak memenuhi syarat. Dan tidak boleh dilanjutkan untuk bertmu petugas teknis ataupun pejabat pengawas

C. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Legalitas Penerapan Inovasi.

Legalitas penerapan inovasi dalam hal, optimalisasi loket informasi dan pengaduan pada kantor pertanahan Kabupaten Sumenep dalah Surat Keputusan Kepala kantor

pertanahan kabupaten Sumenep Nomor 112/SK-35.UP.04.05/VI/2023 tentang pembentukan tim efektif peningkatan Layanan informasi dan pengaduan. Dan juga himbauan kepala kantor pertanahn kab sumenep, untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama pemohon yang datang tanpa kuasa, dimana mereka masuk dalam pemohon yang di prioritaskan.

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Untuk keberlanjutan inovasi dan penerapan wujud pelayanan pertanahan yang efisien melalui optimalisasi pelayanan loket pengaduan dan informasi, maka aksi perubahan tersebut akan dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Saat ini untuk sarana dan prasarana masih banyak kurang seperti komputer yang sudah tidap update.
- b. Untuk kajian terkait aturan peundang-undangan harus selalu dilakukan mengingat peraturan terkait pertanahan yang selalu berubah mengikuti perkembangan zaman
- c. Selalu dibangun komunikasi yang efektif dan inovatif untuk mengurangi masyarakat yang hadir ke kantor dan melakukan tatap muka dengan paja pejabat BPN
- d. Lebih sering melakukan pelatihan skill untuk semua karyawan BPN Sumenep. Dilakuka contine untuk melatih/mengasah kempuan para petugas kantor pertanahan Kabupaten Sumenep

D. KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

BAB VII PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil akhir dari aksi perubahan adalah memberikan ruang khusus kepada masyarakat untuk meminta informasi dan melakukan pengaduan kepada kantor Pertanahan kabupaten Sumenep, dimana informasi dan pengaduan tersebut akan sangat cepat diatasi oleh petugas loket informasi dan pengaduan, karena para petugas loket sudah diberikan pelatihan, sudah diberikan pemahaman terkait hukum pertanahan.

Maka informasi dan pengaduan sudah tidak perlu lagi harus berhadapan dengan pejabat pengawas untuk sebatas memberi masukan, walaupun dalam case tertentu tetap harus bertemu dengan pejabat terkait, akan tetapi saat ini sudah sangat jarang. Dan para petugas teknis bisa fokus dalam menyelesaikan pekerjaannya, tidak perlu lagi menghadapi masyarakat yang bertemu karena tidak puas dengan pelayanan yang ada

B. REKOMENDASI

Untuk Keberlangsungan inovasi dalam pelaksanaan aksi perubahan pada tahapan selanjutnya dapat direkomendasikan, sebagai berikut :

1. Untuk petugas loket untuk selalu membiasakan diri dalam menggunakan SOP perihal menyambut masyarakat yang datang ke kantor
2. Kepada pejabat pengawas agar selalu membimbing dan memberikan arahan kepada seluruh petugas dikantor pertanahan Kab Sumenep.
3. Penggunaan hasil dari kegiatan Aksi Perubahan ini diharapkan dapat bermanfaat tidak saja untuk kebutuhan internal organisasi, tapi pada eksternal organisasi

Penulis ucapkan terima kasih kepada Tim Penguji dan *Coach* Aksi Perubahan atas perhatian, bimbingan, kritik dan saran yang membangun yang telah disampaikan selama pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Angkatan I Tahun 2023. Semoga penulis dapat menjadi agen perubahan yang berintegritas dan penuh semangat untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima menuju Reformasi Birokrasi.

Lampiran-lampiran



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP
PROVINSI JAWA TIMUR**

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP
NOMOR 112/SK-35.29.UP.04.05/VI/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP TAHUN 2023

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP

- Menimbang :**
- Bahwa berdasarkan Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor: B/KP.01.01/209-100.2/III/2023 tanggal 3 Maret 2023 Hal Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang I Angkatan I dan Pelatihan Kemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang I Angkatan s.d Angkatan II Tahun 2023, saudara Dodi Suryamansyah, S.H., MH. menjadi peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 dengan waktu Pelaksanaan 13 Maret sampai 27 Juli 2023 dengan Metode *Blended Learning* yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional;
 - Bahwa untuk mendukung terlaksananya Aksi Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep Dodi Suryamansyah, S.H., MH pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep maka perlu dibentuk dan ditetapkan Tim Efektif.
 - Bahwa Tim Efektif Pembentukan Tim Efektif Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep Tahun 2023 tersebut ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.
- Mengingat :**
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Peyudan Barat Nomor 02 Sumenep, Telpon : 0326-62253 email : bpn_sumenep@yahoo.com

SURAT TUGAS
NO. 172/ST-35.29.100.UP.04.05/VI/2023

- Menimbang :**
- Bahwa berdasarkan Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Nomor: B/KP.01.01/209-100.2/III/2023 tanggal 3 Maret 2023 Hal Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Gelombang I Angkatan I dan Pelatihan Kemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang I Angkatan s.d Angkatan II Tahun 2023, saudara Dodi Suryamansyah, S.H., MH. menjadi peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I Tahun 2023 dengan waktu Pelaksanaan 13 Maret sampai 27 Juli 2023 dengan Metode *Blended Learning* yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional);
 - Bahwa untuk mendukung terlaksananya Aksi Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep yang akan dilaksanakan oleh Dodi Suryamansyah, S.H., MH pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;
 - Bahwa sesuai dengan hal tersebut pada butir a dan b, perlu menugaskan pegawai sebagai petugas loket Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;
 - Bahwa pegawai yang namanya terdapat pada Surat Tugas ini dianggap cakap sebagai petugas Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;

MENETAPKAN

- MENETAPKAN :** KEPUTUSAN TIM EFEKTIF PENINGKATAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP TAHUN 2023;
- KESATU :** Menunjuk nama-nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Efektif Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep untuk melaksanakan dan membantu Peserta didik (Project Leader) dalam mengimplementasikan Aksi Perubahan tersebut di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep Tahun 2023;
- KEDUA :** Tim Efektif Peningkatan Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai tugas:
- Membuat Road Map pelayanan informasi dan pengaduan di kantor pertanahan kabupaten Sumenep
 - Membuat tim yang menghubungkan antara loket dan petugas teknis dalam pelaksanaan loket informasi dan pengaduan
 - Melakukan monitoring setiap minggu terkait perkembangan progres loket informasi dan pengaduan
 - Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal (Stakeholder) Kantor Pertanahan yang memiliki kepentingan atas kualitas pelayanan pertanahan;
 - Menyampaikan pendapat atau masukan untuk perbaikan dalam pelayanan loket informasi dan pengaduan;
 - Melaporkan hasil akhir kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.
- KETIGA :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;
- KEEMPAT ...**
- KEEMPAT :** Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : SUMENEP
Pada Tanggal : 05 Juni 2023



Kabupaten Sumenep yang akan dilaksanakan oleh Dodi Suryamansyah, S.H., MH pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;

- Bahwa sesuai dengan hal tersebut pada butir a dan b, perlu menugaskan pegawai sebagai petugas loket Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;
- Bahwa pegawai yang namanya terdapat pada Surat Tugas ini dianggap cakap sebagai petugas Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep;

MEMBERI TUGAS :

- Kepada :** Yang nama-namanya terlampir dalam surat tugas ini.
- Untuk :** Menjalankan tugas sebagai petugas Layanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep, adapun jadwal petugas loket layanan Kabupaten Sumenep sebagaimana terlampir.

Surat tugas ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



