

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI FORMULIR SISTEM ONLINE (*FOSSIL*) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MOROWALI UTARA”



DIUSUN OLEH :

NAMA : MARYAM HUNOWU, S. ST
NIP : 197401191996032001
JABATAN : KEPALA SEKSI PENETAPAN
HAK DAN PENDAFTARAN
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN MOROWALI UTARA

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



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Implementasi Aksi Perubahan dengan judul :

“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara”

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 Angkatan IV :

Nama : Maryam Hunowu, S.T
NIP : 19740119 199603 2 001
Jabatan : Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara

Telah disetujui dan disahkan Laporan Implementasi Aksi Perubahan, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Rabu tanggal 5 Oktober 2023

Menyetujui,

Bogor, 5 Oktober 2023

Morowali Utara, 5 Oktober 2023

COACH

MENTOR



Sukamto, S.T., M.P.W.K., QRM
NIP.19810518 200903 1 005

Muslim, S.SiT
NIP.19720504 199503 1 001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkatnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online (Fossil) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara”**. Laporan Aksi Perubahan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 juga termasuk sebagai bentuk kontribusi kepada instansi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atau bantuan berupa bimbingan, saran, petunjuk dan dukungan sehingga penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini dapat selesai, terutama kepada:

1. Bapak Dr.Agustiarsyah, S.SiT.,S.H.,M.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia;
2. Bapak Sukamto, S.T.,M.P.W.K. selaku Coach;
3. Bapak Iim Rohiman, S.H., M.H, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung Barat selaku Penguji;
4. Bapak Muslim, S.SiT., selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali juga selaku Mentor;
5. Seluruh Widyaiswara yang telah memberikan pengajaran pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2023;
6. Rekan-rekan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2023 yang tidak dapat disebut satu persatu;
7. Seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan;
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu dalam pelaksanaan Aksi Perubahan dan penyusunan Laporan Aksi Perubahan.

Dalam penyusunan Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, untuk itu penulis mohon saran serta masukan yang bersifat konstruktif untuk perbaikan ke depannya dan semoga Aksi Perubahan ini dapat bermanfaat.

Morowali Utara, 5 Oktober 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'MH' followed by a horizontal line.

Maryam Hunowu, S.T

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Aksi Perubahan	6
C. Manfaat Aksi Perubahan.....	6
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	7
BAB II	
RINGKASAN AKSI PERUBAHAN	9
A. Isu yang diangkat	9
B. Gagasan/Terobosan Inovatif	11
1. Uraian Ringkas Gagasan	11
2. Penjadwalan Kegiatan.....	12
3. Tim Efektif dan Stakeholder lainnya	13
4. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan.....	16
C. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan	19
D. Rencana Pengembangan Diri	22
1. Integritas	23
2. Kerjasama	23
3. Mengelola Perubahan	23
BAB III	
DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	27
A. Membangun Integritas	27
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatn IT)	29
C. Pengelolaan Tim	31

BAB IV	
DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN	33
A. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan	33
B. Manfaat Aksi Perubahan	42
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan	44
BAB V	
KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	46
A. Pendaftaran Tanah Pertama Kali.....	46
B. Pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak	48
C. Layanan Elektronik.....	52
BAB VI	
DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN.....	55
A. Penerapan Strategi Komunikasi	55
B. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replika Aksi Perubahan	55
BAB VII	
KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN.....	57
A. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Menengah	57
B. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Panjang	57
BAB VIII	
PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI	58
A. Keikutsertaan Dalam Pembelajaran Webinar	58
B. Pelaksanaan Mentoring	59
BAB IX	
PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Rekomendasi/Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN.....	x

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Rekapitulasi Digitalisasi Buku Tanah dan Surat Ukur Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara	9
Tabel 2.2. Tahapan Kegiatan	13
Tabel 2.3. Stakeholder Aksi Perubahan	15
Tabel 2.4. Strategi Pengembangan Kompetensi	21
Tabel 2.5. Rencana Pengembangan Kompetensi.....	25
Tabel 4.1. Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Sturktur Tim Efektif Aksi Perubahan	14
Gambar 2.2. Proses Kerjasama dengan Instansi terkait.....	16
Gambar 2.3. Proses Pembuatan Aplikasi FOSSIL	17
Gambar 2.4. Proses Pembentukan Tim Efektif	17
Gambar 2.5. Proses Penerapan Inovasi FOSSIL Kepada Masyarakat	18
Gambar 2.6. Proses Rapat Pembentukan Tim Efektif	19
Gambar 2.7. Proses Sosialisasi Pelaksanaan FOSSIL Kepada Instansi Terkait.....	19
Gambar 2.8. Proses Penerapan Inovasi FOSSIL Kepada Masyarakat	21
Gambar 2.9. Proses Penerapan Inovasi FOSSIL Kepada Pegawai Kantor Pertanahan	22
Gambar 3.1. Foto Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan dan Proses Persamaan Persepsi	28
Gambar 3.2. Form Pendaftaran Permohonan	30
Gambar 3.3. Pembentukan layanan elektronik FOSSIL.....	31
Gambar 4.1. Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor terkait Inovasi FOSSIL	34
Gambar 4.2. Penyusunan Rencana Kebutuhan Anggaran (ATK, Modal dll)	35
Gambar 4.3. SK Pembentukan Tim Efektif.....	36
Gambar 4.4. Pembentukan Tim Efektif.....	36
Gambar 4.5. Pembuatan Inovasi FOSSIL	37
Gambar 4.6. Kerjasama Dengan Instansi Terkait	38
Gambar 4.7. Sosialisasi Pelaksanaan Inovasi Fossil kepada Pegawai Kantor Pertanahan	39
Gambar 4.8. Penerapan Inovasi FOSSIL Kepada Masyarakat	40

Gambar 4.9 Inovasi FOSSIL.....	40
Gambar 5.1 Formulir persyaratan Pendaftaran Hak Pertama Kali	48
Gambar 6.1. Kerjasama dengan Instansi Terkait	55
Gambar 6.2. Dukungan dan Antusias Masyarakat Terhadap Inovasi FOSSIL.....	56
Gambar 8.1. Screenshoot Sertifikat Webinar	58
Gambar 8.2. Koordinasi dan Komunikasi antara Mentor dan Peserta.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara garis besar Negara Indonesia dapat dikatakan sebagai negara yang agrarian yang mana hasil buminya melimpah ruah, diikuti dengan banyaknya pulau serta kekayaan laut berbagai macam, dan tidak luput pula hasil tambangnya yang apabila pengelolaannya secara baik dan benar tentunya akan mencetak atau mendapatkan nilai ekonomi yang tidak sedikit. Jika dilihat dari segi atau konsep pertanahan, tanah yaitu permukaan bumi yang datar yang merupakan tempat manusia tinggal atau ditempati, demi menjaga kelangsungan hidupnya maka manusia atau orang-orang yang berada di daratan tersebut melakukan cocok tanam dan segala usaha yang bisa mereka lakukan, yang intinya dalam suatu negara atau bangsa ada sebagai pelindung dan mengayomi rakyatnya demi untuk mencapai tujuan hidup yakni memakmurkan dan mensejahterakan masyarakatnya atau rakyatnya melalui berbagai usaha yang dilakukan oleh pemerintah.

Dalam kehidupan masyarakat Indonesia telah disadari akan strategisnya fungsi dan peranan tanah. Secara logis hal ini terjadi karena meningkatnya aktivitas pembangunan dan jumlah penduduk yang terus bertambah, sehingga meningkat pula kebutuhan akan tanah, baik sebagai wadah kegiatan maupun sebagai faktor produksi pada sisi lainnya, luas tanah relatif tetap serta keadaan dan kemampuan tanah-tanah yang tidak merata

Sadar akan begitu artinya tanah dalam kehidupan bermasyarakat, Indonesia sebagai negara yang agraris maka pada penyusunan Undang – Undang Dasar 1945 mencantumkan peranan tanah bagi bangsa Indonesia. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 33 ayat (3) Undang – Undang Dasar 1945 berbunyi bahwa „ bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat“ berdasarkan pada

ketentuan pada pasal 33 ayat (3) Undang – Undang Dasar 1945 tersebut, dan tepatnya pada tanggal 24 september 1960 dikeluarkan ketentuan hukum yang akan mengatur mengenai pertanahan, yaitu Undang – Undang No 5 Tahun 1960 tentang dasar pokok – pokok Agraria (UUPA), selanjutnya pada peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pengurusan Sertifikat Tanah serta misi Tata Tertib Pertanahan sebagai sasaran, maka keterbukaan kebijaksanaan bidang pertanahan dan Peraturannya harus termanifestasikan dalam operasionalisasi atau tata laksana dari kualitas pelayanan yang diterapkan sehinggadapat dikatakan sebagai salah satu persyaratan kondisi yang bermuara pada upaya terwujudnya sistem pengurusan sertifikat tanah yang terpadu, serasi, efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat, salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan di bidang administrasi. Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela (2011:5) Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Pelayanan administrasi juga terdiri dari berbagai sub bidang yang sangat banyak, salah satunya adalah pelayanan administrasi di bidang pertanahan. Pelayanan publik yang buruk seringkali terjadi disebabkan karena paradigma yang kurang jelas pada saat diselenggarakannya pelayanan publik tersebut.

Adapun kinerja pelayanan yang disediakan oleh pemerintah birokrasi khususnya pemerintahan di Indonesia masih cenderung lebih mengikut kepada orang yang memiliki kuasa dibandingkan dengan memberikan pelayanan kepada publik (public oriented) hal inilah yang menyebabkan pemerintahan di Indonesia dinilai otoriter. Dari kondisi pemerintahan atau birokrasi tersebut, dalam pelaksanaan atau aktivitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai membentuk pola

atau model caring culture. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas dan yang Nampak adalah kesan diskriminatif.

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan.

Seiring berjalannya waktu sistem pelayanan publik diarahkan ke layanan yang mudah dan cepat, sehingga kualitas pelayanan pemerintahan akan meningkat. Di era sekarang ini dengan adanya elektronik melahirkan mekanisme birokrasi pemerintahan baru yang bernama e-government Keuntungan yang didapatkan diantaranya adalah efisiensi biaya dan waktu. Selain itu pelayanan terhadap masyarakat juga menjadi lebih mudah cepat. Manfaat lainnya yaitu meningkatnya produktivitas pekerja dan pengguna layanan.

Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, Keputusan Kepala LAN Nomor 1005 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas dan Keputusan Kepala LAN Nomor 1006 Tahun 2019 tentang Kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, maka salah satu proses kegiatan belajar yang harus dilaksanakan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas adalah aktualisasi kepemimpinan melayani dengan membuat konsep Laporan aksi perubahan. Pembangunan karakter dan sikap perilaku kepemimpinan Pancasila yang berintegritas, menjunjung tinggi etika birokrasi, dan bertanggung jawab dalam pengendalian pelayanan publik di unit organisasinya sebagai bentuk perilaku kepemimpinan Pancasila dan bela negara adalah kompetensi yang diharapkan dari keseluruhan agenda pembelajaran hingga penerapan dalam Laporan aksi perubahan.

Selanjutnya dalam mengaktualisasi kepemimpinan pelayanan dan pengendalian pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya maka harus melakukan inovasi, kolaborasi dan mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya internal dan eksternal dalam rangka implementasi peningkatan kinerja pelayanan. Di era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, sudah menjadi tuntutan bahwa segala bentuk penyampaian dan penyajian informasi harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Menindaklanjuti hal-hal tersebut diatas serta dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan yang juga dicantumkan dalam Undang – Undang No 12 tahun 2008 tentang pemerintah Daerah pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang menyatakan bahwasanya pelayanan terhadap pertanahan adalah kewajiban yang kemudian dijadikan kewenangan pemerintah yang berada di daerah dengan skala atau tingkatan berada di Kabupaten/Kota.

Pelayanan publik tentunya tidak luput dari peraturan, yang tertuang dalam pasal 3 peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 mengenai Pegawai Negeri Sipil dengan salah satu bagian menjelaskan bahwa aparatur Negara diharuskan memberikan layanan yang sebaiknya dan sebagaimana mestinya.

Selain itu salah satu yang menjadi kualitas yang sangat dibutuhkan dalam hal pelayanan administrasi pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara adalah sebuah penampilan yang secara langsung dapat dilihat, dimana sistem semua instansi memiliki kualitas dalam hal sebuah penampilan tapi dilain sisi banyak sistem yang menjadi sebagai nilai yang dianggap berkualitas oleh kebanyakan masyarakat, dimana saat dalam melakukan sosialisasi atau pelayanan secara langsung kepada masyarakat yang dapat membuat paradigma masyarakat tentang kinerja yang dilakukan para karyawan dapat berkualitas, selain itu hasil kinerja dapat menunjukkan kualitas karyawan yang dapat membuat pengakuan kepada masyarakat di antaranya sebuah pengurusan yang cepat dan pasti sehingga dapat menanamkan mindset para masyarakat tentangtingkat kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan.

Di era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, sudah menjadi tuntutan bahwa segala bentuk penyampaian dan penyajian informasi harus dilakukan secara efektif dan efisien. Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara sebagai salah satu Lembaga pelayanan publik di bidang pertanahan dituntut untuk dapat memberikan dan melaksanakan pelayanan dengan baik, karena sebagian besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan masih sangat rendah.

Dalam pelaksanaannya Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara berada jauh dari pemukiman masyarakat. Masyarakat harus datang ke Kantor Pertanahan dengan hanya untuk mendapatkan informasi pertanahan baik itu formulir atau persyaratan karena minimnya pengetahuan masyarakat terkait informasi layanan pertanahan. Hal ini memungkinkan adanya masyarakat datang berulang-ulang kali hingga berkasnya dapat didaftarkan ke Kantor Pertanahan. Berkas yang didaftarkan kadang kurang lengkap mengingat jarak tempu masyarakat cukup jauh dengan komitmen masyarakat melengkapinya dikemudian hari termasuk layanan-layanan yang masuk dalam skala prioritas. Hal ini tentu saja akan menimbulkan tunggakan pekerjaan sehingga perlu dilakukan suatu gagasan perubahan dalam pemberian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan inovatif kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat yang lokasinya berada jauh dari Kantor Pertanahan setempat.

Dengan penjelasan tersebut di atas, maka hal itu dapat di implementasikan dengansuatu rencana aksi perubahan melalui pembentukan suatu sistem aplikasi yang nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu cara dalam membantu masyarakat pada umumnya serta pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan. Dengan kondisi tersebut di atas sebagai peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV, maka penulis tertarik untuk melaksanakan aksi perubahan dengan judul ***“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistim Online (Fossil) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara”***.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Dengan adanya aksi perubahan dapat diimplementasikan secara berkesinambungan dan berlandaskan pada inovasi kreatif. Aksi perubahan yang bersifat berkesinambungan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL).

1. Jangka Pendek :

Terciptanya kesepakatan bersama antara *Stakeholder* untuk membangun Formulir Sistem Online (FOSSIL) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat.

2. Jangka Menengah :

Mendekatkan layanan kepada masyarakat khususnya yang lokasinya berada jauh dari Kantor Pertanahan dan melakukan pengembangan inovasi *Fossil* yang juga dapat memverifikasi berkas dari jarak jauh. Sehingga berkas dapat langsung didaftarkan ke Kantor Pertanahan.

3. Jangka Panjang :

Mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat terukur dan dilakukan secara berkesinambungan melalui aplikasi *Fossil*.

C. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi Perubahan yang dilakukan berupa inovasi pembentukan *formulir sistem online (Fossil)* dan dimana penerapannya harus didukung dengan tim efektif. Adapun manfaat dari aksi perubahan ini antara lain:

1. Manfaat Internal

- a. Membantu para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara umumnya dan pegawai pada Seksi Penetapan dan Pendaftaran Hak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Mengoptimalkan penggunaan sarana elektronik yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara guna percepatan pelayanan kepada

masyarakat;

- c. Beban kerja pegawai berkurang, karena mengurangi penjelasan berulang-ulang kepada masyarakat;
- d. Mempercepat pelayanan pertanahan melalui pembentukan sistem yang efektif an efisien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Seksi Penetapan dan Pendaftaran Hak.

2. Manfaat Ekternal

- a. Dengan adanya pelayanan yang mudah dan cepat akan mewujudkan rasa percaya dan kepuasan masarakat terhadap pelaksanaan pelayanan pertanahan.
- b. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan public di bidang pertanahan, khususnya dalam hal memperoleh informasi pertanahan terkait layanan.

D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Masih adanya desa-desa yang letaknya berada jauh dari lokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara, dimana banyak keinginan masyarakat yang ingin melakukan atau mengajukan permohonan terkendala dengan jarak, dimana hanya untuk mendapatkan suatu informasi mereka harus menghabiskan waktu dengan bolak balik ke Kantor Pertanahan serta dibarengi dengan pengeluaran biaya yang cukup besar untuk transportasi . Berawal dari masalah tersebut maka penulis berupaya untuk membuat suatu terobosan inovasi yang berbasis digital untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan membuat suatu sistem, Sistem aplikasi ini dibangun melalui kerjasama dengan stakeholder setempat yaitu para Camat dan Kepala Desa.. Adapun Ruang lingkup yang menjadi batasan aksi perubahan adalah kegiatan Pemeliharaan Data pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang dibuat dalam bentuk Formulir Sistem Online (FOSSIL).

Dengan tersedianya aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang mudah dan cepat sehingga akan mewujudkan rasa percaya dan kepuasan terhadap pelayanan serta menumbuhkan Citra positif masyarakat terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara sebagaimana nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional saat ini yaitu “*Melayani, Profesional, dan Terpercaya*”.

BAB II

RINGKASAN AKSI PERUBAHAN

A. Isu yang diangkat

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara khususnya Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dalam melaksanakan tugas pelayanannya tidak terlepas dari adanya kendala ataupun hambatan yang berpotensi menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan. Dilihat dari jumlah berkas yang masuk pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara sampai dibulan Juli sebanyak 304 berkas dan jumlah berkas yang jatuh tempo sebanyak 288 berkas, dapat dikatakan persentase jumlah berkas tunggakan cukup signifikan yaitu 94.74%. Sedangkan data yang telah terdigitalisasi untuk memperlancar pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2.1 Rekapitulasi Digitalisasi Buku Tanah dan Surat Ukur Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara

Jumlah Buku Tanah	Scan Buku Tanah	Jumlah Surat Ukur	Scan Surat Ukur
56.253	27.491	57.108	9.206

Berdasarkan tabel rekapitulasi digitalisasi Buku Tanah sebanyak 27.491 Buku Tanah dari 56.253 Buku Tanah persentasenya sebanyak 48,87 %. Sedangkan Surat Ukur sebanyak 9.206 Surat Ukur dari 57.108 Surat Ukur persentasenya sebanyak 16,12 %. Hal ini tentu saja akan berpotensi menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan. Sesuai kendala tersebut perlu dilakukan identifikasi sehingga ditemukan titik temu untuk mengatasi permasalahan yang ada. Apabila tidak ditindaklanjuti tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor pertanahan sehingga akan terdapat tunggakan pekerjaan.

Untuk mengidentifikasi masalah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali utara dapat dimulai dengan cara diagnosa organisasi. Dengan adanya diagnosa organisasi dapat melihat proses yang sistematis untuk menilai sejauh mana

sebuah organisasi berfungsi dengan efektif dalam rangka mencapai tujuannya. Diagnosa memberikan suatu pemahaman dari kondisi suatu organisasi sehingga intervensi yang tepat dapat dikembangkan untuk mengatasi komponen organisasi yang bermasalah dalam rangka peningkatan efektivitas organisasi.

Pentingnya penciptaan inovasi dalam mengatasi penyebab masalah, dalam mengatasi masalah tersebut tentunya harus mengetahui faktor-faktor penyebab masalah atau rendahnya kualitas pelayanan pertanahan. Perlu adanya suatu sistem yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan pertanahan. Selama ini sebagian besar pelayanan masih dilakukan tatap muka dan akses Kantor Pertanahan yang cukup jauh dari pemukiman membuat masyarakat harus datang berulang-ulang kali dengan waktu jam kantor yang terbatas.

Salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat datang berulang-ulang kali karena minimnya pengetahuan masyarakat terkait informasi dan persyaratan pertanahan. Berkas yang didaftarkan kadang kurang lengkap mengingat jarak tempu masyarakat cukup jauh, masyarakat komitmen melengkapinya dikemudian hari. Berdasarkan hal ini diharapkan adanya sistem yang membantu masyarakat yang cukup jauh dari Kantor Pertanahan dapat menerima informasi pertanahan kapan saja dan dimana saja serta tertib administrasi sesuai SOP Pelayanan Kantor Pertanahan.

Dampak yang akan terjadi apabila tidak terselesaikan :

- a. Akan lebih banyak / bertambahnya jumlah tunggakan berkas;
- b. Rendahnya kualitas pelayanan pertanahan terhadap masyarakat;
- c. Memberikan citra buruk dalam proses pelayanan bagi organisasi khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara.

Dengan kondisi tersebut diatas sebagai Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan IV tahun 2023, melaksanakan implementasi aksi perubahan dengan judul : **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERTANAHAN MELALUI FORMULIR SISTEM ONLINE (FOSSIL) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MOROWALI UTARA”**

B. Gagasan/Terobosan Inovatif

1. Uraian Ringkas Gagasan

Dalam era globalisasi seseorang dituntut agar bisa terus berinovasi, menghadirkan hal baru yang lebih efisien. Sesuatu hal yang inovatif bukan hanya melahirkan sesuatu yang baru namun juga bermanfaat bagi orang lain. Pengertian inovasi menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Everett M.Rogers (1983) mendefenisikan bahwa inovasi adalah Suatu ide, gagasan, praktek, atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Pada Pelatihan kepemimpinan Pengawas Angkatan IV Tahun 2023 bertujuan melahirkan Pejabat Pengawas yang berintegritas, berorientasi pelayanan, adaptif, dan kolaboratif. Pejabat Pengawas dalam melaksanakan tugas meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Apalagi saat ini menuju era revolusi industri 5.0 guna mempermudah kehidupan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi namun tetap mengandalkan manusia sebagai pemeran utamanya sebagai contoh dalam pelayanan publik masyarakat lokasi tempat tinggalnya jauh dari Kantor Pertanahan tidak harus langsung datang ke Kantor Pertanahan terlebih dahulu

untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sehingga masyarakat tidak harus kembali lagi jika ada berkas yang belum lengkap.

Berdasarkan hasil analisa dan kondisi yang telah diidentifikasi adanya kendala/masalah yang menyebabkan kinerja pelayanan tidak bisa optimal, efektif dan efisien karena sistem pelayanan dan informasi yang belum semua berbasis teknologi, maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada Kantor Pertanahan yaitu dengan pelaksanaan aksi perubahan melalui kegiatan *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan melalui Formulir Sistem Online (Fossil) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara*.

Secara garis besar kegiatan ini terdiri dari beberapa kegiatan, yaitu rapat persiapan Tim Kerja Efektif, melaksanakan MOU dengan Stakeholder yaitu Camat dan Kepala Desa untuk menyamakan persepsi dan membangun komitmen terhadap tujuan di buatnya inovasi ini. Tim bersama stakeholder akan bersama-sama membuat SOP kegiatan yang akan dibuat dalam inovasi ini secara mudah, sederhana dengan tetap mencapai tujuan di buatnya sistem ini.

2. Penjadwalan Kegiatan

Pelaksanaan aksi perubahan ini dilakukan dengan tiga tahapan kegiatan yang terdiri dari sebagai berikut :

a. Persiapan

Proses persiapan terdiri dari tahapan sebagai berikut :

- Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor terkait inovasi FOSSIL;
- Penyusunan rencana kebutuhan anggaran (ATK, Modul, dll);
- Pembentukan Tim Efektif;
- Pembuatan inovasi FOSSIL.

b. Pelaksanaan

Proses pelaksanaan terdiri dari tahapan sebagai berikut :

- Kerjasama dengan instansi terkait;

- Sosialisasi pelaksanaan Inovasi FOSSIL kepada pegawai Kantor Pertanian;
- Sosialisasi pelaksanaan Inovasi FOSSIL kepada instansi terkait / Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara;
- Penerapan Inovasi FOSSIL pada masyarakat.

c. Evaluasi dan Pelaporan

Proses pelaksanaan evaluasi dan pelaporan yaitu evaluasi efektifitas dan efisiensi inovasi.

Adapun pencapaian kerja aksi perubahan pada setiap tahapan yang telah dilaksanakan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2.2 Tahapan Kegiatan

No	Tahapan Kegiatan	Output	Waktu												
			Agustus				September								
			Minggu				Minggu								
			1	2	3	4	1	2	3	4					
A	Persiapan														
1	Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor terkait Inovasi FOSSIL	Arahan Mentor													
2	Penyusunan Rencana kebutuhan anggaran (ATK, Modal dll)	RAB													
3	Penerbitan Surat Keputusan Pembentukan Tim Kreatif	Surat Keputusan Kepala Kantor													
4	Pembuatan Inovasi FOSSIL	Sistem Online													
B	Pelaksanaan														
5	Kerjasama dengan Instansi yang terkait	Dokumentasi													
6	Sosialisasi kepada seluruh Pegawai Kantor Pertanian	Dokumentasi													
7	Sosialisasi kepada Instansi terkait dan Masyarakat	Dokumentasi													
8	Penerapan Inovasi FOSSIL pada Masyarakat	Dokumentasi													
C	Evaluasi dan Pelaporan														
9	Evaluasi efektifitas dan efisiensi inovasi	Dokumentasi													

3. Tim Efektif dan Stakeholder lainnya

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan suatu pekerjaan. Untuk itu perlu dilakukan langkah-langkah dalam

melakukan pemanfaatan dan pemetaan sumber daya manusia yang meliputi: unit terkecil dalam suatu tahapan kegiatan. Sebelum membentuk tim efektif diperlukan kesamaan pandangan dan tujuan terkait aksi perubahan yang akan dilakukan. Kemudian dibentuk tim efektif untuk pelaksanaan kegiatan. Struktur tim efektif dapat dilihat pada Gambar dan Tabel di bawah ini.



Gambar 2.1. Struktur Tim Efektif Aksi Perubahan

Tim Efektif Aksi Perubahan diatas dibentuk untuk membangun koalisi dengan seluruh stakeholder yang terkait baik internal maupun eksternal.

Adapun anggota tim aksi perubahan adalah sebagai berikut :

- a. Mentor, bertugas mengarah, penasehat dan memberikan saran dalam merumuskan aksi perubahan serta memberikan dukungan;
- b. Coach, bertugas memberikan bimbingan dan arahan sebagai fasilitator dan memberikan masukan terkait aksi perubahan yang dilakukan;
- c. Project Leader, bertugas bertanggung jawab dalam aksi perubahan, mengorganisir dan mengkoordinir tim agar dapat bekerja secara efektif dan tercapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan;
- d. Tim Penyedia Anggaran dan Administrasi, bertugas memberikan support dan

dukungan dalam hal penyedia anggaran;

- e. Tim Hubungan Masyarakat, bertugas memberikan support dan dukungan dalam hal pelatihan/sosialisasi Formulir Sistem Online (FOSSIL);
- f. Tim Pengembang Inovasi, bertugas dalam memberikan support dan dukungan dalam hal pengembangan aplikasi secara berkesinambungan;
- g. Tim Loker Pelayanan, bertugas melakukan pemeriksaan berkas yang masuk dan melakukan konfirmasi kepada pemohon terkait bekas yang dimohonkan.

Adapun stakeholder yang terkait dalam rencana aksi perubahan ini terbagi atas empat bagian yaitu :

- Promotor, memiliki kepentingan besar terhadap rencana aksi perubahan dan juga kekuatan untuk membantu tercapainya tujuan aksi perubahan;
- Latens, tidak memiliki kepentingan langsung dalam proyek perubahan tapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi aksi perubahan jika mereka menjadi tertarik;
- Defenders, memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi aksi perubahan;
- Apathetic, kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya aksi perubahan

Jika ditampilkan dalam tabel maka pihak-pihak yang berkepentingan terhadap aksi perubahan ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.3 Stakeholder Aksi Perubahan

No	Jabatan	Pengaruh	Kepentingan	Posisi Stakeholder	Potensi Dukungan	Strategi Komunikasi
1	Pemerintah Daerah (Kepala Desa dan Camat)	Tinggi	Tinggi	Latens	Kolaborasi	Sosialisasi
2	Masyarakat/ Pemohon	Tinggi	Tinggi	Latens	Kolaborasi	Sosialisasi

4. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan

Dalam kegiatan implementasi aksi perubahan ini telah dilakukan Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan dengan uraian indikator sebagai berikut:

a. Fokus pada pelanggan

Sesuai dengan tujuan jangka pendek pelaksanaan aksi perubahan yaitu :

1. Tersedianya informasi pelayanan pertanahan secara online;
2. Tersedianya formulir pelayanan pertanahan secara online.

b. Leadership / Kepemimpinan

Sebagai Project Leader dalam tim efektif aksi perubahan akan mengajak dan menginternalisasikan semangat dalam berinovasi serta mewujudkannya. Project Leader meyakinkan Kepada Mentor dan tim efektif bahwa kegiatan Peningkatan kualitas pelayanan pertanahan melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL) dapat meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.



Gambar 2.2 Proses Kerjasama dengan instansi terkait

c. *Engagement of people* / Keterlibatan Sumber Daya Manusia

Integritas dan komitemn yang tinggi dari tim efektif aksi perubahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan tahapan dan waktu yang telah direncanakan.

Pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan melalui Sistem Formulir Online (FOSSIL) dilakukan sesuai tahapan pelaksanaan pekerjaan dan waktu yang telah ditetapkan pada awal perencanaan kegiatan.



Gambar 2.3 Proses Pembuatan Aplikasi FOSSIL

d. *Eprocess Approach* / Pendekatan Proses

Tahapan-tahapan kegiatan yang telah disusun dapat dilaksanakan dan menghasilkan output/hasil akhir yang telah ditetapkan baik dalam jangka pendek, menengah dan panjang. Dari setiap tahapan yang telah direncanakan ditetapkan pula output/hasil yang terukur dan dapat di pertanggung jawabkan.



Gambar 2.4 Proses Pembentukan Tim Efektif

e. *Improvement* / Peningkatan secara terus menerus

Output kegiatan dapat dilakukan perbaikan maupun menjadi landasan inovasi lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan pertanahan melalui Sistem Formulir Online (FOSSIL) yang berkesinambungan.



Gambar 2.5 Proses Penerapan Inovasi FOSSIL kepada masyarakat

f. *Evidence- Based Decision Making* / Pengambilan Keputusan berdasarkan data dan fakta.

Setiap Pengambilan keputusan selalu berdasarkan data dan fakta yang telah di inventarisasi dan ditetapkan sesuai surat keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara.



Gambar 2.6 Proses rapat pembentukan Tim Efektif

- g. *Relationship management* / Manajemen hubungan dengan stakeholder. Koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh stakeholder untuk tercapainya tujuan dari aksi perubahan.



Gambar 2.7 Proses sosialisasi pelaksanaan FOSSIL kepada Instansi terkait

C. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Kompetensi adalah kecakapan untuk melakukan sesuatu dan dapat mempengaruhi semua aspek dalam kemajuan organisasi. Tanpa memiliki kompetensi yang baik, sebuah organisasi tidak akan berjalan lancar ketika hendak mencapai tujuannya. Maka dari itu perlu adanya kompetensi agar kemampuan kerja setiap individu mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi yang diharapkan. Adapun beberapa jenis kompetensi yaitu :

1. Kompetensi Inti

Kompetensi Inti merupakan keinginan dari suatu organisasi untuk mendapatkan kompetensi dan nilai yang berlaku secara universal dan diterapkan diseluruh organisasi. Hal tersebut diidentifikasi melalui diskusi untuk menghasilkan daftar singkat tentang competency dan nilai nilai organisasi.

2. Kompetensi Fungsional

Kompetensi Fungsional menjelaskan aktifitas kerja dan juga hasil atau output seperti pengetahuan dan kemampuan yang akan dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan.

3. Kompetensi Perilaku

Kompetensi perilaku diidentifikasi melalui wawancara atau basis data. Jenis kompetensi ini dasar yang dibutuhkan dalam melakukan suatu pekerjaan.

4. Kompetensi Peran

Jenis yang satu ini lebih kepada sebuah peran yang harus dijalankan oleh setiap anggota Tim.

Pengembangan kompetensi karyawan, mampu mendorong untuk hasil pekerjaan yang di laksanakan tepat waktu dengan tugas dan tanggung jawabnya. Aktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur kerja dan sesuai aktivitas kerja secara konsisten. Selanjutnya penilaian pegawai bagian penting untuk melakukan pengembangan kompetensi, karena dari penilaian tentunya mempunyai data hasil yang baik dari kinerja, menjalankan tugas, tanggung jawab, kedisiplinan, sikap dan perilaku, komunikasi, dan sebagainya. Artinya penilaian tersebut menjadi sumber referensi dalam pengembangan kompetensi pegawai untuk organisasi, sehingga dapat menentukan pengembangan kompetensi yang harus dilakukan.

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan **Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara** diperlukan kompetensi yang menunjang keberhasilan aksi perubahan, sehingga aksi perubahan dapat berjalan dengan baik dan sesuai rencana aksi. Adapun kebutuhan pengembangan kompetensi dan strategi untuk

meningkatkan kompetensi yang dapat dijabarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.4 Strategi Pengembangan Kompetensi

Siapa Yang Terdampak Aksi Perubahan	Apa Perubahan Kompetensi yang dibutuhkan	Cara Pengembangan
Tim Efektif pembuat Sistem	Mampu memahami dan mengembangkan sistem yang ada untuk selanjutnya dilakukan penyempurnaan sistem.	Bimtek, diskusi, sharing, dan mentoring
Tim Efektif operator sistem	Mampu mengoperasionalkansistem baru	Bimtek, diskusi, sharing, dan mentoring
<i>Stakeholder</i> atau Intansi yang terkait	Mampu menggunakan dan mengenalkan aplikasi berbasis web kepada masyarakat	Sosialisasi dan bimtek
Masyarakat	Mampu menggunakan aplikasi berbasis web	Sosialisasi dan bimtek
Tim Efektif	Mampu bekerja sama secara efektif	Team building



Gambar 2.8 Proses Penerapan Inovasi FOSSIL kepada masyarakat



Gambar 2.9 Proses Penerapan Inovasi FOSSIL kepada Pegawai Kantor Pertanahan

D. Rencana Pengembangan Diri

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan, terdapat 3 (tiga) Kompetensi yang harus dimiliki oleh para ASN yaitu Kompetensi Teknis, Kompetensi Manajerial dan Kompetensi Sosial Kultural. Kompetensi manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpindan/atau mengelola unit organisasi. Terdapat 8 (delapan) kompetensi manajerial yang harus dimiliki ASN, yaitu Integritas, Kerjasama, Komunikasi, Orientasi pada Hasil, Pelayanan Publik, Pengembangan Diri dan Orang Lain, Mengelola Perubahan dan Pengambilan Keputusan.

Mempertimbangkan kemudahan operasionalisasi pemetaan sikap dan perilaku kepemimpinan serta tujuan kontekstual penggunaan hasil pemetaan, maka dari 8 (delapan) kompetensi manajerial yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 dilakukan penyesuaian serta peninjauan ulang terhadap relevansi terhadap proses

pengembangan kompetensi di konteks pelatihan kepemimpinan, terutama pada proses intervensi yang dilakukan pada saat *coaching*. Terdapat 3 (tiga) kompetensi inti yang dari tim penyusun item pemetaan dipandang sebagai kompetensi yang sifatnya meta-kompetensi (memiliki sub kompetensi yang dapat diklasterkan). Berikut 3 (tiga) kompetensi yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan:

1. Integritas

Integritas adalah Konsisten berperilaku selaras dengan nilai, norma dan/atau etika organisasi, dan jujur dalam hubungan dengan manajemen, rekan kerja, bawahan langsung, dan pemangku kepentingan, menciptakan budaya etika tinggi, bertanggungjawab atas tindakan atau keputusan beserta risiko yang menyertainya. Setelah dilakukan pendalaman terhadap 8 (delapan) kompetensi lainnya serta aspek penilaian sikap dan perilaku yang relevan dengan proses pelatihan maka didapatkan 6 (enam) sub komponen sebagai berikut: Tanggung jawab, Komitmen, Kedisiplinan, Kejujuran, Konsistensi dan Pengambilan Keputusan Dilematis.

2. Kerjasama

Kerjasama adalah Kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas dan mengoptimalkan segala sumber daya untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Setelah dilakukan pendalaman terhadap 8 (delapan) kompetensi lainnya serta aspek penilaian sikap dan perilaku yang relevan dengan proses pelatihan maka didapatkan 5 (lima) sub komponen sebagai berikut: Kerjasama Internal, Kerjasama Eksternal, Komunikasi, Fleksibilitas, dan Komitmen dalam Tim.

3. Mengelola Perubahan

Merujuk pada dokumen PermenPAN Nomor 38 Tahun 2017, maka mengelola perubahan adalah Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan situasi yang baru atau berubah dan tidak bergantung secara berlebihan pada metode dan proses

lama, mengambil tindakan untuk mendukung dan melaksanakan inisiatif perubahan, memimpin usaha perubahan, mengambil tanggung jawab pribadi untuk memastikan perubahan berhasil diimplementasikan secara efektif. Setelah dilakukan pendalaman terhadap 8 (delapan) kompetensi lainnya serta aspek penilaian sikap dan perilaku yang relevan dengan proses pelatihan maka didapatkan 5 (lima) sub komponen sebagai berikut: Orientasi Pelayanan, Adaptabilitas, Pengembangan diri dan orang lain, Orientasi pada hasil, dan Inisiatif.

Dirangkumnya 3 (tiga) kompetensi utama pemetaan sikap dan perilaku kepemimpinan di atas sebenarnya juga tidak bisa dilepaskan dari sub komponen pendukung didalamnya. Dengan demikian, pemanfaatan hasil skoring atau pengolahan hasil pemetaan tetap akan disajikan dengan menampilkan profil skala pada tiap-tiap sub komponen pendukung. Perumusan item pernyataan yang akan muncul dalam kuesioner pun akan mewakili setiap sub komponen pendukung pada masing-masing kompetensi utama. Berikut hasil skoring Penilaian Sikap Perilaku yang telah dilakukan oleh peserta dan mentor:

Tabel 2.5 Rencana Pengembangan Kopetensi

No	Area Pengembangan	Kompetensi	Kegiatan Pengembangan			Timeline
			Pelatihan	Penugasan Khusus	Lainnya	
1.	Orientasi Pelayanan Kemampuan untuk memberikan layanan kepada pemangku layanan sebagai bagian dari proses bisnis organisasi yang berkualitas secara konsisten serta memberikan nilai lebih dari layanan yang diberikan dalam rangka membangun citra dan kredibilitas organisasi	Mengelola Perubahan			Mempelajari konsep-konsep dasar pelayanan prima dalam sektor publik sesuai dengan ranah atau substansi proses bisnis layanan yang diselenggarakan lingkup tugasnya	2 (dua)Bulan
				Melakukan studi banding baik secara observasi langsung maupun tidak langsung (melalui referensi terbuka) guna mencari model serta peluang pengembangan layanan		
					Mempelajari bidang ilmu yang relevan dengan substansi layanan dalam rangka menunjang upaya pengembangan layanan.	
2.	Adaptabilitas (Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan atau perubahan yang terjadi di lingkungan tugas baik pada tataran strategis	Mengelola Perubahan			Melatih diri untuk selalu meninjau ulang metode atau cara kerja yang dilakukan dengan melihat efektivitas proses serta kualitas output kerja, sehingga muncul inisiatif perbaikan atau perubahan sesuai aktualitas lingkungan	2 (dua)Bulan

No	Area Pengembangan	Kompetensi	Kegiatan Pengembangan			Timeline
			Pelatihan	Penugasan Khusus	Lainnya	
	(makro) maupun cakupan spesifik tugas (mikro.)				Memperbanyak referensi tentang best practice penerapan kebijakan atau aturan yang dilakukan oleh instansi atau unit kerja lain untuk membangun kesiapan dalam merespon perubahan	
					Melatih diri untuk mengenal lebih luas proses bisnis yang diselenggarakan organisasi, sehingga tidak terpaku pada lingkup tugas spesifik yang ditanganinya saja.	
3.	Pengembangan Diri dan Orang Lain (Sensitivitas terhadap peluang serta keinginan dalam hal pengembangan kompetensi baik untuk diri sendiri maupun orang lain yang diikuti dengan upaya pengembangan yang terencana serta terjamin kemanfaatannya.)	Mengelola Perubahan			Mengenali potensi diri melalui pemetaan diri (selfassessment) untuk kemudian membuat rencana pengembangan potensi sesuai minat dan ukuran kapasitas diri yang relevan dengan target.	
					Memperbanyak referensi pendukung dalam pengembangan potensi diri yang selaras dengan minat dan kebutuhan organisasi, sehingga mengasah kemampuan mengelola kompetensi orang lain di lingkup unit yang dipimpin	
				Mengasah kemampuan mengelola tugas atau target unitnya dalam rangka meningkatkan sensitivitas peluang pengembangan kompetensi / pemberdaya sumber daya manusia		

BAB III

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Integritas dalam Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi salah satu isu penting dalam pengelolaan kebijakan pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan . Integritas ASN berkaitan dengan kinerja, transparansi, dan akuntabilitas ASN dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Sebagai pegawai ASN, kinerja Aparatur Sipil Negara tentu dipantau langsung oleh masyarakat. Apakah kinerja pegawai ASN sudah sesuai dengan nilai-nilai integritas dalam menjalankan tugasnya sebagai ASN di Republik Indonesia. Sehingga dapat menimbulkan kebutuhan bagi ASN untuk memperhatikan reputasinya. Masyarakat sebagai konsumen layanan publik, saat ini mengharapkan ASN dapat memberikan pelayanan yang baik secara nyata. perlu adanya upaya untuk memperkuat nilai-nilai integritas ASN sebagai bagian dari upaya pencegahan korupsi dan peningkatan kinerja pemerintahan. Pentingnya integritas ASN dalam membantu mewujudkan tata kelola pemerintahan publik, serta pengelolaan kebijakan layanan publik. Selain itu akan dibahas juga bagaimana nilai-nilai integritas tersebut dapat diterapkan dalam kinerja pegawai ASN. Setiap manusia adalah pemimpin, baik pemimpin bagi dirinya maupun pemimpin bagi orang lain atau pemimpinn organisasi.

Seorang pemimpin harus bisa menjadi contoh bagi organisasi yang dipimpinnya, dan harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan bisa mengayomi anak buahnya. Pemimpin bertanggung jawab untuk timnya, dan secara aktif mengelola kinerja timnya. Pemimpin selalu memastikan bawahannya menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan organisasi, dan mematuhi manajemen risiko yang ada di tempat kerja. Pemimpin menjamin pelaporan internal memfasilitasi deteksi dini dan berkontribusi terhadap perbaikan terus-menerus dari organisasi.

Beberapa kontribusi yang dibutuhkan termasuk memberikan layanan yang ramah kepada penyandang disabilitas, memberikan layanan gratis atau tanpa biaya, transparansi dalam menyajikan informasi publik, responsif dalam menanggapi pengaduan, menjamin integritas ASN tanpa adanya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN), memastikan disiplin dan profesionalisme dalam tugas, serta memanfaatkan inovasi teknologi digital.

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini penulis selaku Pejabat Pengawas yaitu Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran melakukan inovasi dalam pelayanan publik pada kantor pertanahan kabupaten morowali utara dengan sebaik-baiknya, Untuk mewujudkan integritas individu dan organisasi, serta meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Petanahan Kabupaten Morowali Utara, penulis berusaha menghadirkan aplikasi yang dirasakan akan lebih mudah dipahami oleh Aparatur Sipil Negara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) dan juga masyarakat.

Inovasi yang dibuat disebut Formulir Sistem Online (FOSSIL), agar dalam penerapan berjalan dengan optimal maka dibentuknya Tim Efektif yang bertanggung jawab dan berintegritas masing-masing bidangnya.



Gambar 3.1. Foto pembemntuan Tim Efektif Aksi Perubahan dan proses persamaan persepsi

Dengan adanya inovasi dalam pelyanan publik tersebut diharapkan akan dapat membantu masyarkat dalam mendapatkan informasi layanan juga

melakukan permohonan, sehingga diharapkan akan dapat membantu meningkatkan kelancaran dalam pelayanan. Inovasi yang dibuat berbentuk sistem layanan online atau disebut dengan FOSSIL.

B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan IT)

Merujuk pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, definisi 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. Mandat tersebut secara implisit menyampaikan bahwa seluruh tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi yang menangani urusan publik, harus sesuai dengan tujuan diciptakannya organisasi tersebut. Pada dasarnya substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pengelolaan Budaya Pelayanan merujuk pada upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk mengembangkan dan memperbaiki budaya dalam konteks pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat. Pengelolaan budaya pelayanan berfokus pada menciptakan lingkungan yang mendukung dan mendorong pelayanan yang berkualitas, profesional, responsif, dan inovatif.

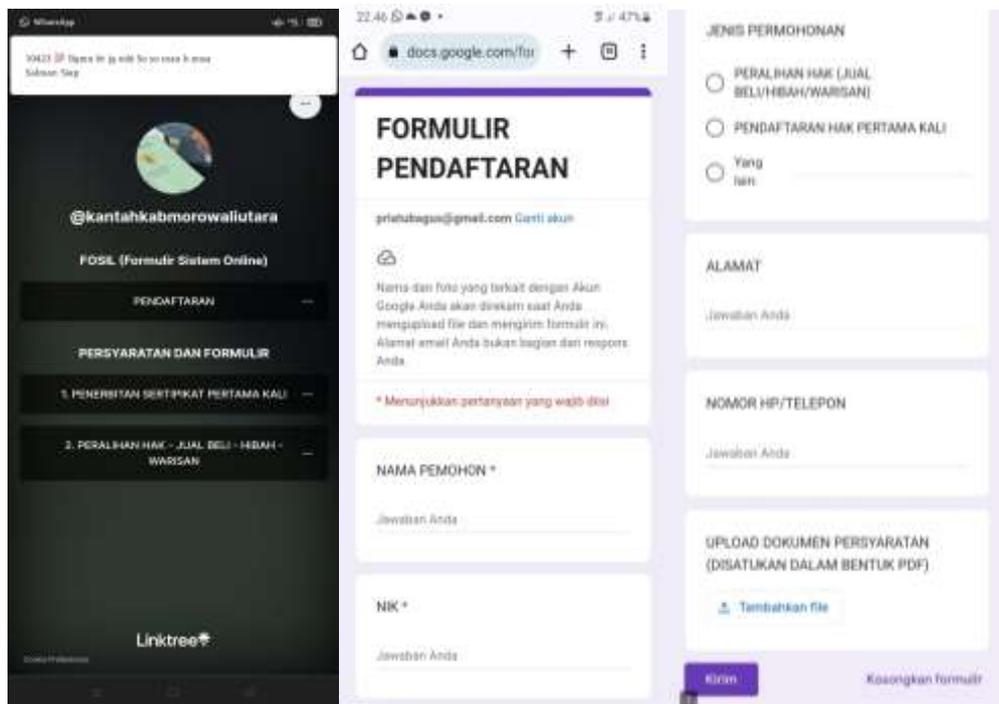
Pengelolaan Budaya Pelayanan dalam pemanfaatan teknologi informasi membuat organisasi dapat mengintegrasikan teknologi dalam berbagai aspek operasional mereka untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan memberikan nilai tambah bagi pengguna layanan.

Dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan ini, penulis menerapkan pemanfaatan Teknologi *Edge Computing*, *Google Cloud Platform*, (*GCP*) adalah kumpulan layanan komputasi awan yang ditawarkan oleh *Google*. *GCP* berjalan di atas infrastruktur yang sama yang digunakan oleh *Google* untuk produk internalnya, seperti *Google Search*, *YouTube* dan *Gmail*. *GCP* menyediakan serangkaian layanan *cloud* modular termasuk komputasi, penyimpanan data, Analisis data dan

pembelajaran mesin.

Kecepatan dan fleksibilitas dalam penggunaan fasilitas media online yang murah dan gratis dapat dioptimalkan dalam proses pelaksanaan aksi perubahan ini. Dalam hal ini, penulis memanfaatkan fasilitas turunan dari *google spreadsheet* untuk membuat aplikasi yang dapat memproses inventarisasi aset harus dipermudah untuk dapat menghasilkan data yang tepat dengan waktu yang cepat.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini juga memanfaatkan IT yang pada dasarnya menggunakan google form seperti kita ketahui bersama penggunaan google form sangat mudah dan dapat di akses dimana saja.

The image shows two side-by-side screenshots. The left screenshot is from a mobile application with a dark theme, displaying a menu with options like 'PENDAFTARAN' and 'PERALIHAN HAK'. The right screenshot is a browser view of a Google Form titled 'FORMULIR PENDAFTARAN'. The form includes fields for 'JENIS PERMOHONAN' (with radio buttons for 'PERALIHAN HAK', 'PENDAFTARAN HAK PERTAMA KALI', and 'Yang lain'), 'ALAMAT', 'NOMOR HP/TELEPON', and 'NAMA PEMOHON'. There is also a section for uploading documents and a 'Kirim' button at the bottom.

Gambar 3.2 Form Pendaftaran Permohonan



Gambar 3.3. Pembuatan layanan elektronik FOSSIL

C. Pengelolaan Tim

"Tim efektif" dalam aksi perubahan ini mengacu pada sebuah konsep kelompok atau tim yang dapat bekerja dengan baik bersama untuk mencapai tujuan secara efisien dan produktif. Tim efektif memiliki beberapa karakteristik yang penting:

1. Komunikasi yang baik: Anggota tim berkomunikasi secara terbuka, jelas, dan efisien. Mereka mendengarkan dengan baik dan berbicara dengan jujur, menghindari salah paham dan konflik yang tidak perlu.
2. Kolaborasi: Anggota tim bekerja bersama-sama dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama. Mereka membagi tugas, menggabungkan keahlian, dan bekerja dengan sinergi.
3. Pembagian tugas yang tepat: Setiap anggota tim memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Ini memastikan bahwa setiap orang berkontribusi secara maksimal dan efisien.

4. Fleksibilitas dan adaptabilitas: Tim efektif mampu beradaptasi dengan perubahan situasi dan tuntutan yang mungkin muncul. Mereka tidak kaku dalam cara kerja mereka dan siap untuk belajar dan berkembang.

Secara keseluruhan, tim efektif adalah kelompok orang yang bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama dengan cara yang efisien, produktif, dan bermanfaat bagi semua anggota tim. Penugasan tim efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan merupakan modal utama dalam suksesnya aksi perubahan, pengenalan karakteristik dari pelaksana, kekurangan dan kelebihan harus dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaan implementasi aksi perubahan. Dengan Kepala Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang bertindak sebagai mentor dan pendukung utama Aksi Perubahan, menjadikan tim aksi perubahan ini menjadi tim yang efektif dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara Nomor: 72/SK-72.11.KP.100.02/VIII/2023 tentang pembentukan Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Percepatan Peningkatan Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online (FOSIL) Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara.

BAB IV

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dibidang pertanahan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Adapun target yang ingin dicapai dengan dilakukannya aksi perubahan ini pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatnya kualitas dan kuantitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, dan lebih efisien);
- b. Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan.
- c. Meningkatkan tingkat kepercayaan publik.
- d. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di bidang pertanahan, khususnya dalam hal memperoleh informasi pertanahan terkait layanan.

1. Capaian Pelaksanaan Persiapan

Proses Persiapan terdiri dari tahapan kegiatan sebagai berikut :

- a. Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor terkait inovasi FOSSIL
Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan diawali dengan melakukan konsultasi kepada mentor mengenai rencana pelaksanaannya yang dilakukan pada tanggal 7 Agustus 2023 bertempat di Ruang Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara, proses pelaksanaannya melibatkan Kepala Kantor Pertanahan yaitu Muslim, S.SiT., agar dalam aksi perubahan ini dapat tercapai dan berjalan lancar. Pada sesi ini dipaparkan gambaran terkait inovasi yang akan dilakukan pada aksi perubahan.
Selanjutnya dilakukan mentoring untuk mendapatkan bimbingan dan dukungan secara penuh terhadap implementasi inovasi yang akan dilaksanakan.



Gambar 4.1 Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor terkait Inovasi Fossil

- b. Penyusunan Rencana Kebutuhan Anggaran (ATK, Modal, dll)
Melakukan inventarisasi apa saja yang dibutuhkan dalam penerapan inovasi yang dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus 2023 bersama pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang memiliki kemampuan dibidang IT. Selanjutnya menyusun rencana anggaran biaya yang dibutuhkan mulai dari atk, modal, dan peralatan yang dibutuhkan serta disesuaikan dengan pagu yang ada. Dimana pelaksanaannya dilakukan bersama dengan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara khususnya bagian Keuangan termasuk bendahara, Dengan adanya rencana anggaran biaya dapat menjadi petunjuk dan arah dalam pelaksanaan kegiatan sehingga berjalاندengan baik dan lancar.



Gambar 4.2 Penyusunan Rencana Kebutuhan Anggaran (ATK, Modal, dll)

c. Pembentukan Tim Efektif

Dalam pembentukan Tim efektif dilakukan dengan cara pembuatan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang ditetapkan oleh Muslim, S.SiT., proses dilaksanakan pada tanggal 14 Agustus 2023 dan melibatkan bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang dipimpin oleh Fatmawati, SE agar berjalan lancar dalam pembuatan surat keputusan.

Selanjutnya dilakukan diskusi dengan seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara terutama yang termasuk dalam Tim Efektif sesuai dengan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Surat Keputusan yang telah ditetapkan Melakukan diskusi pembuatan inovasi FOSSIL pada tanggal 15-16 Agustus 2023 bersama pegawai yang tergabung dalam tim efektif yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pembuatan aplikasi FOSSIL (Formulir Sistem Online).



Gambar 4.3 SK Pembentukan Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL)

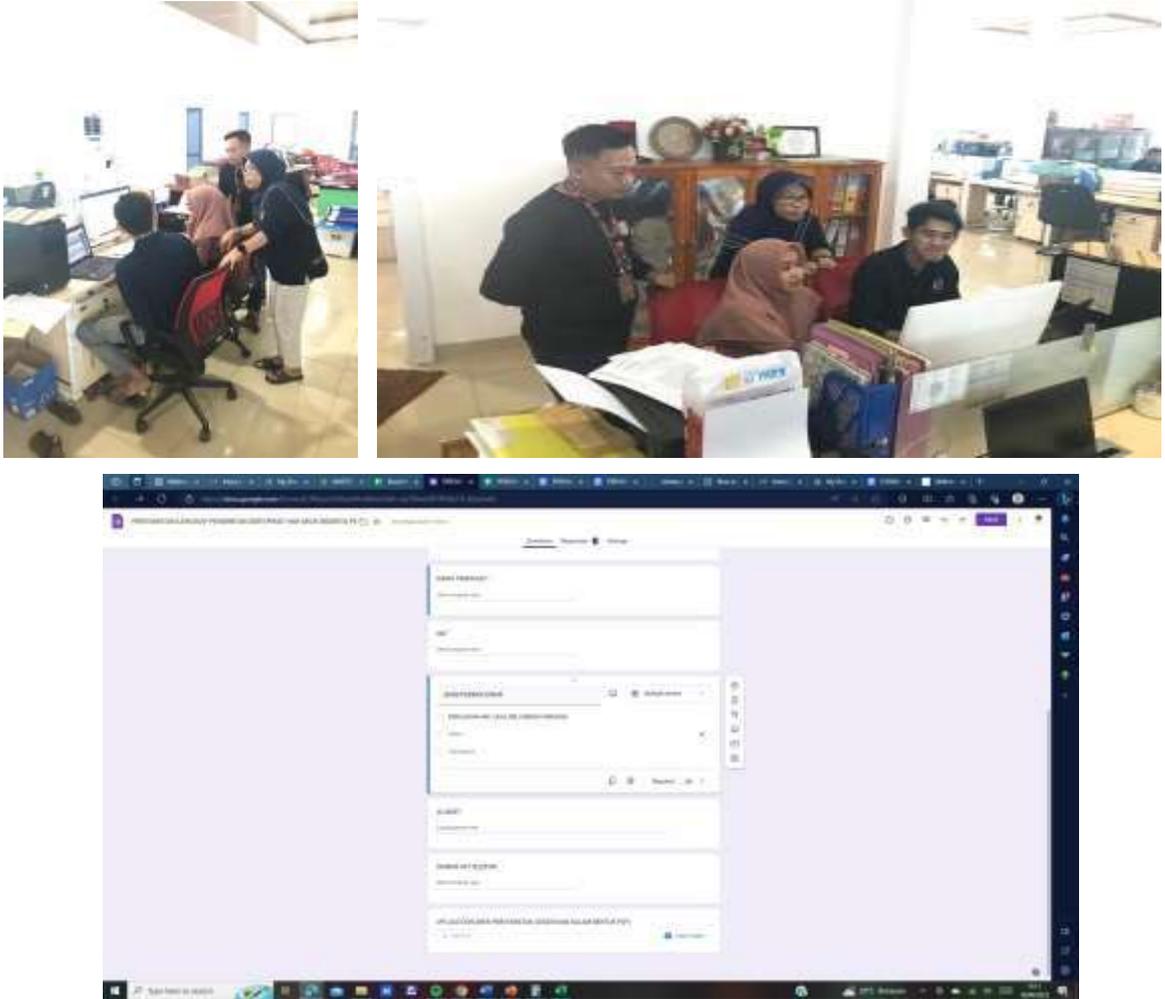


Gambar 4.4 Pembentukan Tim Efektif

d. Pembuatan Inovasi FOSSIL

Melakukan pembuatan inovasi FOSSIL pada tanggal 24-25 Agustus 2023 bersama pegawai yang tergabung dalam tim efektif yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pembuatan aplikasi FOSSIL (Formulir Sistem Online) sesuai Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara.

Selanjutnya melakukan *trial and error* pada inovasi FOSSIL agar dalam penerapannya berjalan lancar dan meminimalisir kendala yang akan muncul. Formulir Online ini dapat diakses melalui tautan : bit.ly/FOSILKANTAHMORUT



Gambar 4.5 Pembuatan Inovasi FOSSIL

2. Capaian Pelaksanaan

Proses Pelaksanaan terdiri dari tahapan kegiatan sebagai berikut :

- a. Kerjasama dengan Instansi yang terkait

Melakukan pengenalan tahap awal inovasi FOSSIL pada tanggal 29 Agustus 2023 bersama stakeholder/intansi terkait dan diikuti dengan pegawai yang tergabung dalam tim efektif yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan inovasi FOSSIL sesuai Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara.



Gambar 4.6 Kerjasama dengan Instansi terkait

Selanjutnya sosialisasi FOSSIL kepada masyarakat yang didampingi instansi terkait menentukan waktu pelaksanaan.

- b. Sosialisasi Pelaksanaan Inovasi Fossil kepada Pegawai Kantor
Pertanahan

Melakukan sosialisasi pelaksanaan inovasi FOSSIL kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yang dilaksanakan sosialisasi pada tanggal 6 September 2023. Selanjutnya melakukan tanya jawab penggunaan inovasi FOSSIL kepada pegawai Kantor Pertanahan.



Gambar 4.7 Sosialisasi Pelaksanaan Inovasi Fossil kepada Pegawai Kantor Pertanahan

c. Penerapan Inovasi Fossil kepada Masyarakat

Melakukan sosialisasi pelaksanaan inovasi FOSSIL kepada 10 (sepuluh) Desa yang berada di Kecamatan Lembo Raya bersama dengan masyarakat dan dilanjutkan panduan penggunaannya kepada pada tanggal 27 September 2023.

Selanjutnya dilanjutkan proses tanya jawab kepada peserta yang mengikuti sosialiasi agar penerapan sistem FOSSIL berjalan optimal.

Kemudian pada tanggal 29 September 2023 dilakukan evaluasi pertama untuk melihat tingkat efektifitas dan efisiensi sistem FOSSIL.

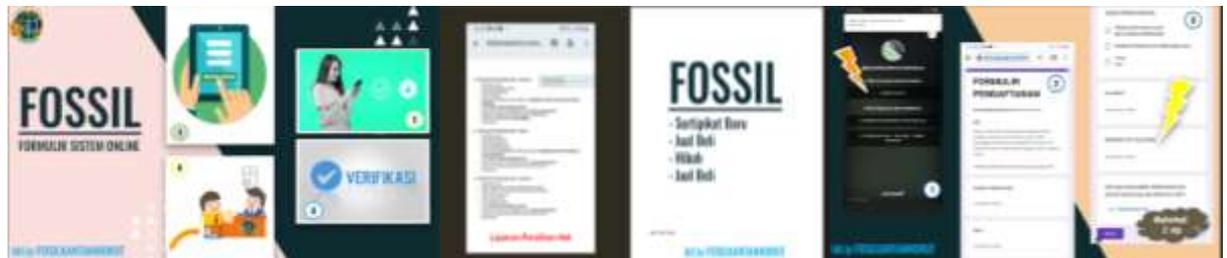


Gambar 4.8 Penerapan Inovasi Fossil kepada Masyarakat

3. Capaian Evaluasi dan Pelaporan

Evaluasi efektifitas dan efisiensi inovasi

Pada tanggal 29 September 2023 dilakukan evaluasi pertama untuk melihat tingkat efektifitas dan efisiensi sistem FOSSIL.



Gambar 4.9 Inovasi FOSSIL

Tabel 4.1 Tahapan kegiatan aksi perubahan

No.	Kegiatan	Pelaksanaan tahapan kegiatan	Tgl pelaksanaan	Indikator Kegiatan	Output
a.	Persiapan	Konsultasi dan Koordinasi dengan Mentor Terkait Inovasi FOSSIL	07 Agustus 2023	Pemahaman Tujuan Aksi Perubahan	- Foto Rapat - Persetujuan Mentor
		Penyusunan Rencana Kebutuhan Anggaran (ATK, Modal dll)	08 Agustus 2023	Tersedianya Anggaran untuk Aksi Perubahan	- Rencana Anggaran Biaya - Foto Rapat
		Pembentukan Tim Efektif	14 – 16 Agustus 2023	Terbentuknya Tim Efektif Aksi Perubahan	SK Pembentukan Tim Efektif
		Pembuatan Inovasi FOSSIL	24 – 25 Agustus 2023	Tersedianya Formulir Sistem Online (FOSSIL)	Formulir Sistem Online (FOSSIL) bit.ly/FOSILKANTAHMORUT
b.	Pelaksanaan	Kerjasama dengan Instansi Terkait	29 Agustus 2023	Kesepakatan dengan instansi terkait.	Terwujudnya kesepakatan dengan instansi terkait.
		Sosialisasi Pelaksanaan inovasi Fossil kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara	06 September 2023	Pemahaman tentang penggunaan inovasi FOSSIL	- Terwujudnya Sosialisasi Pelaksanaan inovasi Fossil - Foto Sosialisasi
		Sosialisasi Pelaksanaan inovasi Fossil kepada instansi terkait	11 – 12 September 2023	Pemahaman tentang penggunaan inovasi FOSSIL	- Terwujudnya Sosialisasi Pelaksanaan inovasi Fossil - Foto Sosialisasi
		Penerapan Inovasi FOSSIL kepada masyarakat	27 September 2023	Pemahaman tentang penggunaan inovasi FOSSIL	- Terwujudnya Sosialisasi Pelaksanaan inovasi Fossil - Foto Sosialisasi
c.	Evaluasi dan Pelaporan	Evaluasi efektifitas dan efisiensi inovasi	29 September 2023	Terjaminnya Kualitas pada Aksi Perubahan	Laporan Aksi Perubahan

B. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Pertanahan melalui Formulir Sistem Online terdiri dari 3 (Tiga) pelaksanaan kegiatan yaitu :

1. Persiapan
2. Pelaksanaan
3. Evaluasi dan Pelaporan

Pelaksanaan Formulir Sistem Online (FOSSIL) yang kedepannya dalam aksi perubahan jangka menengah Mendekatkan layanan kepada masyarakat khususnya yang lokasinya berada jauh dari Kantor Pertanahan dan melakukan pengembangan inovasi *Fossil* yang juga dapat memverifikasi berkas dari jarak jauh. Sehingga berkas dapat langsung didaftarkan ke Kantor Pertanahan dan juga Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di bidang pertanahan, khususnya dalam hal memperoleh informasi pertanahan terkait layanan.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah 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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 2. persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 3. sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 4. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 5. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 6. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
 8. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 9. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
 11. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
 12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan;
- dan

14. evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

C. Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Implementasi pengembangan kompetensi merupakan langkah konkret untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan ini, penulis merasa perlu mengembangkan kompetensi, Dalam metode pembelajaran yang sesuai untuk pengembangan kompetensi dapat berupa pelatihan formal, pelatihan online, mentoring, workshop, seminar, atau kombinasi dari beberapa metode.

Dalam hal ini telah dilakukan dengan melalui studi lapangan yang telah peserta lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, hal-hal yang dapat di pelajari yaitu:

a. Inovasi Pelayanan

- 1) Juara (Jemput Bola Pendaftaran Akta) bertujuan untuk menjangkau kepada masyarakat lebih jauh dan memangkas birokrasi sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen administrasi kependudukan melalui JUARA diharapkan masyarakat bisa lebih dekat dan mudah dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan dengan persyaratan lengkap;
- 2) Aplikasi “E-dukcapil” merupakan aplikasi berbasis website yang bisa di akses melalui halaman <http://edukcapil.karawangkab.go.id>. Melalui aplikasi “E-dukcapil” ini masyarakat karawang dapat mengakses layanan berikut: permohonan akta kelahiran WNI, KTP elektronik, Kartu Keluarga, surat pindah dari Kabupaten Karawang, dan surat datang dari luar Kabupaten Karawang;
- 3) Pemanfaatan GQ-Code pada Pencantuman QR-Code Insan Karawang yang berisi informasi seputar administrasi kependudukan;
- 4) Pelayanan Kolaboratif dengan menjalin kerja sama dengan 13 Rumah Sakit dan 11 Klinik dalam rangka pelayanan penerbitan dokumen Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak bagi Ibu - Ibu yang melahirkan.

b. Kompetensi dan Pemberdayaan SDM

- 1) Membangun budaya organisasi (Orientasi pada Sumber daya Manusia) dengan Menetapkan dan melakukan internalisasi terkait tujuan organisasi, membuat struktur penyelenggara pelayanan sesuai kebutuhan organisasi disamping Susunan Organisasi Tata kerja yang ada (menunjuk manager, supervisor, tim kreatif, tim pengelola pengaduan dan call centre);
- 2) Menjalin kolaborasi (kerjasama) dengan *stakeholder* untuk mendapatkan dukungan didalam pelaksanaan pelayanan yang ada, dan dengan adanya kerjasama maka berbagai kepentingan pelayanan untuk kepentingan masyarakat umum akan dapat terlaksana dengan baik dan lancar;
- 3) Melakukan kegiatan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia melalui program inovasi belajar interaktif disertai simulasi serta pelaksanaan assessment (dukcapil bisa);
- 4) Melakukan penilaian kinerja pegawai dan memilih employee of the month dan employee of the year yang dipampang di gedung pelayanan sebagai bentuk penghargaan.

BAB V

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

A. Pendaftaran tanah Pertama Kali

Pendaftaran tanah pertama kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap obyek tanah yang belum didaftar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah atau Peraturan Pemerintah ini. Pendaftarannya dilakukan dengan cara membukukan bidang tanah yang merupakan tanah Negara dalam daftar tanah. Satuan wilayah tata usaha pendaftaran tanah adalah desa atau kelurahan. Pendaftaran tanah mencakup pengumpulan, pengolahan, pembukuan, penyajian, serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis terkait tanah. Data-data terkait tanah ini disajikan dalam bentuk peta dan daftar bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun yang terdata. Pendaftaran tanah merupakan keperluan administrasi bagi pemilik tanah untuk mendapatkan jaminan kepastian dan perlindungan hukum. Selain itu, pendaftaran juga berfungsi untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak berkepentingan dan terwujudnya tertib administrasi pertanahan.

Pendaftaran tanah, sebagai pelaksanaan Pasal 19 UUPA merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk memberikan jaminan kepastian hukum. Jaminan kepastian hukum tersebut meliputi: jaminan kepastian hukum mengenai orang atau badan hukum yang menjadi pemegang hak (subyek hak atas tanah); jaminan kepastian hukum mengenai letak, batas, dan luas suatu bidang tanah (obyek hak atas tanah); dan jaminan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanahnya.² Dengan pendaftaran tanah, pemegang hak atas tanah akan menerima tanda bukti hak atas tanahnya yakni sertifikat. Sehingga dengan sertifikat itu pemegang hak atas tanah akan terjamin eksistensi haknya. Sekalipun tanah itu akan difungsikan dalam lalu lintas perdagangan. Sungguhpun pelaksanaan pendaftaran tanah ini harus terus dilakukan sehingga kelak makna tanah bagi manusia benar-benar dapat memberikan kemakmuran yang sebesar-besarnya sebagaimana yang diharapkan.

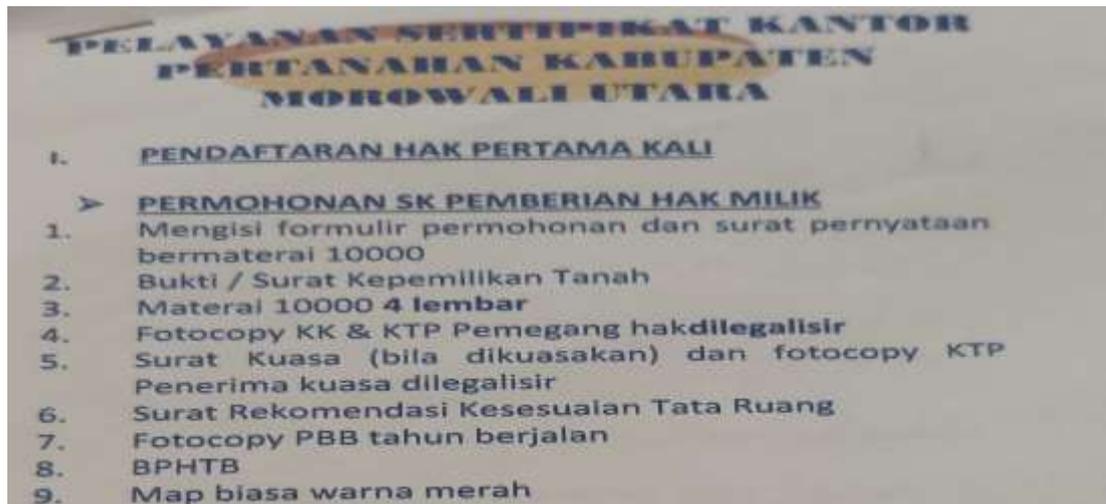
Pendaftaran tanah pertama kali dapat dilakukan dengan 2 cara : 1. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk

pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. 2. pendaftaran tanah secara sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah untuk pertama kali yang sering dilaksanakan di Indonesia adalah pendaftaran tanah sporadik. Pendaftaran tanah sistematis sangat jarang dilaksanakan karena memerlukan rencana kerja jangka panjang dan tahunan. Padahal untuk meningkatkan jumlah tanah yang bersertifikat pendaftaran tanah sistematis merupakan cara yang tepat. Dengan kepemilikan sertifikat atas bidang tanahnya maka atas bidang tanahnya akan diperoleh kepastian hukum, sertifikat memberi rasa aman, sertifikat dapat dijamin, tanah bersertifikat mudah dijual, harga tanah akan meningkat.

Adapun Objek Pendaftaran Tanah yaitu, Berdasarkan PP 24 Tahun 1997 Pasal 9, obyek terkait pendaftaran tanah mencakup:

- Bidang tanah yang berstatus dengan hak milik
- Bidang tanah yang berstatus hak guna usaha
- Bidang tanah yang berstatus hak guna bangunan
- Bidang tanah yang berstatus hak pakai
- Tanah hak pengelolaan
- Tanah wakaf
- Hak milik atas satuan rumah susun
- Hak tanggungan
- Tanah negara

Selanjutnya adapun persyaratan pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara yaitu:



Gambar 5.1 Formulir persyaratan Pendaftaran Hak Pertama Kali

B. Pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak

Peralihan hak atas tanah adalah berpindahnya hak atas tanah dari pemegang hak yang lama kepada pemegang hak yang baru menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terdapat 2 (dua) cara peralihan hak atas tanah, yaitu beralih dan dialihkan. Beralih menunjukkan berpindahnya hak atas tanah tanpa ada perbuatan hukum yang dilakukan oleh pemiliknya, misalnya melalui pewarisan. Sedangkan dialihkan menunjuk pada berpindahnya hak atas tanah melalui perbuatan hukum yang dilakukan pemiliknya, misalnya melalui jual beli.

Peralihan hak atas tanah didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah (PP No. 10 Tahun 1961) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah (PP No. 24 Tahun 1997). Dalam Pasal 37 ayat (1) PP No. 24 Tahun 1997 disebutkan bahwa, "*Pemindahan hak atas tanah dan hak milik atas satuan rumah susun melalui jual beli, tukar menukar, hibah, pemasukan dalam perusahaan dan perbuatan hukum pemindahan hak lainnya, kecuali pemindahan hak melalui lelang hanya dapat didaftarkan jika dibuktikan dengan akta yang dibuat oleh PPAT yang berwenang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.*"

Jual beli tanah dan bangunan memang tidak sesederhana menjual makanan dan pakaian. Hal ini karena peralihan haknya perlu diurus sehingga mendapatkan legal dan pengakuan. Hal tersebut menjadi penting karena kepemilikan merupakan aset berharga selamanya dan untuk diwariskan kepada anak cucu. Mengurus hak tanah dan bangunan sebenarnya sederhana, hanya saja memang membutuhkan kesabaran. Untuk itu, Anda perlu menyimak informasi tata caranya dengan jelas sehingga mempermudah Anda.

Peralihan atau pemindahan hak adalah suatu perbuatan hukum yang bertujuan memindahkan hak dari suatu pihak ke pihak lain. Berbeda dengan dialihkannya suatu hak. Dialihkannya suatu hak menunjukkan adanya suatu perbuatan hukum yang disengaja dilakukan oleh satu pihak dengan maksud memindahkan hak miliknya kepada orang lain. Dengan demikian, pemindahan hak milik tersebut diketahui atau diinginkan oleh pihak yang melakukan perjanjian peralihan hak atas tanah.

Tanah adalah permukaan bumi, yang dalam penggunaannya meliputi juga sebagian tubuh bumi yang ada di bawahnya dan sebagian dari ruang yang ada di atasnya. Adapun batasannya tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), yaitu sekadar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah yang bersangkutan, dalam batas-batas menurut UUPA dan peraturan-peraturan lain yang lebih tinggi. Sedalam berapa tubuh bumi dan setinggi berapa ruang yang bersangkutan oleh digunakan, ditentukan oleh tujuan penggunaannya, dalam batas-batas kewajaran, perhitungan teknis kemampuan tubuh buminya sendiri, kemampuan pemegang haknya serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pengertian hukum adat jual beli, tanah merupakan suatu perbuatan hukum, yang mana pihak penjual menyerahkan tanah yang dijualnya kepada pembeli untuk selama-lamanya, pada waktu pembeli membayar harga tanah tersebut kepada penjual. Dengan demikian, hak atas tanah telah beralih dari penjual kepada pembeli. Dapat dikatakan pula bahwa sejak saat itu, pembeli telah mendapat hak milik atas tanah tersebut. Jadi, jual beli menurut hukum adat tidak

lain adalah suatu perbuatan pemindahan hak antara penjual kepada pembeli. Dapat pula dikatakan bahwa jual beli menurut hukum adat itu bersifat tunai dan nyata.

Dalam peralihan hak atas tanah dapat dilakukan dengan cara pemindahan hak seperti jual-beli, tukar menukar, hibah, lelang, pewarisan, peralihan hak karena penggabungan atau peleburan dan pemindahan hak lainnya. Berikut penjelasan dalam peralihan hak atas tanah :

1. Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Pewarisan

Pewarisan adalah tindakan pemindahan hak milik atas benda dari seseorang yang telah meninggal dunia kepada orang lain yang ditunjuknya dan/atau ditunjuk pengadilan sebagai ahli waris. Setelah berlakunya PP No. 24 Tahun 1997, maka keterangan mengenai kewajiban mendaftarkan peralihan hak milik atas tanah karena pewarisan diatur dalam Pasal 36 PP No. 24 Tahun 1997 dinyatakan bahwa :

a. Pemeliharaan data pendaftaran tanah dilakukan apabila terjadi perubahan pada data fisik atau data yuridis obyek pendaftaran tanah yang telah terdaftar.

b. Pemegang hak yang bersangkutan wajib mendaftarkan perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kantor Pertanahan.

2. Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Hibah

Peralihan hak atas tanah karena hibah tidak serta merta terjadi pada saat tanah diserahkan oleh pemberi hibah kepada penerima hibah. Berdasarkan Pasal 37 PP No. 24 Tahun 1997 dinyatakan bahwa peralihan hak atas tanah harus dibuktikan dengan akta yang dibuat oleh PPAT yang berwenang menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Lelang

Lelang adalah setiap penjualan barang di muka umum dengan cara penawaran harga secara lisan dan/atau tertulis melalui usaha pengumpulan peminat atau calon pembeli. Berdasarkan sifatnya, lelang dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

a. Lelang eksekutorial yaitu lelang dalam rangka putusan pengadilan yang berkaitan dengan hak tanggungan, sita pajak, sita yang dilakukan oleh

Kejaksanaan atau Penyidik dan sita yang dilakukan oleh Panitia Urusan Piutang Negara.

b. Lelang non-eksekutorial yaitu lelang terhadap barang yang dikuasai atau dimiliki oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan lelang terhadap hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun yang dimiliki atau dikuasai oleh perseorangan atau badan hukum.

4. Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Jual Beli

Berdasarkan Pasal 37 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, Akta Jual Beli (AJB) merupakan bukti sah (selain risalah lelang, jika peralihan haknya melalui lelang) bahwa hak atas tanah dan bangunan sudah beralih kepada pihak lain. AJB dibuat di hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau camat untuk daerah tertentu yang masih jarang terdapat PPAT. Secara hukum, peralihan hak atas tanah dan bangunan tidak bisa dilakukan di bawah tangan.

Dalam KUHPerdara Pasal 1457, 1458 dan 1459 menyatakan bahwa jual beli tanah adalah suatu perjanjian dimana satu pihak mengikatkan dirinya untuk menyerahkan tanah dan pihak lainnya untuk membayar harga yang telah ditentukan. Pada saat kedua belah pihak telah mencapai kata sepakat, maka jual beli dianggap telah terjadi, walaupun tanah belum diserahkan dan harga belum dibayar. Akan tetapi, walaupun jual beli tersebut dianggap telah terjadi, namun hak atas tanah belum beralih kepada pihak pembeli. Agar hak atas tanah beralih dari pihak penjual kepada pihak pembeli, maka masih diperlukan suatu perbuatan hukum lain, yaitu berupa penyerahan yuridis (balik nama). Penyerahan yuridis (balik nama) ini bertujuan untuk mengukuhkan hak-hak si pembeli sebagai pemilik tanah yang baru.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, maka:

a. tanah beserta bangunan yang berkaitan dengan tanah milik Wajib Pajak yang masih terdaftar atas nama orang lain, atau yang selanjutnya disebut Nominee, harus dialihkan menjadi atas nama Wajib Pajak;

- b. pengalihan hak sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan melalui penandatanganan Surat Pernyataan oleh kedua belah pihak, yaitu Nominee dan Wajib Pajak, di hadapan Notaris yang menyatakan bahwa tanah beserta bangunan dimaksud adalah benar milik Wajib Pajak;
- c. pengalihan hak sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b dibebaskan dari pengenaan Pajak Penghasilan (PPh) bagi Nominee;
- d. sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka Wajib Pajak dikenakan kewajiban membayar Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang dihitung berdasarkan NJOP tahun berjalan atas tanah dan bangunan tersebut, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Layanan Elektronik

Layanan elektronik adalah layanan pertanahan yang dilakukan secara online yang berbasis digital. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) telah menerapkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik untuk memperbaiki layanan publik. Dalam rangka percepatan pendaftaran tanah, maka pelaksanaannya dilakukan secara sistematis dan wajib diikuti oleh pemilik tanah, atau mendaftarkan tanahnya secara sporadis. Dalam pendaftaran tanah secara sistematis, pengumuman hasil pengumpulan data fisik dan data yuridis adalah 14 hari, dan pendaftaran tanah secara sporadis pengumuman selama 30 hari. Pengumuman dapat dilihat melalui website yang disediakan oleh pihak Kementerian. Sementara itu, pendaftaran hak tanggungan dilakukan oleh kantor pertanahan secara elektronik paling lama 7 hari setelah dokumen yang diperlukan dinyatakan memenuhi syarat.

Dalam hal penertiban administrasi pendaftaran tanah, pihak yang berkepentingan dapat mengajukan permohonan pencatatan perjanjian pengikatan jual beli atau perjanjian sewa atas tanah terdaftar ke Kantor Pertanahan. Kemudian dari pada itu juga mengatur hak pengelolaan yang bisa berasal dari tanah negara dan tanah ulayat. Hak pengelolaan yang berasal dari tanah negara diberikan kepada instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik

negara/daerah, badan hukum milik negara/daerah, badan bank tanah dan badan hukum yang ditunjuk oleh pemerintah pusat. Sementara itu, hak pengelolaan yang berasal dari tanah ulayat ditetapkan kepada masyarakat hukum adat yang ditetapkan dengan keputusan Menteri dan wajib didaftarkan pada kantor pertanahan. Begitu penting pelayanan elektronik di masa sekarang, Kementerian ATR/BPN mengeluarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik yang kemudian diperbaharui dengan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik.

Menurut peraturan tersebut di atas Layanan informasi pertanahan diberikan secara elektronik melalui Sistem Elektronik berupa aplikasi Layanan Informasi Pertanahan yang disediakan oleh Kementerian. Jenis Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik terdiri atas yaitu :

1. Pengecekan Sertifikat;
2. Surat Keterangan Pendaftaran Tanah;
3. informasi data tekstual/grafikal;
4. informasi Nilai Tanah;
5. informasi titik koordinat;
6. informasi paket data *Global Navigation Satellite System (GNSS)/Continuously Operating Reference System (CORS)*;
7. informasi riwayat kepemilikan tanah;
8. informasi riwayat tanah.

Selanjutnya akan ada layanan informasi lainnya yang akan ditetapkan kemudian. Namun untuk saat ini, baru 4 (empat) pelayanan pertanahan yang dilayani secara elektronik, yakni :

- a. Hak Tanggungan;
- b. Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT);
- c. Informasi Zona Nilai Tanah (ZNT);
- d. serta pengecekan sertipikat tanah.

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik, Permohonan layanan informasi pertanahan diajukan secara elektronik oleh perorangan, Notaris dan/atau PPAT, Kantor Jasa Surveyor Kadaster Berlisensi, Badan hukum yang didirikan menurut hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia, Kementerian/Lembaga, Lembaga Pemerintah NonKementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah, Badan-badan keagamaan, sosial, yayasan atau koperasi, Badan hukum asing yang mempunyai perwakilan di Indonesia, Perwakilan negara asing dan/atau perwakilan badan Internasional dan pihak lain yang ditetapkan oleh Menteri.

Hanya saja, untuk saat ini yang bisa mengakses pelayanan pertanahan elektronik masih PPAT dan Jasa Keuangan atau pihak Perbankan. Layanan dapat diakses melalui aplikasi <https://htel.atrbpn.go.id/> oleh user yang terdaftar sebagai PPAT dan Jasa Keuangan. Sementara untuk bisa mengakses aplikasi tersebut diatas, PPAT dan Jasa Keuangan wajib membuat akun terlebih dahulu melalui aplikasi <https://mitra.atrbpn.go.id/>.

BAB VI

DESIMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. Penerapan Strategis Komunikasi

Penerapan strategi komunikasi adalah proses merencanakan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi pendekatan yang efektif dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak. Tujuan utama dari penerapan strategi komunikasi adalah untuk menyampaikan pesan dengan jelas, tepat, dan efisien, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan strategi komunikasi dilakukan oleh penulis dalam rangka suksesnya aksi perubahan, terutama dalam proses implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL).



Gambar 6.1 Kerjasama dengan Instansi terkait

B. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replika Aksi Perubahan

Proses penjangkaran dukungan dalam pelaksanaan aksi perubahan didapatkan dari komunikasi yang baik antara tim efektif dengan stake holder. Pada proses inovasi FOSSIL dalam penyusunannya harus terkait dengan tujuan dan manfaat standar pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.



Gambar 6.2 Dukungan dan Antusias Masyarakat terhadap inovasi FOSSIL

BAB VII

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Menengah

Rencana kegiatan aksi perubahan jangka menengah dalam menindaklanjuti aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online adalah :

1. Mensosialisasikan lebih masif lagi terkait adanya Formulir Sistem Online
2. Melakukan pembaharuan terkait inovasi Formulir Sistem Online

Dengan target sebagai berikut :

1. Mendekatkan layanan kepada masyarakat khususnya yang lokasinya berada jauh dari Kantor Pertanahan dan melakukan pengembangan inovasi *Fossil* yang juga dapat memverifikasi berkas dari jarak jauh. Sehingga berkas dapat langsung didaftarkan ke Kantor Pertanahan.
2. Mewujudkan rasa percaya dan kepuasan masarakat terhadap pelaksanaan pelayanan pertanahan.

B. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Panjang

Rencana kegiatan aksi perubahan jangka panjang dalam menindaklanjuti aksi perubahan Peningkatan Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online yaitu terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat terukur dan dilakukan secara berkesinambungan melalui aplikasi *Fossil*.

Dengan target pencapaian sebagai berikut :

1. Terbentuknya hubungan kerja sama dengan *Stakeholder* dalam hal ini instansi terkait yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara.
2. Mempercepat pelayanan pertanahan melalui pembentukan sistem yang efektif dan efisien dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
3. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan public di bidang pertanahan, khususnya dalam hal memperoleh informasi pertanahan terkait layanan.

BAB VIII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI

A. Keikutsertaan dalam pembelajaran *Webinar*

Kini semua orang dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi di segala aspek kehidupan. Salah satu bentuk adaptasi dengan teknologi adalah ditemukannya dan mulai maraknya webinar. Webinar memberikan manfaat bagi peserta. Berikut beberapa manfaat yang umumnya bisa didapatkan oleh peserta:

- **Mendapatkan pengetahuan baru.** Manfaat yang paling utama untuk peserta adalah mendapatkan pengetahuan baru dari pembicara atau narasumber yang ahli.
- **Menerima sertifikat elektronik.** Seminar online maupun offline sama-sama dapat memberikan sertifikat pada pesertanya. Sertifikat webinar dapat digunakan sebagaimana sertifikat pada umumnya untuk menambah portofolio.
- **Bertemu dengan peserta lainnya.** Melalui webinar, peserta bisa bertemu dengan banyak orang dan membangun relasi yang luas.
- **Dapat mengikuti seminar dari mana saja.** Peserta dapat mengikuti kegiatan webinar dari mana saja sekalipun tidak berada di daerah yang sama dengan penyelenggara.



Gambar 8.1 Screenshot sertifikat webinar yang pernah di ikuti

B. Pelaksanaan Mentoring

Mentoring adalah proses pendampingan yang lebih mengarah ke pengembangan diri secara lebih menyeluruh. Mentoring berfokus pada dukungan emosional, pembinaan, pemberian umpan balik, dan bimbingan untuk membantu mentee menjadi lebih baik dalam bidang yang diminati atau ingin dikuasai

Sementara itu, menurut Kent State University, *coaching* lebih berfokus untuk memperbaiki kompetensi seseorang dalam suatu profesi.

Agar terlaksananya dengan baik aksi perubahan ini penulis beberapa kali berkoordinasi dengan mentor yang juga selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara. Adapun komponen pengembangan diri yang dilakukan mentor terdiri dari integritasi, kerja sama, dan mengelolah.



Gambar 8.2 Koordinasi dan Komunikasi antara Mentor dan Peserta

BAB IX

PENUTUP

A. Kesimpulan

Inovasi dalam aksi perubahan ini dilatarbelakangi Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan.

Di era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, sudah menjadi tuntutan bahwa segala bentuk penyampaian dan penyajian informasi harus dilakukan secara efektif dan efisien. Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara sebagai salah satu Lembaga pelayanan publik di bidang pertanahan dituntut untuk dapat memberikan dan melaksanakan pelayanan dengan baik, karena sebagian besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan masih sangat rendah.

Dalam pelaksanaannya Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara berada jauh dari pemukiman masyarakat. Masyarakat harus datang ke Kantor Pertanahan dengan hanya untuk mendapatkan informasi pertanahan baik itu formulir atau persyaratan karena minimnya pengetahuan masyarakat terkait informasi layanan pertanahan. Hal ini memungkinkan adanya masyarakat datang berulang-ulang kali hingga berkasnya dapat didaftarkan ke Kantor Pertanahan. Berkas yang didaftarkan kadang kurang lengkap mengingat jarak tempu masyarakat cukup jauh dengan komitmen masyarakat melengkapi dikemudian hari termasuk layanan-layanan yang masuk dalam skala prioritas. Hal ini tentu saja akan menimbulkan tunggakan pekerjaan sehingga perlu dilakukan suatu gagasan perubahan dalam pemberian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan inovatif kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat yang lokasinya berada jauh dari Kantor Pertanahan setempat.

B. Rekomendasi/Saran

Adapun saran inovasi dari aksi perubahan yang telah dilakukan agar tetap terjaga dan dapat dikembangkan antara lain :

1. Formulir Sistem Online (FOSSIL) dapat digunakan dalam mewujudkan Kantor Pertanahan yang maju dan modern melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan memastikan layanan yang memang akan dimanfaatkan oleh masyarakat;
2. Kepada para stakeholder internal dan Pimpinan Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara diharapkan memberi dukungan untuk keberlanjutan inovasi Formulir Sistem Online (FOSSIL);
3. Kepada Seluruh pegawai untuk berkomitmen dalam keberlanjutan inovasi Formulir Sistem Online (FOSSIL).

Dengan dilaksanakannya rekomendasi/saran diatas, maka penulis mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL) dapat berjalan dengan optimal dan berkesinambungan bahkan dapat memcau inovasi-inovasi baru lagi nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional;
5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan;
7. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;
8. Keputusan Kepala LAN Nomor 1005 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;
9. Keputusan Kepala LAN Nomor 1006 Tahun 2019 tentang Kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Pengawas;
10. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja;
11. Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia (KUBBI);
12. Kutipan Stephen Robbi, 2007:38;
13. <https://bloggermuslimah.id/kompetensi-adalah/#>;
14. <https://www.linovhr.com/kompetensi/>
15. Modul Aksi Perubahan

LAMPIRAN

Juduk Proyek/Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
<p>“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Formulir Sistem Online (FOSSIL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Morowali Utara”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kebijakan Prosedur Penetapan Tanah bekas Hak - Kota Lengkap menuju Kadasteral lengkap 	Webinar	Pelayanan Pertanahan yang modern dan elektronik	Seminar
	<p>Kepemimpinan dalam Pelaksanaan Pekerjaan dan Membangun Tim Efektif</p>	Mentoring	Kepemimpinan dan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan yang berorientasi pada Tim Efektif	Mentor