

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) ANGKATAN III
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**



**Optimalisasi Loker Elektronik melalui Pemanfaatan E-Form untuk
permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang**

**NAMA : FREDDY DEWANATA, S.E. S.H.
NIP : 197109021997031005
JABATAN : KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA
UNIT KERJA : KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

2023



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aksi Perubahan dengan judul:

“Optimalisasi Loker Elektronik melalui Pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang”

yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 Gelombang II Angkatan III,

Nama : Freddy Dewanata, S.E., S.H.

NIP : 197109021997031005

Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha

Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Palembang

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Rancangan Aksi Perubahan, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Rabu tanggal 3 Oktober 2023, Untuk selanjutnya diimplementasikan pada saat *off class* mulai tanggal 3 – 6 Oktober 2023.

Menyetujui:

Bogor, Oktober 2023
COACH

Suwarni, S.E., M.I.P. NIP.
197007051994032005

Palembang, Oktober 2023
MENTOR

Dr. Yuliandi, S.SiT., M.H.
NIP. 197707071997031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan proyek perubahan ini. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Palembang, kami dengan senang hati mempersembahkan Laporan Aksi tentang Optimalisasi Loker Elektronik melalui Pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang

Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Kami menyadari bahwa tantangan yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat semakin kompleks. Oleh karena itu, perubahan ini diusulkan dengan tujuan untuk meningkatkan sistem pelayanan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.

Melalui pemanfaatan loker elektronik dan e-form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang, kami berharap dapat menciptakan perubahan yang nyata dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adopsi teknologi ini, diharapkan waktu yang diperlukan dalam proses permohonan dapat dikurangi secara signifikan, sementara kualitas dan akurasi data yang diperlukan dalam proses administrasi dapat ditingkatkan.

Perubahan ini juga akan memberikan manfaat yang luas. Masyarakat akan merasakan kemudahan dalam mengakses layanan tanah dan properti melalui penggunaan loker elektronik dan e-form. Mereka dapat mengajukan permohonan secara online tanpa perlu datang ke kantor fisik, menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, sistem ini juga akan memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam proses permohonan, sehingga masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara real-time.

Namun, kami menyadari bahwa perubahan ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa dukungan dan partisipasi aktif dari seluruh pihak terkait. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

Sebagai ungkapan rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.Si.T., S.H., M.P., Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional beserta jajaran, sebagai penyelenggara kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan I Tahun

2023;

2. Bapak Dr. Yuliandi, S.SiT., M.H. selaku Kepala Kantor yang sekaligus selaku mentor dalam penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini;
3. Ibu Suwarni, S.E., M.I.P selaku *Coach* yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun Rancangan Aksi Perubahan ini.
4. Bapak dan ibu para Widyaiswara di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan ilmu, bimbingan, pencerahan, dan pengalaman selama kegiatan pembelajaran PKP berlangsung.
5. Teman-teman peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III Tahun 2023 yang selalu saling mendukung dari awal kegiatan pelatihan sampai akhir kegiatan.

Penyusun berharap bahwa aksi perubahan ini dapat memberikan manfaat bagi Kantor Pertanahan Kota Palembang dan seluruh *stakeholders* yang memanfaatkan aksi perubahan yang dilakukan oleh penyusun.

Penyusun,

FREDDY DEWANATA, S.E. S.H.

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| A. RANCANGAN AKSI PERUBAHAN | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan Aksi Perubahan..... | 2 |
| C. Manfaat Aksi Perubahan..... | 3 |
| D. Ruang Lingkup..... | 6 |
| BAB II PROFIL KINERJA PELAYANAN | 8 |
| A. Profil Kinerja Organisasi | 8 |
| B. Area Tugas dan Fungsi Unit Kerja Bermasalah..... | 10 |
| C. Sumberdaya Instansi | 11 |
| BAB III ANALISA MASALAH PELAYANAN..... | 12 |
| A. IDENTIFIKASI MASALAH..... | 12 |
| B. Pemilihan Isu | 16 |
| C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu | 18 |
| BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH | 24 |
| A. Terobosan..... | 24 |
| B. Tahapan Kegiatan | 25 |
| C. Sumberdaya (Peta Pemanfaatan) | 30 |
| BAB V HASIL IDENTIFIKASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DIRI..... | 41 |
| A. Pengembangan Potensi Tim..... | 41 |
| B. Pengembangan Potensi Diri | 42 |
| B. Deskripsi Proses Kepemimpinan | 50 |
| C. Deskripsi Hasil Kepemimpinan | 52 |
| D. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan..... | 62 |
| E. Diseminasi dan Publikasi Aksi Perubahan..... | 67 |
| F. Keberlanjutan Aksi Perubahan..... | 70 |
| G. Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri..... | 71 |

A. RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era digital yang sedang kita alami saat ini, transformasi teknologi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pelayanan publik. Salah satu sektor yang dapat mengalami perubahan yang signifikan adalah sektor pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Palembang, sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mengurus masalah pertanahan di wilayahnya, juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat.

Tradisionalnya, proses permohonan di kantor pertanahan melibatkan langkah-langkah administratif yang kompleks, seperti pengisian berbagai formulir, pengumpulan dokumen fisik, serta proses verifikasi dan pengolahan data yang memakan waktu. Selain itu, keterbatasan ruang dan sumber daya manusia sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemanfaatan loket elektronik dan e-form menjadi solusi yang efektif. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sejak tanggal 24 September 2021 telah resmi meluncurkan aplikasi LocketKu untuk mengurus berkas pertanahan secara digital, bahwa aplikasi LocketKu untuk menjawab keluhan masyarakat yang sering bolak balik datang ke Kantor Pertanahan (Kantah). Hal itu dikarenakan adanya berkas yang belum lengkap, sehingga proses pengurusannya pun memakan waktu yang lama. Peluncuran aplikasi tersebut juga merupakan bagian dari perjalanan transformasi digital dalam hal keterbukaan informasi publik. Melalui aplikasi ini masyarakat bisa dengan mudah, cepat, dan praktis mendapatkan informasi terkait pertanahan, tata ruang, dan lain-lain.

Dengan latar belakang tersebut, dilakukan perubahan dari loket konvensional menjadi loket layanan elektronik secara mandiri. Langkah ini diambil untuk menghadapi arus perubahan menuju layanan elektronik melalui aplikasi LocketKu. Untuk mempersiapkan masyarakat dalam mengadopsi teknologi ini, dilakukan sosialisasi melalui brosur dan video yang menjelaskan tata cara pengisian e-form dan penyediaan blanko permohonan melalui website e-form Kantor Pertanahan Kota Palembang. Dengan adanya adopsi teknologi ini,

diharapkan proses permohonan di kantor pertanahan dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Manfaat ini akan dirasakan oleh masyarakat dan akan mendukung pembangunan kota Palembang menuju arah yang lebih maju dan terhubung secara digital.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Tujuan Jangka Pendek:

- a) Tujuan jangka pendek dari pemanfaatan loket elektronik dan e-form adalah untuk mengurangi waktu yang diperlukan dalam proses pengajuan permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Dengan adopsi teknologi ini, diharapkan masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online dengan mudah dan cepat, menghindari antrean yang panjang di kantor fisik.
- b) Dengan penggunaan e-form, tujuan jangka pendek adalah untuk meningkatkan akurasi data yang diperlukan dalam proses administrasi. Pengisian formulir elektronik akan meminimalkan kesalahan manusia dalam penulisan dan memastikan data yang tercatat adalah data yang valid dan akurat.

Tujuan Jangka Menengah:

- a) Tujuan jangka menengah dari pemanfaatan loket elektronik dan e-form adalah untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pertanahan bagi masyarakat. Dengan adopsi teknologi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengurus berkas pertanahan dari mana saja, tanpa harus datang ke kantor fisik. Hal ini akan membantu mengatasi kendala geografis dan memperluas jangkauan layanan.
- b) Dalam jangka menengah, tujuan adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses permohonan. Dengan adanya sistem elektronik, masyarakat dapat memantau status permohonan secara real-time, sehingga tercipta transparansi dalam proses pelayanan. Selain itu, data yang tercatat secara elektronik akan memudahkan audit dan pengawasan, meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Tujuan Jangka Panjang:

- a) Tujuan jangka panjang dari pemanfaatan loket elektronik dan e-form adalah untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan efisiensi dalam proses

pengajuan permohonan. Dengan penggunaan teknologi, proses administrasi dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi, mengurangi waktu yang diperlukan dalam pengolahan data dan mempercepat layanan kepada masyarakat.

- b) Tujuan jangka panjang adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan pertanahan. Dengan adopsi teknologi yang memudahkan akses dan mengurangi hambatan dalam proses pengajuan permohonan, diharapkan masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- c) Melalui pemanfaatan loket elektronik dan e-form, tujuan jangka panjang adalah untuk meningkatkan citra dan reputasi Kantor Pertanahan Kota Palembang sebagai lembaga pelayanan publik yang modern, efisien, dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan memanfaatkan teknologi secara optimal, Kantor Pertanahan dapat membangun kepercayaan masyarakat dan menjadi contoh dalam penerapan inovasi teknologi di sektor publik.

C. Manfaat Aksi Perubahan

Rancangan Aksi Perubahan ini untuk selanjutnya diimplementasikan menjadi Aksi Perubahan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak baik, namun yang lebih sangat diharapkan ialah Rancangan Aksi Perubahan ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi peserta yang menginisiasi aksi perubahan itu sendiri, dan turut pula memberikan manfaat bagi unit kerja dan instansi tempat bekerja.

- a) Manfaat bagi peserta PKP yaitu :
 - a) Melatih aktualisasi kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan dukungan manajemen
 - b) Melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan kolaborasi baik secara internal maupun eksternal dalam mengelola tugas-tugas untuk mencapai efektivitas dan efisiensi kegiatan.
 - c) Meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan adaptasi dan transformasi dalam pelaksanaan tugas dengan membuat inovasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas dalam dukungan manajemen.

Manfaat bagi unit kerja yaitu:

- Meningkatkan kesadaran masyarakat

Sosialisasi adalah proses yang penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kegiatan dan layanan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang. Melalui sosialisasi, masyarakat dapat memahami prosedur, hak, dan kewajiban mereka terkait dengan pertanahan. Ini membantu mengurangi ketidakpahaman dan kesalahpahaman yang dapat muncul.

- **Mempercepat dan mempermudah akses**

Dengan menggunakan formulir elektronik, proses administrasi di Kantor Pertanahan dapat dipercepat dan dipermudah. Masyarakat dapat mengisi formulir secara online tanpa harus mengunjungi kantor fisik, yang menghemat waktu dan tenaga mereka. Ini juga mengurangi antrian dan waktu tunggu yang panjang di kantor, sehingga mengoptimalkan efisiensi pelayanan.

- **Meningkatkan akurasi dan keandalan data**

Formulir elektronik memungkinkan masyarakat untuk mengisi informasi dengan lebih tepat dan akurat. Sistem elektronik juga dapat memberikan validasi otomatis untuk memastikan kelengkapan data dan menghindari kesalahan. Dengan memiliki data yang akurat dan terpercaya, Kantor Pertanahan dapat mengelola inventaris tanah dengan lebih baik dan menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

- **Mengurangi penggunaan kertas**

Penggunaan formulir elektronik dapat mengurangi ketergantungan pada kertas dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih ramah lingkungan. Dalam jangka panjang, ini dapat menghemat sumber daya alam dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan.

Manfaat bagi masyarakat yaitu:

- **Kemudahan akses**

Penggunaan formulir elektronik memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan atau mengisi formulir secara online. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik dan menghemat waktu serta biaya transportasi. Masyarakat dapat mengakses layanan Kantor Pertanahan kapan saja dan di mana saja asalkan mereka memiliki akses internet.

- **Peningkatan efisiensi**

Dengan menggunakan formulir elektronik, proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi mengisi formulir secara manual dan menunggu lama untuk proses verifikasi dan pengolahan. Data yang diisi secara elektronik dapat

langsung masuk ke sistem, mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat proses pelayanan.

- Pengurangan birokrasi

Dengan menggunakan formulir elektronik, masyarakat dapat menghindari kerumitan birokrasi yang terkadang terjadi dalam proses administrasi. Sistem elektronik dapat memberikan panduan dan petunjuk yang jelas, serta meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam mengisi formulir. Hal ini membantu masyarakat untuk memahami proses dan memperlancar akses mereka ke layanan pertanahan.

- Penghematan biaya

Dengan mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik dan menggunakan formulir elektronik, masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan waktu yang berharga. Selain itu, penggunaan formulir elektronik juga mengurangi kebutuhan akan kertas, menciptakan penghematan biaya jangka panjang dan berkontribusi pada perlindungan lingkungan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup aksi perubahan terkait pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang meliputi beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan. Berikut adalah ruang lingkup aksi perubahan yang diusulkan:

1. Peningkatan Sistem Informasi dan Teknologi
 - a. Pengenalan dan implementasi sistem Loker Elektronik dan E-Form di Kantor Pertanahan untuk mempermudah proses permohonan secara online.
 - b. Memastikan infrastruktur teknologi memadai dan handal untuk menangani jumlah pengguna yang besar.
 - c. Meningkatkan keamanan data dan privasi pengguna dalam penggunaan teknologi ini.
2. Penyederhanaan Prosedur Permohonan:
 - a. Evaluasi dan penyederhanaan prosedur permohonan untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat proses.
 - b. Penerapan tahapan proses yang dapat diproses secara online melalui Loker Elektronik dan E-Form.
3. Sosialisasi dan Edukasi:
 - a. Sosialisasi kepada seluruh pegawai di Kantor Pertanahan tentang penggunaan Loker Elektronik dan E-Form.
 - b. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pegawai terkait cara penggunaan sistem ini.
 - c. Sosialisasi luas kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan Loker Elektronik dan E-Form.
4. Dukungan Teknis dan Layanan Bantuan:
 - a. Menyediakan layanan bantuan teknis bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem.
 - b. Menerapkan mekanisme responsif dan cepat dalam menanggapi keluhan dan masalah teknis.
5. Monitoring dan Evaluasi:
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap kinerja sistem Loker Elektronik dan E-Form.
 - b. Mengumpulkan masukan dan umpan balik dari masyarakat dan pengguna untuk perbaikan lebih lanjut.

- c. Evaluasi secara periodik untuk mengukur efektivitas perubahan dan memastikan pencapaian tujuan.
6. Pengawasan dan Transparansi:
- a. Menerapkan mekanisme pengawasan yang ketat untuk mencegah penyalahgunaan sistem.
 - b. Menyediakan akses transparan terkait status permohonan sehingga pemohon dapat memantau prosesnya secara online.
7. Perubahan Budaya Organisasi:
- a. Mendorong pegawai untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan memahami manfaatnya bagi pelayanan masyarakat.
 - b. Memperkuat budaya kerja yang berfokus pada pelayanan prima dan efisiensi.
8. Evaluasi Dampak Sosial dan Ekonomi:
- a. Melakukan evaluasi dampak sosial dan ekonomi dari pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form.
 - b. Memonitor adanya perubahan positif dalam pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah dalam ruang lingkup aksi perubahan di atas, diharapkan Kantor Pertanahan Kota Palembang dapat mencapai tujuan meningkatkan pelayanan publik, transparansi, dan efisiensi dalam proses permohonan.

BAB II

PROFIL KINERJA PELAYANAN

A. Profil Kinerja Organisasi

a) Tugas dan Fungsi Unit Kerja

Kantor Pertanahan Kota Palembang merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional yang melaksanakan sebagian Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN di daerah, mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana dengan berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor pertanahan.

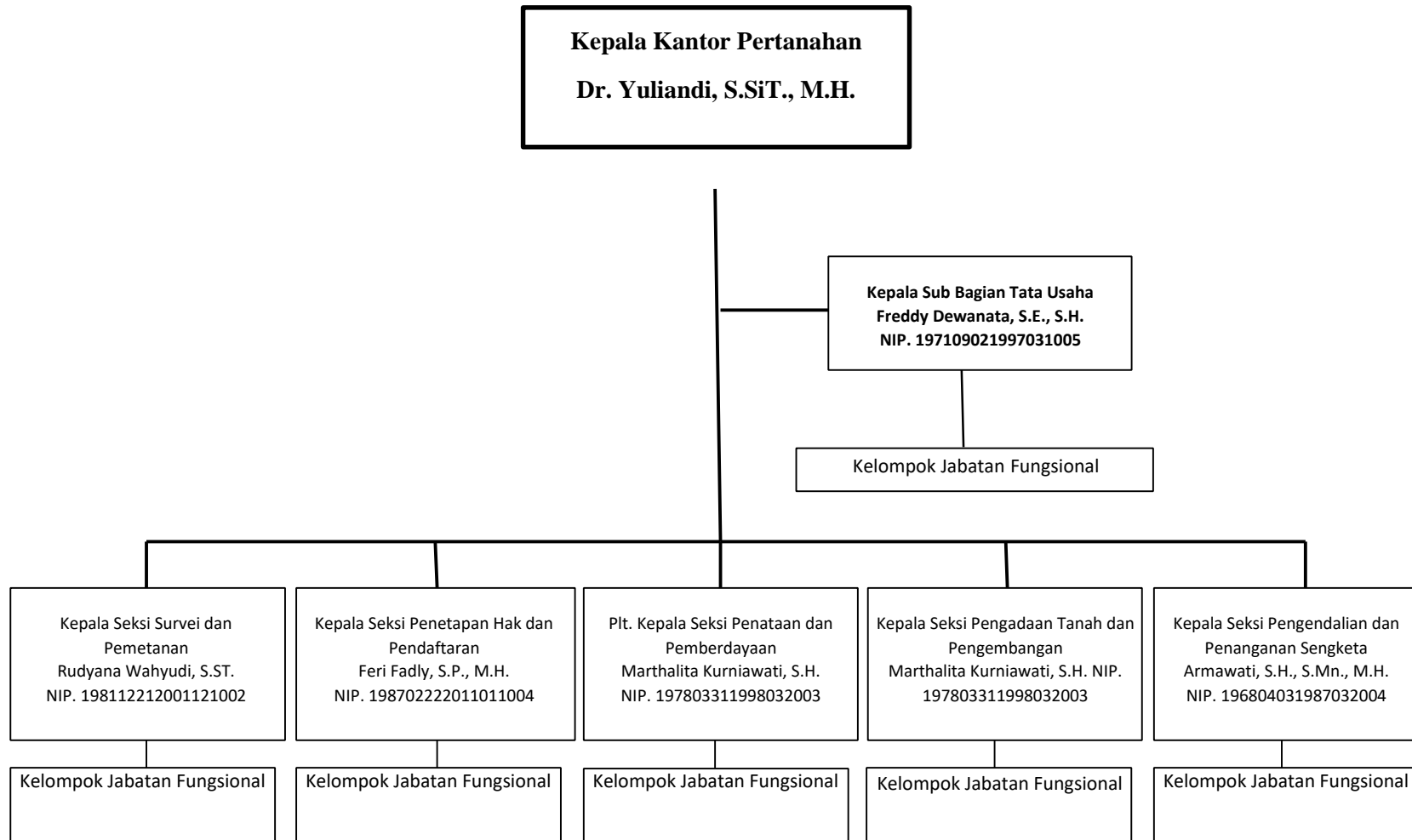
Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 Peraturan tersebut, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a) penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b) pelaksanaan survei dan pemetaan;
- c) pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah;
- d) pelaksanaan penataan dan pemberdayaan;
- e) pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan;
- f) pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan;
- g) pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik;
- h) pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan; dan
- i) pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan

Pada Pasal 21 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020, Kantor Pertanahan terdiri atas:

- a) Subbagian Tata Usaha;
- b) Seksi Survei dan Pemetaan;
- c) Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
- d) Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
- e) Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan; dan
- f) Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Bagan Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Palembang



Tugas dan Fungsi Sub Bagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan.

Adapun Uraian Tugas dari Sub Bagian Tata Usaha yaitu :

- a) Memfasilitasi penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
- b) Mengkoordinasikan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis dan kegiatan pertanahan;
- c) Mengkoordinasikan urusan identifikasi dan analisis permasalahan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan;
- d) Mengkoordinasikan pengelolaan urusan kepegawaian;
- e) Mengkoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi;
- f) Mengkoordinasikan pengelolaan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP);
- g) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan keuangan dan administrasi Barang Milik Negara (BMN) di kabupaten/kota yang bersangkutan;
- h) Mengkoordinasikan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan;
- i) Mengkoordinasikan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- j) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pelayanan pertanahan;
- k) Mengkoordinasikan pelaksanaan hubungan masyarakat;
- l) Mengkoordinasikan pengelolaan dan pelayanan informasi;
- m) Mengkoordinasikan pelaksanaan advokasi hukum;
- n) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengajuan usulan evaluasi peraturan per undang-undangan;
- o) Mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- p) Mengkoordinasikan pelaksanaan penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan.

B. Area Tugas dan Fungsi Unit Kerja Bermasalah

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, Subbagian Tata Usaha memiliki beberapa tugas dan fungsi yang dijalankan. Berkaitan dengan fungsi yang dijalankan tersebut, beberapa isu terkait dengan Subbagian Tata Usaha antara lain:

- a) Pelaksanaan Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN)
- b) Belum Optimalnya Pengelolaan Surat Keluar di Sub Bagian Tata Usaha
- c) Belum Optimalnya Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanahan

C. Sumberdaya Instansi

Kantor Pertanahan Kota Palembang didukung oleh Sumber Daya dengan uraian sebagai berikut :

- a) Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang berjumlah 161 (seratus enam puluh satu) orang personil yang terdiri dari 54 (lima puluh empat) orang PNS, 85 (delapan puluh lima) orang PPNN dan 22 (dua puluh dua) orang ASP.

Berikut rincian sebagai berikut :

- b) Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan yang tersedia di Kantor Pertanahan meliputi PC Komputer, laptop, printer, scanner, ATK dan jaringan internet.
- c) Anggaran atau biaya yang dipakai dalam aksi perubahan ini berasal dari DIPA Kantor Pertanahan Kota Palembang, khususnya anggaran yang tersedia pada Sub Bagian Tata Usaha. Adapun dari kebutuhan sisi anggaran untuk menunjang aksi perubahan ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB III

ANALISA MASALAH PELAYANAN

A. IDENTIFIKASI MASALAH

Sebagaimana penjelasan pada bab sebelumnya bahwa tugas pokok dan fungsi utama Subbagian Tata Usaha adalah melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan. Dengan sumber daya yang dimiliki baik dari segi sumber daya manusia, anggaran serta sarana dan prasarana tentu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terdapat hambatan, kendala, dan masalah yang dihadapi. Untuk itu, berikut hasil identifikasi masalah berdasarkan uraian tugas pada Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palembang :

a) Belum Optimalnya Pelaksanaan Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN)

Kondisi barang merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui guna memastikan apakah barang tersebut berada dalam kondisi baik, rusak ringan, atau rusak berat. Dalam rangka menjaga aset (BMN) dan memenuhi ketentuan yang tercantum dalam Surat Keputusan (SK) penunjukan pegawai sebagai penanggung jawab aset, penanggung jawab barang inventaris memiliki tanggung jawab untuk merawat dan menjaga keamanan barang inventaris kantor yang diberikan kepadanya.

Namun, terdapat kendala dalam pelaporan kondisi barang yang masih kurang tertib. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pegawai lebih banyak melaksanakan tugas di lapangan daripada berada di dalam ruangan. Akibatnya, terdapat beberapa barang yang sebenarnya masih dapat diperbaiki namun dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang tepat.



Gambar

Barang yang rusak dan terbengkalai karena tidak dilaporkan

Dampak dari isu ini adalah potensi kerugian yang dapat terjadi. Barang yang seharusnya dapat diperbaiki dengan biaya yang relatif murah, jika dibiarkan rusak lebih parah, maka biaya perbaikan yang harus dikeluarkan akan lebih besar. Selain itu, kurangnya pelaporan kondisi barang yang akurat

juga dapat menyebabkan kesulitan dalam mengidentifikasi barang-barang yang perlu segera diperbaiki atau diganti.

Kondisi yang diharapkan:

1. Pelaporan kondisi barang dilakukan secara tertib dan teratur.
2. Barang yang mengalami kerusakan dapat segera ditangani dan diperbaiki.
3. Identifikasi barang yang membutuhkan perbaikan cepat dilakukan dengan efisien.
4. Tidak ada penundaan dalam perbaikan barang untuk menghindari kerugian finansial yang tidak perlu.

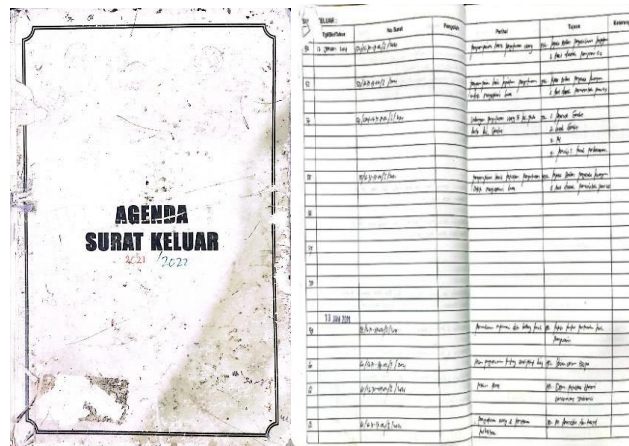
Faktor-faktor penyebab kurangnya tertib dalam pelaporan kondisi barang dan dibiarkannya barang yang sebenarnya dapat diperbaiki adalah sebagai berikut:

1. Prioritas tugas lapangan
2. Kurangnya kesadaran akan pentingnya pelaporan
3. Kurangnya waktu atau sumber daya yang dialokasikan

b) Belum Optimalnya Pengelolaan Surat Keluar di Sub Bagian Tata Usaha

Tata persuratan di Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palembang memiliki peran penting sebagai penunjang pelayanan publik secara resmi kepada instansi lain maupun masyarakat. Meskipun surat merupakan unsur administratif pendukung, namun ia menjadi bagian tak terpisahkan dari proses bisnis di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Saat ini, berbagai jenis surat dikelola, termasuk surat undangan, surat permohonan, nota dinas, surat tugas, surat pemberitahuan, dan jenis surat lainnya. Namun, pengelolaan surat secara digital hanya terbatas pada surat masuk yang telah terintegrasi dengan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP). Mengingat tingginya volume pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Palembang, pengelolaan surat secara konvensional tidak efektif dan efisien dalam hal pencatatan, penyimpanan, dan pengiriman.

Penelusuran surat keluar saat ini bergantung pada buku catatan surat keluar dan buku ekspedisi surat keluar yang dicatat secara manual di Sub Bagian Tata Usaha. Sistem pencatatan manual ini juga menjadi tantangan ketika mencari surat keluar, karena harus melakukan pemindaian satu per satu pada buku surat keluar.



Gambar
Pencatatan Surat Keluar di Bagian Tata Usaha

Kondisi saat ini di Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palembang masih menggunakan pengelolaan surat konvensional dengan pencatatan manual pada buku surat keluar. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mencari surat keluar dan kurang efektif dalam pencatatan, penyimpanan, dan pengiriman surat.

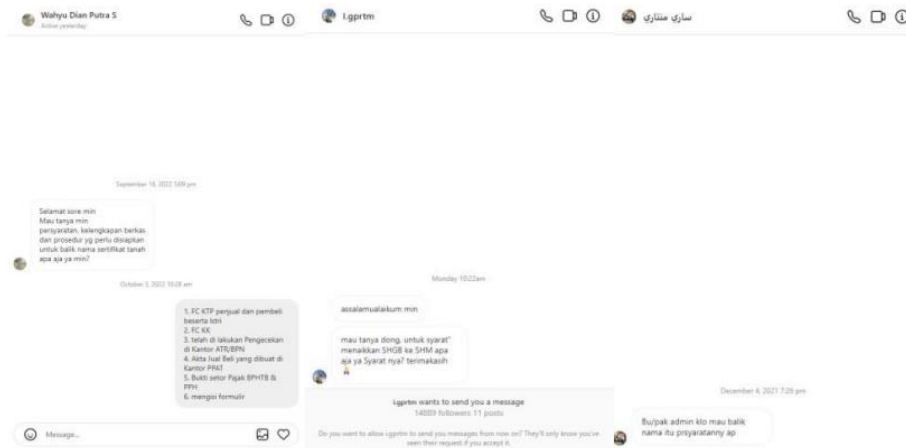
Kondisi yang diharapkan adalah pengelolaan surat yang lebih modern dan terintegrasi secara digital. Dalam kondisi ideal, penggunaan sistem manajemen surat elektronik akan menggantikan buku catatan surat keluar, surat-surat keluar akan disimpan dalam bentuk digital, pencarian surat akan menjadi lebih efisien, pengiriman surat dilakukan secara elektronik.

Faktor-faktor penyebab pengelolaan surat yang kurang efektif dan efisien adalah:

1. Pencatatan manual dan tidak terintegrasi
2. Pengelolaan surat konvensional
3. Ketergantungan pada pengiriman surat fisik
4. Tidak adanya sistem otomatisasi dan pencarian yang efisien

c) Belum Optimalnya Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanahan

Kekurangan yang terus terjadi dalam pengoptimalan Layanan Pertanahan telah menimbulkan berbagai permasalahan kompleks yang berdampak pada banyak pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat melalui media sosial. Tidak adanya kelengkapan dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat secara terbuka dan transparan telah menyebabkan penurunan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Akibatnya, mereka merasa bingung, kecewa, dan ragu untuk mengajukan pertanyaan dan permohonan secara langsung ke loket Kantor Pertanahan Kota Palembang tersebut.



Gambar
Pertanyaan Masyarakat di Media Sosial

Ketidaklengkapan informasi ini menciptakan hambatan bagi masyarakat dalam memahami berbagai prosedur, persyaratan, dan aturan yang berkaitan dengan pertanahan. Mereka merasa terhambat dalam menjalankan usaha, memperoleh hak kepemilikan tanah, atau bahkan melanjutkan proses warisan tanah keluarga mereka. Rasa frustrasi dan kebingungan yang dialami masyarakat semakin diperparah oleh penjelasan pegawai Kantor Pertanahan Kota Palembang yang seolah-olah mempersulit padahal pegawai hanya mengikuti standar operasional prosedur pengumpulan data yuridis pertanahan.

| REKAP DATA HAMBATAN, KENDALA, DAN MASALAH PTSL 2022 KANTAH KOTA PALEMBANG | | % Klasifikasi |
|---|-------------|------------------|
| NIK tidak Valid | 9 | 0,21 |
| Surat Keterangan Waris Tidak ada | 76 | 1,74 |
| Surat Keterangan Waris Akan Dilengkapi | 0 | 0,00 |
| Sanggahan/Sengketa/Ada GS | 50 | 1,15 |
| Kelengkapan Berkas Tidak/Belum Ada | 1721 | 39,45 |
| Tidak Bersedia Buat Pernyataan BPHTB Terhutang | 0 | 0,00 |
| Surat/Bukti Peralihan Tidak Lengkap | 199 | 4,56 |
| Sudah Ada Sertipikat | 31 | 0,71 |
| Tidak Bersedia Disertai Surat Pernyataan | 1146 | 26,27 |
| Tanah Instansi / Fasum | 20 | 0,46 |
| Tanah Wakaf | 17 | 0,39 |
| Salah Obyek | 3 | 0,07 |
| Lanjut Tapi Perlu Pembatalan/Revisi Sertipikat atau PBT | 1 | 0,02 |
| Subyek Tidak Ada | 103 | 2,36 |
| Lurah Perlu Bukti Kepemilikan Lebih Kuat | 178 | 4,08 |
| Alasan lain lihat keterangan | 809 | 18,54 |
| TOTAL | 4363 | 100,00 |

Gambar
Rekapitulasi Hambatan, Kendala, dan Masalah PTSL Tahun 2022

Selain itu, dampak negatif dari kurangnya informasi yang memadai adalah hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap Layanan Pertanahan. Mereka merasa bahwa pemerintah tidak

memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan dan hak-hak mereka terkait pertanahan. Akibatnya, masyarakat merasa terpinggirkan dan tidak dihargai.

Kondisi saat ini di Loker Kantor Pertanahan Kota Palembang masih menggunakan media informasi cetak seperti *banner* ataupun *x-banner* sehingga kapasitas penampilan informasi layanan pertanahan sangat terbatas. Adapun 2 (dua) buah TV di loket yang digunakan untuk menampilkan sedikit informasi tetapi jaraknya yang jauh membuat pemohon kesulitan untuk membaca informasi tersebut.

Kondisi yang diharapkan adalah informasi layanan pertanahan dapat ditampilkan secara digital melalui media sosial dan penambahan beberapa TV di loket yang dekat dengan pemohon agar dapat dilihat dengan baik. Kemudian, penambahan informasi – informasi layanan pertanahan yang lebih banyak dapat membantu pemohon dalam mengetahui informasi layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

Faktor-faktor penyebab Belum Optimalnya Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanahan di Loker Kantor Pertanahan Kota Palembang adalah sebagai berikut:

- a) Kurangnya sumber daya dan infrastruktur menyebabkan kendala dalam menjalankan tugas dan layanan.
- b) Kurangnya koordinasi antara departemen terkait mengakibatkan hambatan dalam proses kerja dan pengambilan keputusan.
- c) Kurangnya transparansi dan akuntabilitas membuat masyarakat merasa tidak yakin dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.
- d) Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi menghambat efisiensi dan efektivitas dalam pengolahan data dan layanan yang ditawarkan.

B. Pemilihan Isu

Dalam mengidentifikasi dan menganalisis isu digunakan metode *urgency, seriousness, dan growth* (USG), yaitu sebagai:

a) *Urgency* (U)

Seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi.

b) *Seriousness* (S)

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan.

c) *Growth* (G)

Seberapa besar kemungkinan isu tersebut tumbuh yang mengakibatkan isu tersebut lebih besar atau mengakibatkan kontaminasi terhadap isu yang lain

Adapun penilaiannya menggunakan Skala *Likert* dengan rentang nilai 1 sampai dengan 5, dengan keterangan:

| Skor | <i>Urgency</i> (U) | <i>Seriousness</i> (S) | <i>Growth</i> (G) |
|------|--------------------|------------------------|-----------------------|
| 5 | Sangat mendesak | Sangat serius | Sangat cepat memburuk |
| 4 | Mendesak | Serius | Cepat memburuk |
| 3 | Cukup mendesak | Cukup serius | Cukup cepat memburuk |
| 2 | Kurang mendesak | Kurang serius | Kurang cepat memburuk |
| 1 | Tidak mendesak | Tidak serius | Tidak cepat memburuk |

Dalam penentuan skor untuk setiap isu, hasilnya didasarkan pada hasil diskusi dan pertukaran pendapat dengan rekan kerja di seksi yang sama. Melalui berbagai indikator kriteria USG, kami dapat menilai setiap isu dan menentukan isu mana yang memiliki skor tertinggi. Isu dengan skor tertinggi menjadi prioritas untuk dicari solusinya.

Evaluasi skor untuk masing-masing isu tercantum dalam tabel di bawah ini:

| No. | Isu | (U) | (S) | (G) | Total | Ranking |
|-----|---|-----|-----|-----|-------|---------|
| 1 | Belum Optimalnya Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) | 3 | 2 | 2 | 7 | III |
| 2 | Belum Optimalnya Pengelolaan Surat Keluar di Sub Bagian Tata Usaha | 4 | 3 | 2 | 9 | II |
| 3 | Belum Optimalnya Pelayanan Loker dalam Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanahan | 4 | 3 | 3 | 10 | I |

Untuk mendiagnosis masalah dengan metode matriks USG (*Urgency*, *Seriousness*, *Growth*), kita akan mengevaluasi setiap permasalahan yang telah disebutkan berdasarkan tiga kriteria tersebut. Berikut adalah matriks USG untuk setiap permasalahan:

a) Belum Optimalnya Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN):

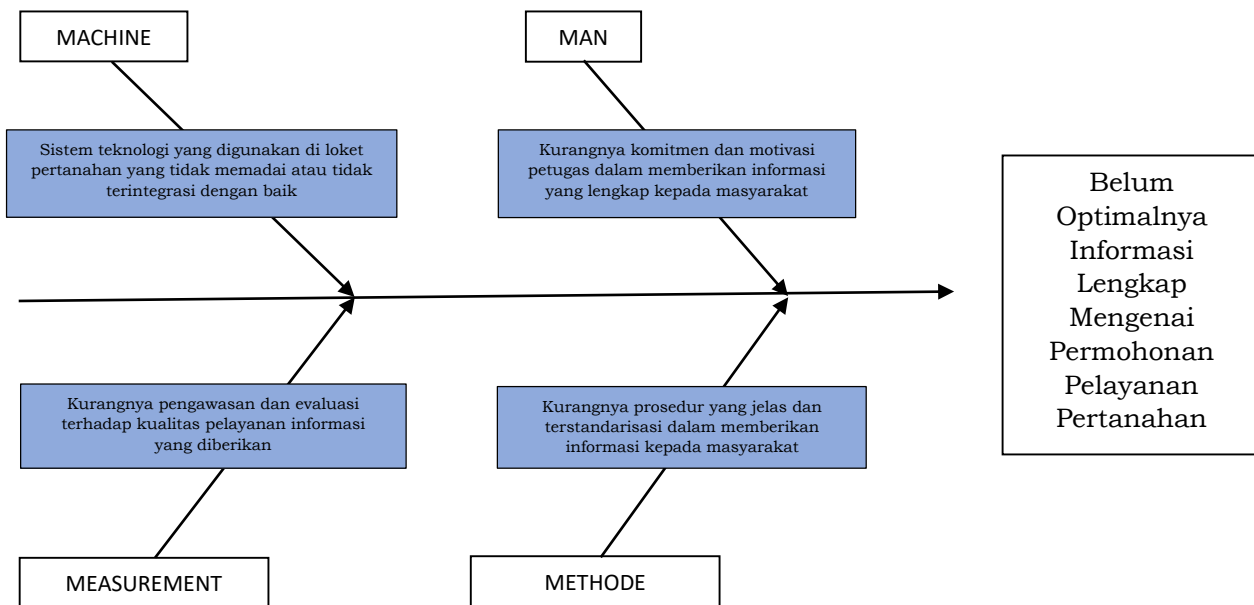
- *Urgency* (4): Pelaporan yang tidak optimal dapat menghambat pemantauan dan pengelolaan aset BMN, namun tidak langsung mengancam operasional sehari-hari.
- *Seriousness* (3): Meskipun ada ruang untuk perbaikan, masalah ini tidak menyebabkan kerugian besar atau dampak yang signifikan.
- *Growth* (2): Masalah ini tidak cenderung berkembang dengan cepat kecuali jika tidak ditangani dalam jangka panjang.

- b) Belum Optimalnya Pengelolaan Surat Keluar di Sub Bagian Tata Usaha:
- *Urgency* (4): Pengelolaan surat keluar yang tidak optimal dapat menghambat proses komunikasi dan kerja sama dengan pihak eksternal, serta berpotensi menimbulkan kesalahan atau keterlambatan yang merugikan.
 - *Seriousness* (3): Masalah ini dapat berdampak negatif terhadap efisiensi dan efektivitas tata usaha, tetapi tidak mengancam kelangsungan operasional secara langsung.
 - *Growth* (2): Masalah ini cenderung tidak berkembang secara signifikan dalam jangka pendek, tetapi bisa memburuk jika tidak segera ditangani.
- c) Belum Optimalnya Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanahan:
- *Urgency* (4): Belum optimalnya informasi lengkap mengenai permohonan pelayanan pertanahan dapat menghambat efisiensi dan kepuasan pemohon, tetapi tidak langsung mengancam kelangsungan operasional.
 - *Seriousness* (3): Meskipun masalah ini perlu diperhatikan, dampaknya tidak signifikan dalam jangka pendek.
 - *Growth* (3): Dengan pertumbuhan teknologi dan kebutuhan pelanggan yang berubah, penting untuk secara proaktif menyediakan informasi yang lengkap dan mudah diakses.

Berdasarkan matriks USG di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah “*Belum Optimalnya Locket Pelayanan dalam memberikan Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanahan*” memiliki prioritas tertinggi karena tingkat urgensi dan keparahan yang lebih tinggi, serta pertumbuhan yang moderat dengan nilai total yang didapatkan adalah 10. Setelah menetapkan *core issue* menggunakan teknik USG, selanjutnya adalah melakukan analisis untuk mengetahui akar masalah apa saja yang menyebabkan isu tersebut dapat terjadi.

C. Penentuan Gagasan Pemecah Isu

Untuk mengetahui penyebab terjadinya isu prioritas, maka dilakukan analisis penyebab masalah dengan menggunakan metode *fishbone* diagram. *fishbone* diagram digunakan untuk mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah dan menganalisis masalah tersebut dengan memecah masalah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan.



Berdasarkan diagram analisis *fishbone* di atas “Belum Optimalnya Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanian” disebabkan oleh:

a) *Man*

Kurangnya komitmen dan motivasi petugas dalam memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat.

b) *Method*

Kurangnya prosedur yang jelas dan terstandarisasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

c) *Machine*

Sistem teknologi yang digunakan di loket pertanian yang tidak memadai atau tidak terintegrasi dengan baik.

d) *Measurement*

Kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan informasi yang diberikan.

Untuk mengatasi masalah "Belum Optimalnya Loker Pelayanan dalam memberikan Informasi Lengkap Mengenai Permohonan Pelayanan Pertanian" di Kantor Pertanian Kota Palembang, kita dapat mengusulkan solusi berupa pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form beserta sosialisasi cara penggunaannya.

Dalam rangka membantu penanganan terkait dampak yang dapat ditimbulkan dari sebab-sebab potensial yang diuraikan sebelumnya, maka disusun gagasan untuk mengatasi permasalahan tersebut diantaranya,

| No | Penyebab | Gagasan Kreatif |
|----|---|---|
| 1 | Kurangnya komitmen dan motivasi petugas dalam memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat. | Melakukan edukasi dan pelatihan kepada petugas loket dan informasi. |
| 2 | Kurangnya prosedur yang jelas dan terstandarisasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. | Memperkaya informasi layanan pertanahan pada media sosial dan seluruh TV di loket Kantor Pertanahan Kota Palembang. |
| 3 | Sistem teknologi yang digunakan di loket pertanahan yang tidak memadai atau tidak terintegrasi dengan baik. | Pemanfaatan Loket Elektronik dan <i>E-Form</i> untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang beserta sosialisasi cara penggunaannya. |
| 4 | Kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan informasi yang diberikan. | Pembentukan tim khusus yang bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan informasi di Loket Kantor Pertanahan. Tim ini harus terdiri dari anggota yang kompeten dan memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur dan standar pelayanan pertanahan. |

Gagasan kreatif yang paling tepat untuk menyelesaikan isu yang terjadi dipilih dengan metode *Mc. Namara* berdasarkan segi efektivitas, efisien, dan kemudahan. Berdasarkan kriteria tersebut dipilih gagasan dengan skor yang paling tinggi sebagai gagasan yang paling sesuai.

Penentuan gagasan kreatif disajikan pada tabel berikut.

| No | Gagasan Kreatif | Efektivitas | Efisien | Kemudahan | Total |
|----|---|-------------|---------|-----------|-------|
| 1 | Melakukan edukasi dan pelatihan kepada petugas loket dan informasi. | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 2 | Memperkaya informasi layanan pertanahan pada media sosial dan seluruh TV di loket Kantor Pertanahan Kota Palembang. | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 3 | Pemanfaatan Loket Elektronik dan <i>E-Form</i> untuk permohonan | 5 | 5 | 4 | 14 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|
| | di Kantor Pertanahan Kota Palembang beserta sosialisasi cara penggunaannya. | | | | |
| 4 | Pembentukan tim khusus yang bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan informasi di Loker Kantor Pertanahan. Tim ini harus terdiri dari anggota yang kompeten dan memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur dan standar pelayanan pertanahan. | 4 | 4 | 3 | 11 |

Berdasarkan tabel di atas diperoleh gagasan yang paling efektif, efisien, dan mudah adalah *“Pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang beserta sosialisasi cara penggunaannya.”*

Gagasan ini dapat dilaksanakan dari empat sudut berbeda:

1. Regulasi:

Penerapan Loker Elektronik ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pasal (1) Ayat (1) dalam peraturan tersebut mendefinisikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Instansi Pusat, Pemerintah Daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan layanan SPBE.

Selain itu, pemanfaatan Loker Elektronik ini juga merupakan bentuk pemberdayaan aplikasi yang sudah ada (LokerKu) dan terintegrasi langsung dengan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Selain itu, portal e-form yang dibuat juga mendukung pemanfaatan loker elektronik ini sehingga mengurangi kemungkinan pemohon untuk datang berulang ke Kantor Pertanahan.

2. Teknis:

Secara teknis, penerapan Loker Elektronik ini dapat dilakukan dalam waktu dekat dengan memulai pelatihan kepada petugas loket, persiapan, dan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media daring maupun luring.

3. Sumber Daya:

Ketersediaan sumber daya dapat dipastikan aman karena petugas loket yang biasa melayani pemohon akan beralih fungsi sebagai petugas yang memandu pemohon untuk melakukan layanan mandiri (self-service). Ketersediaan komputer, internet, dan perangkat lainnya juga memadai, karena pemohon hanya memerlukan gawai mereka untuk mendapatkan layanan yang bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja.

4. Administrasi:

Secara administratif, pemanfaatan Loker Elektronik ini sama dengan Loker Manual, hanya saja yang membedakan adalah pemohon bisa menikmati layanan ini di mana saja dan kapan saja.

Berdasarkan rencana aksi perubahan pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan, berikut akan digambarkan secara lebih rinci menggunakan model Canvas.

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Key Partners: 1. Pemohon Langsung 2. Pihak teknologi yang menyediakan solusi Loker Elektronik dan E-Form. | Key Activities: 1. Pengembangan, pemeliharaan, dan peningkatan fitur dari sistem Loker Elektronik dan E-Form. 2. Sosialisasi dan edukasi kepada pegawai dan masyarakat tentang cara penggunaan dan manfaatnya. 3. Pemantauan kinerja sistem dan pengumpulan umpan balik dari pengguna. | Value Propositions: 1. Pelayanan permohonan perizinan dan kepemilikan tanah yang lebih cepat, mudah, dan transparan melalui penggunaan Loker Elektronik dan E-Form. 2. Kemudahan dalam mengakses informasi dan status permohonan secara online. 3. Peningkatan efisiensi dan akurasi data dalam proses permohonan. | Customer Relationship: 1. Kantor Pertanahan sebagai penyedia layanan dan akses ke Loker Elektronik dan E-Form. 2. Sosialisasi melalui berbagai platform media, seperti website, media sosial, dan kampanye pemasaran. | Customer Segments: Masyarakat Kota Palembang yang membutuhkan layanan perizinan dan proses kepemilikan tanah dari Kantor Pertanahan |
| | Key Resources: 1. Infrastruktur teknologi yang memadai dan handal untuk mengoperasikan Loker Elektronik dan E-Form. 2. Pegawai yang terampil dan terlatih dalam mengelola dan memberikan pelayanan menggunakan teknologi ini. 3. Anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem. | | Channels: 1. Kantor Pertanahan sebagai penyedia layanan dan akses ke Loker Elektronik dan E-Form. 2. Sosialisasi melalui berbagai platform media, seperti website, media sosial, dan kampanye pemasaran. | |
| Unsur Biaya: 1. DIPA Kantor Pertanahan Kota Palembang 2. Sumber lain yang tidak mengikat | Imbalan: 1. Pelayanan lebih cepat dan efisien dalam proses perizinan dan kepemilikan tanah. 2. Peningkatan kepuasan pelanggan dengan kemudahan akses informasi online. 3. Meningkatkan reputasi Kantor Pertanahan sebagai institusi yang transparan dan responsif. | | Resiko: 1. Potensi keamanan dan privasi data yang perlu diatasi. 2. Tantangan adopsi teknologi bagi pegawai dan masyarakat. 3. Kemungkinan gangguan teknis yang mempengaruhi kinerja. | |
| Legalitas: 1. Permen PANRB No. 29/2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Permen ATR/BPN RI No. 32/2021 TENTANG LAYANAN INFORMASI PUBLIK | Akuntabilitas: 1. Proses transparan dan akuntabel dalam pemanfaatan teknologi. 2. Mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban. | | Sustainability: 1. Dukungan finansial dan keberlanjutan dalam jangka panjang. 2. Pengembangan kapasitas dan keterampilan pegawai. | |

Gambar
Canvas Inovasi Aksi Perubahan

Berikut adalah langkah-langkah untuk implementasi solusi tersebut:

1. Implementasi Loker Elektronik:

- Membangun infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mendukung Loker Elektronik di Kantor Pertanahan.
- Memastikan bahwa sistem loket elektronik tersebut memiliki keamanan data yang terjamin agar informasi pribadi masyarakat aman.

2. Penggunaan E-Form untuk Permohonan:

- Mengembangkan formulir elektronik (E-Form) yang lengkap dan mudah diisi oleh masyarakat untuk berbagai jenis permohonan pelayanan pertanahan.
- Menyediakan petunjuk pengisian E-Form dengan jelas dan lengkap agar masyarakat dapat mengajukan permohonan dengan benar.

3. Sosialisasi dan Pelatihan:

- Melakukan sosialisasi secara aktif kepada masyarakat mengenai keberadaan Loker Elektronik dan penggunaan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- Mengadakan pelatihan atau workshop bagi masyarakat, khususnya pemohon pertanahan, untuk memberikan pemahaman mendalam tentang cara menggunakan aplikasi Loker Elektronik dan mengisi E-Form.
- Melibatkan peran serta dari pihak-pihak terkait, seperti pemerintah daerah, media, dan organisasi masyarakat, untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form.

4. Monitoring dan Evaluasi:

- Memantau dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja Loker Elektronik dan E-Form untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini.
- Menggunakan umpan balik dari masyarakat untuk terus meningkatkan dan mengoptimalkan sistem Loker Elektronik dan E-Form.

Dengan menerapkan solusi ini, diharapkan bahwa penggunaan Loker Elektronik dan E-Form akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan dengan menyediakan informasi yang lengkap, mudah diakses, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan.

BAB IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. Terobosan

5W1H disebut sebagai metode yang memuat pertanyaan yang digunakan sebagai dasar pemecahan masalah. Pertanyaan tersebut mencakup unsur *what* (apa), *who* (siapa), *when* (kapan), *where* (di mana), *why* (mengapa), dan *how* (bagaimana) dimana :

a. What (Apa):

Inovasi yang dilakukan adalah memperkenalkan penggunaan Loker Elektronik dan E-Form sebagai sarana untuk mengajukan permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

b. Why (Mengapa):

Pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus proses administrasi dan pelayanan pertanahan. Dengan demikian, diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kesalahan pengisian data, serta meningkatkan akurasi dan transparansi proses permohonan.

c. Who (Siapa):

Inovasi ini ditujukan untuk seluruh masyarakat dan pemohon yang ingin melakukan proses administrasi terkait pertanahan di Kota Palembang.

d. When (Kapan):

Pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form sudah mulai diterapkan sejak 01 Agustus 2023 dan akan terus digunakan untuk proses permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang ke depannya.

e. Where (Dimana):

Inovasi ini diterapkan di Kantor Pertanahan Kota Palembang sebagai bagian dari upaya modernisasi dan digitalisasi layanan publik.

f. How (Bagaimana):

Cara Penggunaan E-Form:

- a) Login ke Sentuh Tanahku menggunakan akun yang telah terverifikasi.
- b) Pilih layanan dan lengkapi unggahan dokumen pendaftaran.
- c) Tunggu proses verifikasi dari Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- d) Pemohon akan mendapatkan notifikasi melalui email untuk memilih jadwal datang ke Kantor Pertanahan.
- e) Siapkan seluruh berkas asli yang diperlukan.
- f) Unduh form di <https://loket.bpn-palembang.com>, kemudian cetak dan isi sesuai contoh yang tertera.

- g) Datang ke Kantor Pertanahan Kota Palembang dengan membawa berkas asli beserta form pendaftaran yang telah diisi sebelumnya.
- h) Pantau status berkas di Sentuh Tanahku.

B. Tahapan Kegiatan

Kegiatan 1: Analisis Kebutuhan

- a) Melaksanakan diskusi tentang kegiatan Bersama Kepala Kantor, Pejabat Pengawas beserta jajaran.
- b) Membentuk Tim Efektif dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- c) Membuat konsep SK untuk pelaksanaan kegiatan penerapan aplikasi LocketKu pada Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- d) Melaporkan rencana aksi kepada mentor dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan.

Output : SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Palembang tentang Pengelolaan Aplikasi LocketKu di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

Kegiatan 2: Pengembangan Sumber Informasi

- a. Mendiskusikan rencana kegiatan yang akan dilakukan dalam pengembangan sumber informasi.
- b. Memberikan arahan kepada petugas loket untuk mengumpulkan semua data yang diperlukan.
- c. Berdiskusi dengan staf dalam pembangunan rancangan proses bisnis portal *e-form* yang akan dibuat.
- d. Laporan kepada mentor tentang hasil diskusi dengan staf dan para petugas loket.

Output : Hasil pindaian informasi lengkap tentang pelayanan pertanahan dalam bentuk .pdf

Kegiatan 3: Pembuatan Platform Informasi Online

- a. Mendiskusikan tentang gagasan kreatif untuk membuat portal *e-form* dalam pemanfaatan Locket Elektronik.
- b. Membangun portal *e-form* dalam bentuk *website* yang menyediakan informasi lengkap tentang pelayanan pertanahan.
- c. Mengoptimalkan tampilan dan struktur informasi agar mudah diakses dan dimengerti oleh pengguna.
- d. Memberikan Laporan kepada mentor tentang hasil pembangunan portal *e-form*.

Output : Portal *e-form* Kantor Pertanahan Kota Palembang.

Kegiatan 4: Penyediaan Materi Promosi

- Berdiskusi dengan tim efektif tentang penyediaan materi promosi portal E-Form Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- Membuat Sticker QR untuk mengakses portal *e-form* Kantor Pertanahan Kota Palembang
- Membuat brosur dan video informasi tentang cara penggunaan portal *e-form*.
- Memberikan Laporan kepada mentor tentang hasil penyediaan materi promosi.

Output : Brosur dan Video Informasi tentang tata cara penggunaan Portal *e-form*

Kegiatan 5: Pelatihan dan Sosialisasi

- Mengadakan pelatihan kepada petugas loket dan staf Kantor Pertanahan tentang penggunaan portal *e-form* kepada masyarakat.
- Menyebarkan materi promosi secara offline dan melalui media sosial.
- Mengarahkan petugas loket dan staf Kantor Pertanahan untuk memberi bantuan kepada masyarakat dalam penggunaan portal *e-form*.
- Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor.

Output : Hasil post dan publikasi materi promosi Loker Elektronik.

| No. | Kegiatan Utama | Tahapan | Output | Waktu | | | | | | | |
|-----|-------------------|--|--|-----------|---|---|---|-----------|----|----|----|
| | | | | Agustus | | | | September | | | |
| | | | | Minggu ke | | | | Minggu ke | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| A. | Analisa Kebutuhan | Melaksanakan diskusi tentang kegiatan Bersama Kepala Kantor, Pejabat Pengawas beserta jajaran | SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Palembang tentang Pengelolaan | | | | | | | | |
| | | Membentuk Tim Efektif dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Palembang | Aplikasi LokerKu di Kantor Pertanahan Kota Palembang | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Membuat konsep SK untuk pelaksanaan kegiatan penerapan aplikasi LocketKu pada Kantor Pertanahan Kota Palembang | | | | | | | | |
| | | Melaporkan rencana aksi sekaligus meminta persetujuan kepada mentor dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan. | | | | | | | | |
| B. | Pengembangan Sumber Informasi | Mendiskusikan rencana kegiatan yang akan dilakukan dalam pengembangan sumber informasi. | Hasil pindaian blangko dan contoh pengisian dalam format .pdf | | | | | | | |
| | | Memberikan arahan kepada petugas loket untuk mengumpulkan semua data yang diperlukan. | | | | | | | | |
| | | Berdiskusi dengan staf dalam pembangunan rancangan proses bisnis portal E-Form yang akan dibuat. | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Laporan kepada mentor tentang hasil diskusi dengan staf dan para petugas loket. | | | | | | | | |
| C. | Pembuatan Platform Informasi Online | Mendiskusikan tentang gagasan kreatif untuk membuat portal E-Form dalam pemanfaatan Loker Elektronik. | Portal E-Form Kantor Pertanahan Kota Palembang dalam bentuk website | | | | | | | |
| | | Membangun portal E-Form dalam bentuk website yang menyediakan blangko elektronik beserta contoh. | | | | | | | | |
| | | Menerapkan mesin antrian online dan layout Loker Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang | | | | | | | | |
| | | Memberikan Laporan kepada mentor tentang hasil pembangunan portal E-Form. | | | | | | | | |
| D. | Penyediaan Materi Promosi | Berdiskusi dengan tim efektif tentang penyediaan materi promosi portal E-Form Kantor | Brosur dan Video Informasi tentang tata cara penggunaan Portal E- Form | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Pertanahan Kota Palembang. | | | | | | | | | | | |
| | | Membuat Sticker QR untuk mengakses portal E-Form Kantor Pertanahan Kota Palembang. | | | | | | | | | | | |
| | | Membuat brosur dan video informasi tentang cara penggunaan portal E-Form dan pemanfaatan Loker Elektronik. | | | | | | | | | | | |
| | | Memberikan Laporan kepada mentor tentang hasil penyediaan materi promosi. | | | | | | | | | | | |
| E. | Pelatihan dan Sosialisasi | Mengadakan pelatihan kepada petugas loket dan staf Kantor Pertanahan tentang penggunaan portal E-Form kepada masyarakat. | Hasil post dan publikasi materi promosi Loker Elektronik | | | | | | | | | | |
| | | Menyebarkan materi promosi secara <i>offline</i> dan melalui media sosial. | | | | | | | | | | | |
| | | Mengarahkan petugas loket dan staf Kantor Pertanahan untuk memberi bantuan kepada masyarakat | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | dalam penggunaan portal E- Form. | | | | | | | | | | | |
| | | Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor. | | | | | | | | | | | |

C. Sumberdaya (Peta Pemanfaatan)

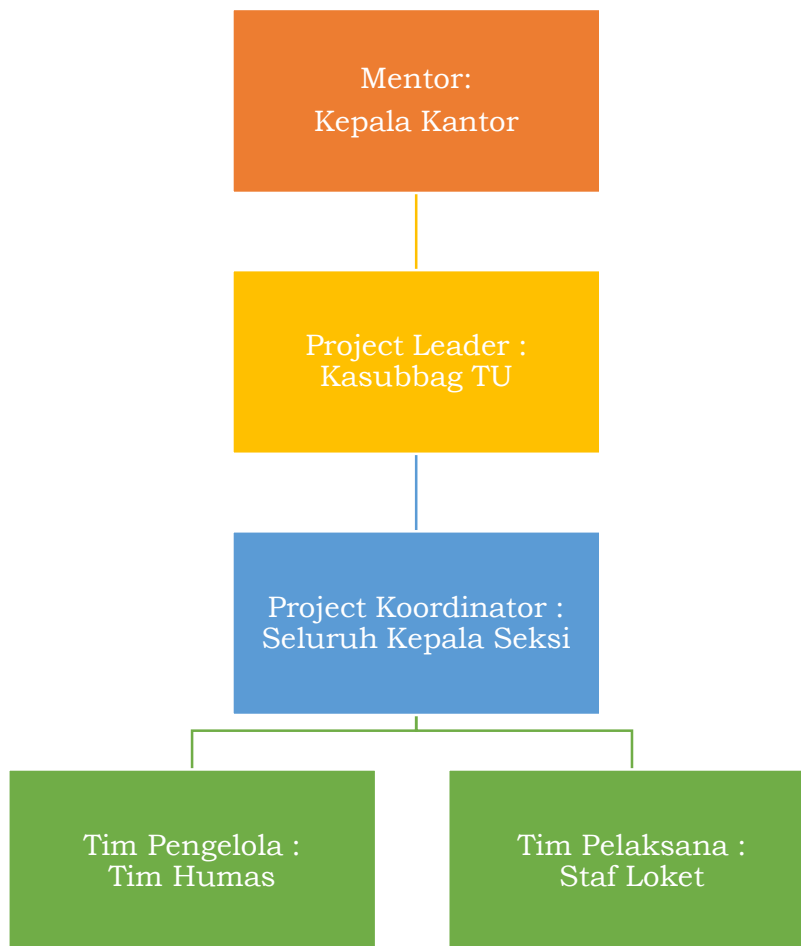
Dalam melaksanakan aksi perubahan ini diperlukan adanya dukungan dari sumber daya yang ada agar dalam pelaksanaannya berjalan sesuai dengan tahapan kegiatan dan memperoleh hasil yang maksimal. Adapun sumber daya yang mendukung kegiatan ini adalah :

d) Sumber Daya Manusia

Tim Kerja yang terlibat antara lain:

a) Tim efektif

Agar kegiatan ini berjalan secara maksimal, perlu dibentuk sebuah tim efektif di mana setiap anggota tim bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing.



Gambar Struktur Tim Efektif

| No. | Tim Efektif | Peran |
|-----|---|--|
| 1. | Ketua : Kepala Kantor | Memberikan arahan dan masukan dalam kegiatan aksi perubahan. Membina dan memantau setiap progres aksi perubahan ini |
| 2. | <i>Project Leader</i> : Kepala Sub Bagian Tata Usaha | Memimpin jalannya kegiatan aksi perubahan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tahapan kegiatan |
| 3. | Project Koordinator : Seluruh Kepala Seksi | Mengkoordinir dan memonitoring jalannya kegiatan dari tim pelaksanaan dan pengelola. |
| 4. | Tim Pelaksana: Seluruh Pejabat Fungsional dan staf | Membantu dalam melakukan verifikasi data, pengolahan permohonan, dukungan teknis, dan pemecahan masalah |

| | | |
|----|---|---|
| 5. | Tim Pengelola: Analisis Pengelola Keuangan dan APBN dan staf | Membantu dalam melakukan perencanaan, pengembangan, implementasi, dan pengawasan tugas-tugas yang relevan dengan bidang masing-masing |
|----|---|---|

b) Stakeholder

Disamping susunan tim efektif, untuk mencapai keberhasilan proyek perubahan ini, penting juga untuk memperhatikan pengaruh pihak lain dengan melakukan identifikasi stakeholder, baik internal maupun eksternal. Hal ini bertujuan untuk memahami peran, pengaruh, dan hubungan kerja mereka. Selain itu, pemetaan stakeholder diperlukan untuk menentukan tingkat pengaruh strategi komunikasi yang akan digunakan saat melaksanakan aksi perubahan. Stakeholder merupakan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi dan dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh kegiatan yang dilakukan. Untuk memastikan bahwa rancangan aksi perubahan ini berjalan dengan lancar, perlu dilakukan analisis stakeholder. Terdapat empat kategori stakeholder dalam kegiatan ini, yaitu:

i. Promoters

Promoters adalah stakeholders yang memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil, atau dalam kata lain memiliki pengaruh tinggi dan minat juga tinggi. Dalam hal ini promoters adalah Kepala Kantor Pertanahan dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

ii. Defenders

Defenders adalah stakeholders yang memiliki kepentingan pribadi dan organisasi dan dapat menyuarakan dukungannya, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan, atau dalam kata lain memiliki Kepentingan tinggi tetapi pengaruh rendah. Yang termasuk defenders adalah Verifikator Berkas Permohonan Hak (Admin IT) dan Pengelola Informasi Pertanahan (Admin Humas).

iii. Latents

Latents adalah stakeholders yang tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik atau dalam kata lain memiliki pengaruh tinggi tetapi ketertarikan rendah. Yang termasuk ke dalam latens adalah Seluruh Kepala Seksi.

iv. Apathetics

Apathetics adalah stakeholders yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan, atau dalam kata lain memiliki pengaruh rendah dan ketertarikan rendah. Yang termasuk ke dalam apathetics adalah Kepala Sub Bagian Umum dan Informasi.

Gambar
Pemetaan Stakeholders



Stakeholder terdiri dari stakeholder internal dan stakeholder eksternal. Berikut diuraikan pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan aksi perubahan ini, yaitu :

Tabel Stakeholders Internal dan Eksternal

| No. | Nama Stakeholder | Kepentingan | Pengaruh | Posisi Stakeholder | Strategi Komunikasi |
|-----|---|-------------|----------|-------------------------|----------------------------|
| 1. | Kepala Kantor | Tinggi | Positif | Promotors (Internal) | - Mentoring - Pelaporan |
| 2. | Kepala Seksi Survei dan Pemetaan | Tinggi | Positif | Latens (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 3. | Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran | Tinggi | Positif | Latens (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 4. | Kepala Penantaan dan pemberdayaan | Tinggi | Positif | Latens (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 5. | Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembang | Tinggi | Positif | Latens (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 6. | Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa | Tinggi | Positif | Latens (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 7. | Seluruh Sub Koordinator Kelompok substansi | Tinggi | Positif | Latens (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |

| | | | | | |
|-----|---------------------------------------|--------|---------|------------------------|---------------------------|
| 8. | Analisis Pengelola Keuangan dan APBN. | Tinggi | Positif | Defenders (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 9. | Seluruh ASN dan PPNPN | Tinggi | Positif | Defenders (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 10. | Admin aplikasi Keuangan | Tinggi | Positif | Defenders (Internal) | Koordinasi dan Kolaborasi |
| 11. | Kepala Sub bagian Umum dan Informasi | Rendah | Positif | Apathetics (eksternal) | Informasi |

2) Peralatan

Jumlah peralatan dan bahan penunjang kegiatan terdiri dari :

| No. | Jenis Peralatan | Jumlah | Keterangan |
|-----|--------------------|-----------|--------------------------------------|
| 1. | PC AIO | 7 unit | Seluruh peralatan dalam keadaan baik |
| 2. | Printer | 2 unit | |
| 3. | Scanner | 5 unit | |
| 4. | ATK | 1 paket | |
| 5. | Internet | Unlimited | |
| 6. | Hosting dan Domain | 1 paket | |

3) Anggaran

Adapun dari kebutuhan sisi anggaran untuk menunjang aksi perubahan ini dapat diuraikan sebagai berikut :

| |
|---|
| <p>KERTAS KERJA RKA-KL RINCIAN BELANJA SATUAN KERJA KANTAH KOTA PALEMBANG TAHUN ANGGARAN 2023</p> |
|---|

K/L : Kementerian ATR/BPN

Unit Organisasi : Sekretariat Jenderal

Unit Kerja : Kantah Kota Palembang

Sumber Dana : PNPB

| Kode | Program / Kegiatan / Ouput / Suboutput / Komponen / Subkomponen / Akun / Detil | Perhitungan Tahun 2023 | | |
|--------------|--|------------------------|-----------------|-----------------|
| | | Volume | Harga Satuan | Jumlah Biaya |
| 056.01.WA | Program Dukungan manajemen | | | |
| 5527 | Penyelenggaraan Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Daerah | 1 layanan | | 60.000.000 |
| 5527.EBA | Layanan Dukungan Manajemen Internal[Base Line] Lokasi : Kota Palembang | 1 layanan | | 60.000.000 |
| 5527.EBA.958 | Layanan Hubungan Masyarakat | 1 layanan | | 60.000.000 |
| 051 | Pengelolaan Pengaduan | | | 11.550.000 |
| A | TANPA SUB KOMPONEN | | | 11.550.000 |
| 521211 | Belanja Bahan | | | 5.550.000 |
| | - Media Publikasi | 1 Paket | 5.550.000 | 5.550.000 |
| 521811 | Belanja Barang Persediaan | | | 500.000 |
| | - ATK dan Bahan Penunjang Komputer | 1 Paket | 6.000.000 | 6.000.000 |
| 052 | Pelayanan Informasi Publik | | | 12.350.000 |
| A | TANPA SUB KOMPONEN | | | 12.350.000 |
| 521211 | Belanja Bahan | | | |
| | - Media Publikasi | 1 Paket | 5.550.000 | 5.550.000 |

| | | | | |
|--------|--|---------|------------|------------|
| 521811 | Belanja Barang Persediaan | | | |
| | - ATK dan Bahan Penunjang Komputer | 1 Paket | 6.800.000 | 6.800.000 |
| 053 | Penyelenggaraan Strategi Komunikasi di Daerah | | | 36.100.000 |
| A | TANPA SUB KOMPONEN | | | 36.100.000 |
| 521211 | Belanja Bahan | | | 17.825.000 |
| | Media Publikasi | 1 Paket | 17.825.000 | 17.825.000 |
| 521811 | Belanja Barang Persediaan | | | 18.275.000 |
| | - ATK dan Bahan Penunjang Komputer | 1 Paket | 18.275.000 | 18.275.000 |

D. Manajemen Pengendalian Mutu Pekerjaan

Sebagai langkah proaktif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, Kantor Pertanahan Kota Palembang menerapkan metode PDCA (Plan-Do-Check-Act) dalam sosialisasi loket elektronik dan e-form. Dengan tujuan untuk memastikan pelaksanaan yang optimal, langkah-langkah dalam siklus PDCA diterapkan secara sistematis dan berulang, mengarah pada perbaikan berkelanjutan dalam pengendalian mutu pekerjaan terkait.

a) Plan (Perencanaan):

- Tentukan tujuan sosialisasi loket elektronik dan e-form di Kantor Pertanahan Kota Palembang, misalnya meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.
- Identifikasi proses-proses yang terlibat dalam sosialisasi, seperti pengembangan loket elektronik, pembuatan e-form, dan penyusunan panduan penggunaan.
- Buat rencana kerja yang mencakup langkah-langkah spesifik, sumber daya yang diperlukan, dan jadwal pelaksanaan.

b) Do (Melaksanakan):

- Implementasikan pengembangan loket elektronik sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- Buat e-form yang diperlukan untuk proses pelayanan di Kantor Pertanahan.
- Lakukan pelatihan kepada staf terkait untuk mengoperasikan loket elektronik dan penggunaan e-form.

c) Check (Memeriksa):

- Lakukan evaluasi terhadap implementasi sosialisasi loket elektronik dan e-form.
- Periksa apakah proses-proses yang dilakukan sesuai dengan rencana dan apakah tujuan yang ditetapkan tercapai.
- Dapatkan umpan balik dari pengguna dan staf terkait mengenai pengalaman dan perbaikan yang diperlukan.

d) Act (Tindakan Perbaikan):

- Analisis hasil evaluasi dan umpan balik yang diperoleh.
- Identifikasi masalah atau kekurangan yang perlu diperbaiki.
- Buat rencana perbaikan dan tindakan yang akan diambil, seperti peningkatan sistem loket elektronik atau revisi e-form.
- Lakukan tindakan perbaikan yang diperlukan dan lakukan evaluasi ulang setelah perbaikan dilakukan.

SOP Pelayanan Publik

Untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan dilaksanakan secara tertib, maka disusun alur pelaksanaan kegiatan aksi perubahan. Alur ini akan menjadi standar operasional prosedur yang harus dijalani agar kegiatan berjalan secara efektif dan efisien dalam menghasilkan keluaran sebagaimana yang diharapkan

1. Perencanaan :

- Mengidentifikasi proses-proses yang terlibat dalam sosialisasi, seperti pengembangan loket elektronik, pembuatan e-form, dan penyusunan panduan penggunaan.
- Membuat rencana kerja yang mencakup langkah-langkah spesifik, sumber daya yang diperlukan, dan jadwal pelaksanaan.

2. Persiapan :

Beberapa hal yang perlu disiapkan dalam tahap kegiatan ini antara lain :

- Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan tentang Pembentukan Tim Optimalisasi Loket Elektronik melalui Pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
- Jadwal Kegiatan
- Materi dan bahan sosialisasi dan penyuluhan.

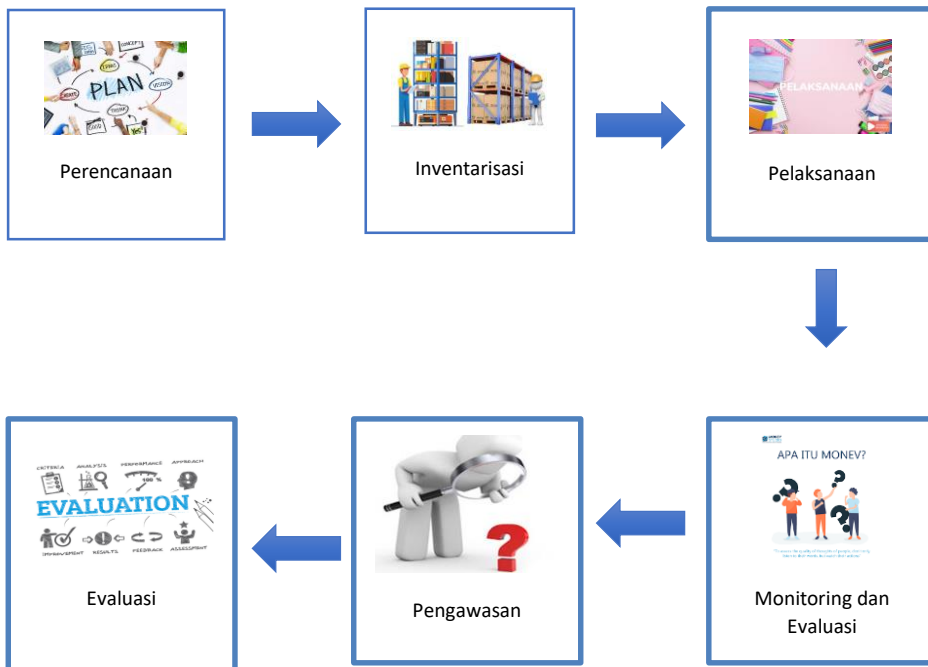
3. Inventarisasi

- Menghimpun data-data untuk pembuatan e-form, brosur, infografis dan video
- Menyusun sumberdaya dan jadwal pelatihan

4. Pelaksanaan:

- Mengimplementasikan pengembangan loket elektronik sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
 - Pembuatan e-form yang diperlukan untuk proses pelayanan di Kantor Pertanahan.
 - Pembuatan Platform Informasi seperti Brosur, Infografis, Video
 - Lakukan pelatihan kepada staf terkait untuk mengoperasikan loket elektronik dan penggunaan e-form.
 - Sosialisasi dan Edukasi:
 - d. Sosialisasi kepada seluruh pegawai di Kantor Pertanahan tentang penggunaan Loket Elektronik dan E-Form.
 - e. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pegawai terkait cara penggunaan sistem ini.
 - f. Sosialisasi luas kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan Loket Elektronik dan E-Form.
 - Dukungan Teknis dan Layanan Bantuan:
 - c. Menyediakan layanan bantuan teknis bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem.
 - d. Menerapkan mekanisme responsif dan cepat dalam menanggapi keluhan dan masalah teknis.
5. Monitoring dan Evaluasi:
- d. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap kinerja sistem Loket Elektronik dan E-Form.
 - e. Mengumpulkan masukan dan umpan balik dari masyarakat dan pengguna untuk perbaikan lebih lanjut.
 - f. Evaluasi secara periodik untuk mengukur efektivitas perubahan dan memastikan pencapaian tujuan.
6. Pengawasan:
- c. Menerapkan mekanisme pengawasan yang ketat untuk mencegah penyalahgunaan sistem.
 - d. Menyediakan akses transparan terkait status permohonan sehingga pemohon dapat memantau prosesnya secara online.
7. Evaluasi:
- b. Melakukan evaluasi dampak sosial dan ekonomi dari pemanfaatan Loket Elektronik dan E-Form.
 - c. Memonitor adanya perubahan positif dalam pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.

Adapun Flowchart pelaksanaan dimaksud sebagaimana tersaji pada bagan alur berikut:



BAB V
HASIL IDENTIFIKASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DIRI

A. Pengembangan Potensi Tim

Strategi pengembangan kompetensi diperlukan untuk menunjang keberlangsungan kegiatan Aksi Perubahan. Adapun rencana strategi pengembangan yang akan dilakukan oleh Project Leader guna peningkatan kompetensi yaitu:

Tabel Peningkatan Kompetensi

| No. | Tim Efektif | Perubahan Kompetensi yang dibutuhkan | Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal /Non Klasikal) |
|-----|--------------------------------------|---|--|
| 1. | <i>Project Leader</i> | Manajerial (Area Pengembangan: Pengembangan diri dan orang lain) Manajerial (Area Pengembangan Komunikasi) | Melakukan <i>studi banding/virtual</i> tentang pemanfaatan Loker Elektronik |
| 2. | Tim Pelaksana | Manajerial (Area Pengembangan: Pengembangan diri dan orang lain) Manajerial (Area Pengembangan: Kerjasama) | Melaksanakan kegiatan teknis pembuatan <i>E-Form</i> untuk mendukung pemanfaatan Loker Elektronik beserta materi promosi untuk sosialisasi cara penggunaannya. Mengikuti arahan dari Project Leader. |
| 3. | Tim Pendukung (Seluruh Kepala Seksi) | Manajerial (Area Pengembangan Koordinasi) Manajerial (Area Pengembangan Kerjasama) | Membentuk tim efektif; Berkoordinasi dan membangun komunikasi untuk memberikan dukungan sesuai dengan tugas dan peran masing-masing. |

Jadwal pelaksanaan pengembangan kompetensi diatas dalam aksi perubahan akan menyesuaikan pada jadwal yang sudah ditetapkan dalam rencana aksi jangka pendek. Kegiatan akan dilaksanakan melalui tatap muka maupun secara daring.

Tabel Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Penyusunan Implementasi Aktualisasi
Kepemimpinan

| No | Judul Aksi Perubahan | Mata Pelatihan | Jalur Pembelajaran | Hubungan Dengan Aksi Perubahan | Sumber Pembelajaran |
|----|--|--|--------------------|---|---|
| 1. | Pemanfaatan Loker Elektronik dan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang beserta sosialisasi cara penggunaannya. | Digital Book Panduan Aplikasi Lokerku Layanan Elektronik Perorangan (Perorangan /Masyarakat) | Self Learning | Lokerku merupakan aplikasi berbasis website untuk layanan mandiri pertanahan online bagi masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mendaftarkan berkas permohonannya di seluruh kantor pertanahan se-Indonesia dari rumah yangmana ini merupakan bagian dari kegiatan rencana aksi perubahan. | Digital Book |
| 2. | | Public Speaking | Self Learning | Melatih peserta untuk dapat melakukan komunikasi dalam menyampaikan gagasan dan menyampaikan peperan di depan khalayak. | Modul Public speaking |
| 3. | | Alur Layanan Elektronik Lokerku | Self Learning | Memberikan pemahaman mengenai alur pelayanan Lokerku | https://www.youtube.com/watch?v=9gxc0Irvat0 |

B. Pengembangan Potensi Diri

Berdasarkan 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 memimpin dan/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:

a) Integritas

Merujuk pada dokumen PermenPAN Nomor 38 Tahun 2017, maka 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.

b) Kerjasama

Merujuk pada dokumen PermenPAN Nomor 38 Tahun 2017, maka 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.

c) 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 diatas 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 :

Penilaian oleh Peserta

| FORMULIR PESERTA | | | |
|---------------------|------------------------------------|--|------|
| Nama | : Freddy Dewanata, S.E., S.H. | | |
| NIP | : 19710902 199703 1 005 | | |
| Jabatan | : Kepala Sub Bagian Tata Usaha | | |
| Instansi | : Kantor Pertanahan Kota Palembang | | |
| Program | : PKP Angkatan III 2023 | | |
| Komponen | Sub Komponen | SKOR 1 - 10 | |
| INTEGRITAS | 1 | Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi. | 8 |
| | 2 | Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya. | 8 |
| | 3 | Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi. | 9 |
| | 4 | Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi. | 9 |
| | 5 | Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya. | 8 |
| | 6 | Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/bawahan dalam penegakan aturan. | 8 |
| | JUMLAH | | 8,33 |
| KERJASAMA | 7 | Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya. | 8 |
| | 8 | Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya. | 8 |
| | 9 | Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi. | 8 |
| | 10 | Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati. | 8 |
| | 11 | Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati. | 8 |
| | JUMLAH | | 8,00 |
| MENGELOLA PERUBAHAN | 12 | Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien. | 8 |
| | 13 | Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik. | 8 |
| | 14 | Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku | 8 |
| | 15 | Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan | 8 |
| | 16 | Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik. | 8 |
| | JUMLAH | | 8,00 |

Penilaian oleh Mentor

FORMULIR MENTOR

| | | | |
|--------------|------------------------------------|-------------|------------------------------------|
| Nama Peserta | : Freddy Dewanata, S.E., S.H. | Nama Mentor | : Dr. Yuliandi, S.SiT., M.H. |
| NIP | : 19710902 199703 1 005 | NIP: | : 19770707 199703 1 001 |
| Jabatan | : Kepala Sub Bagian Tata Usaha | Jabatan | : Kepala Kantor Pertanahan |
| Instansi | : Kantor Pertanahan Kota Palembang | Instansi | : Kantor Pertanahan Kota Palembang |
| Program | : PKP Angkatan III 2023 | | |

| Komponen | Sub Komponen | SKOR 1 - 10 |
|---------------------|---|--------------------|
| INTEGRITAS | 1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi. | 8 |
| | 2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya. | 9 |
| | 3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi | 8 |
| | 4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi. | 9 |
| | 5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya. | 8 |
| | 6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau | 8 |
| | JUMLAH | 8,333333333 |
| KERJASAMA | 9 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya. | 8 |
| | 10 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya. | 8 |
| | 11 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan | 8 |
| | 12 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati. | 8 |
| | 13 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati. | 8 |
| | JUMLAH | 8,00 |
| MENGELOLA PERUBAHAN | 14 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien. | 8 |
| | 15 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik. | 8 |
| | 16 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan | 8 |
| | 17 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan | 9 |
| | 18 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik. | 8 |
| | JUMLAH | 8,20 |

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

| | |
|--|--|
| <p>Nama Peserta : FREDDY DEWANATA, S.E., S.H.</p> <p>NIP : 19710902 199703 1 005</p> <p>Jabatan : KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA</p> <p>Instansi : KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG</p> <p>Program : PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN III</p> | <p>Nama Mentor : Dr. YULIANDI, S.SiT., M.H.</p> <p>NIP : 19770707 199703 1 001</p> <p>Jabatan : KEPALA KANTOR</p> <p>Instansi : KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG</p> |
|--|--|

| Nilai Komponen | | | | | |
|---|-------------------------|------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| | Sub Komponen Integritas | Sub Komponen Kerjasama | Sub Komponen Mengelola Perubahan | Rata-Rata Total Sub Komponen | Kualifikasi Total Sub Komponen |
| Peserta | 8,33 | 8.00 | 8.00 | 8,11 | Baik |
| Mentor | 8,33 | 8.00 | 8,20 | 8,18 | Baik |
| Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen | 8,33 | 8.00 | 8,14 | 8,16 | Baik |
| Kualifikasi Per Sub Komponen | Baik | Baik | Baik | Baik | |

Keterangan Kualifikasi

| | |
|--------|----------|
| 9-10 | Istimewa |
| 7-8.99 | Baik |
| 5-6.99 | Cukup |
| 3-4.99 | Kurang |

| |
|-----------------------------|
| Akhir Sikap Perilaku |
| 8,16 |
| Kualifikasi: |
| Baik |

| REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI: | | |
|---|---|--|
| Istimewa | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi |
| Baik | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas |
| Cukup | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas |
| Kurang | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas |
| Sangat Kurang | : | |

Berdasarkan hasil identifikasi pada 3 kompetensi utama diatas, diperoleh skor Komponen Integritas sebesar 8,33 (Baik), Komponen Kerjasama sebesar 8,00 (Baik), dan Komponen Mengelola Perubahan sebesar 8,14 (Baik). Komponen yang mempunyai skor rendah yaitu komponen mengelola perubahan maka peserta mempunyai rencana untuk pengembangan diri/ *Individual Development Plan* (IDP) untuk meningkatkan kompetensi mengelola perubahan. Adapun rencana pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan adalah sebagai berikut:

Tabel Rencana Pengembangan Potensi Diri

| No | Pengembangan Potensi Diri | Kegiatan Pengembangan | | | Resources Needed/ Narasumber | Timeline/ Batas Waktu |
|----|--------------------------------|-----------------------|---|---------|---------------------------------|--------------------------|
| | | Panduan/Modul | Cara Pengembangannya | Lainnya | | |
| 1. | Kompetensi Integritas | | Review materi /Browsing melalui Youtube | | Mentor | 2 bulan |
| 1. | Kompetensi Kerjasama | | Review materi /Browsing melalui Youtube | | Mentor | 2 bulan |
| 1. | Kompetensi Mengelola Perubahan | | Review materi /Browsing melalui Youtube | | Mentor | 2 bulan |

BAB VI

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

1) Membangun Integritas

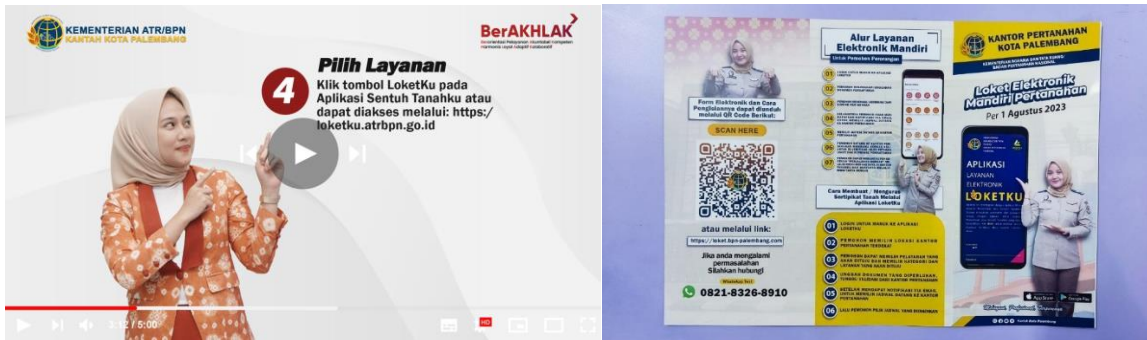
Integritas dalam pengoptimalan loket elektronik melalui pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang adalah faktor kunci dalam menciptakan lingkungan yang efisien, transparan, dan terpercaya. Integritas dalam konteks ini mencakup kejujuran, ketulusan, dan kepercayaan yang harus dipertahankan dalam semua tahap proses, mulai dari pengajuan permohonan hingga pengelolaan data.

Komitmen dalam mewujudkan Transformasi Layanan antrian online dilakukan dengan langkah-langkah persiapan sebagai berikut :

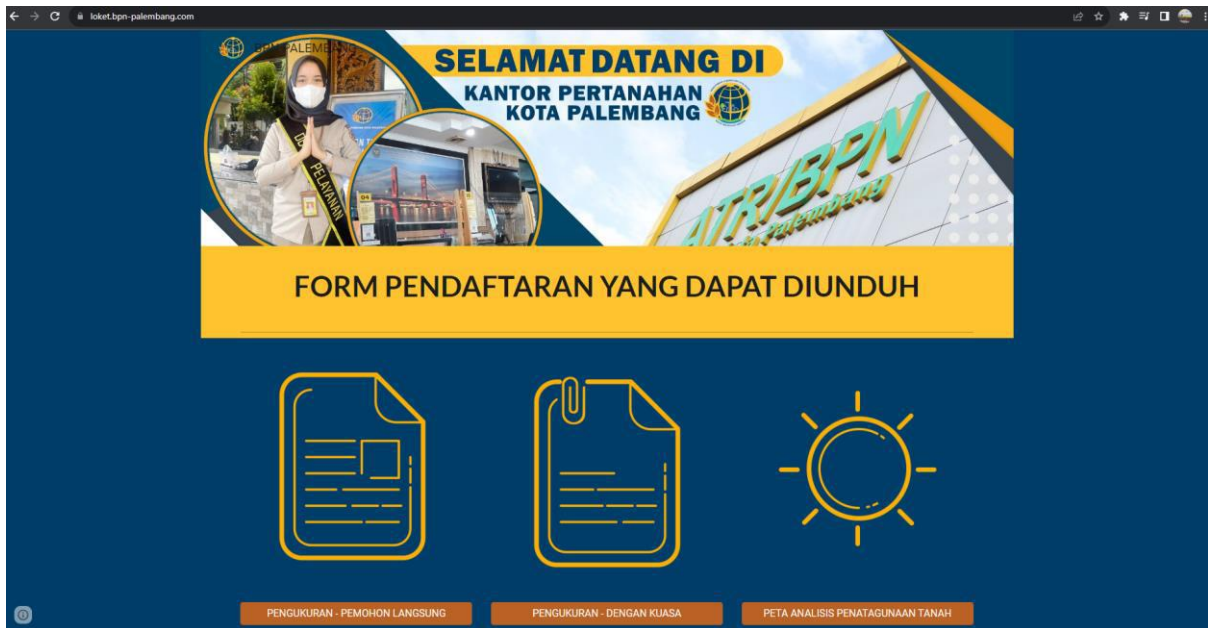
1. Pembuatan SK Penggunaan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang
2. Melakukan Revisi Anggaran sebagai sumber pembiayaan Aksi Perubahan.
3. Pembuatan video Tutorial, Infografis dan leaflet sebagai sumber informasi tata cara penerepan dan penggunaan E-Form.



SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Palembang Tentang Pelaksanaan Kegiatan Aplikasi Loketku



video Tutorial, Infografis dan leaflet sebagai sumber informasi tata cara penerepan dan penggunaan E-Form



Website E-Form

4. Pembuatan Website E-Form.

Komitmen dalam mewujudkan Transformasi Layanan disepakati memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Percepatan Layanan dan tetap sesuai SOP menuju pelayanan prima
2. Modernisasi Layanan sesuai SOP menuju pelayanan prima.
3. Trasnformasi Layanan yang inovatif, akuntabel, dan tanpa korupsi
4. Perbanyak Komunikasi dan Sosialisasi kepada pemangku Kepentingan.

2) Pengelolaan Budaya Pelayanan

Pengembangan budaya pelayanan yang kuat adalah suatu keharusan dalam upaya optimalisasi loket elektronik. Budaya pelayanan ini melibatkan pendekatan berorientasi pada pelanggan, di mana staf di kantor pertanahan harus selalu berusaha untuk melayani dengan ramah, cepat, dan efisien. Seorang pemimpin yang baik harus menjadi agen perubahan dalam mempromosikan budaya pelayanan ini. Ini mencakup menyusun pelatihan yang tepat untuk staf, memotivasi mereka untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, dan mendukung inisiatif yang mempromosikan pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks e-Form, pemimpin harus memastikan bahwa sistem ini dirancang untuk memberikan pengalaman permohonan yang lebih mudah, efisien, dan ramah pengguna bagi pemohon.

3) Pengelolaan Tim

Mengelola tim dengan efektif adalah kunci dalam mencapai optimalisasi loket elektronik. Pemimpin harus memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja dengan sistem e-Form dan proses permohonan yang diperbarui. Ini mencakup pelatihan reguler, pengembangan individu, dan pemantauan kinerja staf. Pemimpin juga harus menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, mendukung, dan produktif. Hal ini melibatkan komunikasi yang terbuka, memfasilitasi kolaborasi tim, dan menangani konflik dengan bijak. Selain itu, seorang pemimpin yang efektif harus mampu menginspirasi timnya untuk bekerja dengan semangat, meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam mencapai tujuan bersama.

Dalam mewujudkan tim yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan, Aksi Perubahan yang dilaksanakan melibatkan personil-personil yang dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan No. 223/SK-16.71/VIII/2023 Tanggal 07 Agustus 2023 Tentang Tim Pengelola Strategi Komunikasi Pada Kantor Pertanahan Kota Palembang.

Surat Keputusan tentang personil yang ditunjuk dalam aksi perubahan menjadi dasar dalam perubahan/revisi anggaran sebagai sumber pembiayaan dalam Aksi Perubahan yang dilaksanakan.

B. Deskripsi Hasil Kepemimpinan




1) Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan




Adapun hasil dari pelaksanaan tahapan inovasi dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini:



Tabel Capaian Tahapan Inovasi

| No | Kegiatan Utama | Tahapan | Output | Hasil |
|----|-------------------|---------|--------|-------|
| . | | | | |

| | | | | |
|----|-------------------------------|---|--|--|
| A. | Analisa Kebutuhan | Melaksanakan diskusi tentang kegiatan Bersama Kepala Kantor, Pejabat Pengawas beserta jajaran | SK Kepala Kantor Pertanahan Kota Palembang tentang Pengelolaan | Terlaksana  |
| | | Membentuk Tim Efektif dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Palembang | Aplikasi LokerKu di Kantor Pertanahan Kota Palembang | Terlaksana |
| | | Membuat konsep SK untuk pelaksanaan kegiatan penerapan aplikasi LokerKu pada Kantor Pertanahan Kota Palembang | | Terlaksana  |
| | | Melaporkan rencana aksi sekaligus meminta persetujuan kepada mentor dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan. | | Terlaksana |
| B. | Pengembangan Sumber Informasi | Mendiskusikan rencana kegiatan yang akan | Hasil pindaian blangko dan contoh | Terlaksana |

| | | | | |
|----|-------------------------------------|--|--|---|
| | | dilakukan dalam pengembangan sumber informasi. | pengisian dalam format .pdf |  |
| | | Memberikan arahan kepada petugas loket untuk mengumpulkan semua data yang diperlukan. | | Terlaksana  |
| | | Berdiskusi dengan staf dalam pembangunan rancangan proses bisnis portal E-Form yang akan dibuat. | | Terlaksana  |
| | | Laporan kepada mentor tentang hasil diskusi dengan staf dan para petugas loket. | | Terlaksana |
| C. | Pembuatan Platform Informasi Online | Mendiskusikan tentang gagasan kreatif untuk membuat portal E-Form | Portal E-Form Kantor Pertanahan Kota Palembang | Terlaksana |

| | | | | |
|----|---------------------------|--|--|--|
| | | dalam pemanfaatan Loker Elektronik. | dalam bentuk website |  |
| | | Membangun portal E-Form dalam bentuk website yang menyediakan blangko elektronik beserta contoh. | | Terlaksana  |
| | | Menerapkan mesin antrian online dan layout Loker Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang | | Terlaksana  |
| | | Memberikan Laporan kepada mentor tentang hasil pembangunan portal E-Form. | | Terlaksana |
| D. | Penyediaan Materi Promosi | Berdiskusi dengan tim efektif tentang penyediaan materi promosi portal E-Form Kantor | Brosur dan Video Informasi tentang tata cara penggunaan Portal E- Form | Terlaksana |

| | | | | |
|----|---------------------------|--|--|--|
| | | Pertanahan Kota Palembang. | | |
| | | Membuat Sticker QR untuk mengakses portal E-Form Kantor Pertanahan Kota Palembang. | | <p>Terlaksana</p>  |
| | | Membuat brosur dan video informasi tentang cara penggunaan portal E-Form dan pemanfaatan Loker Elektronik. | | <p>Terlaksana</p>  |
| | | Memberikan Laporan kepada mentor tentang hasil penyediaan materi promosi. | | <p>Terlaksana</p> |
| E. | Pelatihan dan Sosialisasi | Mengadakan pelatihan kepada petugas loket dan staf Kantor Pertanahan tentang penggunaan portal | Hasil post dan publikasi materi promosi Loker Elektronik | <p>Terlaksana</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | E-Form kepada masyarakat. | |  |
| | | Menyebarkan materi promosi secara <i>offline</i> dan melalui media sosial. | | <p>Terlaksana</p>  |
| | | Mengarahkan petugas loket dan staf Kantor Pertanahan untuk memberi bantuan kepada masyarakat dalam penggunaan portal E- Form. | | <p>Terlaksana</p>  |
| | | Melaporkan hasil kegiatan kepada mentor. | | <p>Terlaksana</p> |

2) Manfaat Aksi Perubahan

a) Manfaat bagi peserta PKP yaitu :

- Melatih aktualisasi kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan dukungan manajemen
- Melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan kolaborasi baik secara internal maupun eksternal dalam mengelola tugas-tugas untuk mencapai efektivitas dan efisiensi kegiatan.
- Meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan adaptasi dan transformasi dalam pelaksanaan tugas dengan membuat inovasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas dalam dukungan manajemen.

b) Manfaat bagi unit kerja yaitu:

- Meningkatkan kesadaran masyarakat
Sosialisasi adalah proses yang penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kegiatan dan layanan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang. Melalui sosialisasi, masyarakat dapat memahami prosedur, hak, dan kewajiban mereka terkait dengan pertanahan. Ini membantu mengurangi ketidakpahaman dan kesalahpahaman yang dapat muncul.
- Mempercepat dan mempermudah akses
Dengan menggunakan formulir elektronik, proses administrasi di Kantor Pertanahan dapat dipercepat dan dipermudah. Masyarakat dapat mengisi formulir secara online tanpa harus mengunjungi kantor fisik, yang menghemat waktu dan tenaga mereka. Ini juga mengurangi antrian dan waktu tunggu yang panjang di kantor, sehingga mengoptimalkan efisiensi pelayanan.
- Meningkatkan akurasi dan keandalan data
Formulir elektronik memungkinkan masyarakat untuk mengisi informasi dengan lebih tepat dan akurat. Sistem elektronik juga dapat memberikan validasi otomatis untuk memastikan kelengkapan data dan menghindari kesalahan. Dengan memiliki data yang akurat dan terpercaya, Kantor Pertanahan dapat mengelola inventaris tanah dengan lebih baik dan menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- Mengurangi penggunaan kertas
Penggunaan formulir elektronik dapat mengurangi ketergantungan pada kertas dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih ramah lingkungan. Dalam jangka panjang, ini dapat menghemat sumber daya alam dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan.

c) Manfaat bagi masyarakat yaitu:

- Kemudahan akses

Penggunaan formulir elektronik memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan atau mengisi formulir secara online. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik dan menghemat waktu serta biaya transportasi. Masyarakat dapat mengakses layanan Kantor Pertanahan kapan saja dan di mana saja asalkan mereka memiliki akses internet.

- Peningkatan efisiensi

Dengan menggunakan formulir elektronik, proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi mengisi formulir secara manual dan menunggu lama untuk proses verifikasi dan pengolahan. Data yang diisi secara elektronik dapat langsung masuk ke sistem, mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat proses pelayanan.

- Pengurangan birokrasi

Dengan menggunakan formulir elektronik, masyarakat dapat menghindari kerumitan birokrasi yang terkadang terjadi dalam proses administrasi. Sistem elektronik dapat memberikan panduan dan petunjuk yang jelas, serta meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam mengisi formulir. Hal ini membantu masyarakat untuk memahami proses dan memperlancar akses mereka ke layanan pertanahan.

- Penghematan biaya

Dengan mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor fisik dan menggunakan formulir elektronik, masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan waktu yang berharga. Selain itu, penggunaan formulir elektronik juga mengurangi kebutuhan akan kertas, menciptakan penghematan biaya jangka panjang dan berkontribusi pada perlindungan lingkungan.

3) Implementasi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan

Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diimplementasikan dalam pengembangan kompetensi dan optimalisasi Loker Elektronik melalui pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang:

a) Peningkatan Infrastruktur Teknologi Informasi

Untuk mendukung layanan elektronik, infrastruktur TI yang kuat dan handal sangat penting. Hal ini mencakup server, jaringan, dan perangkat keras lainnya.



Menerapkan mesin antrian online dan layout Loker Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang

b) Pelatihan dan Pengembangan SDM

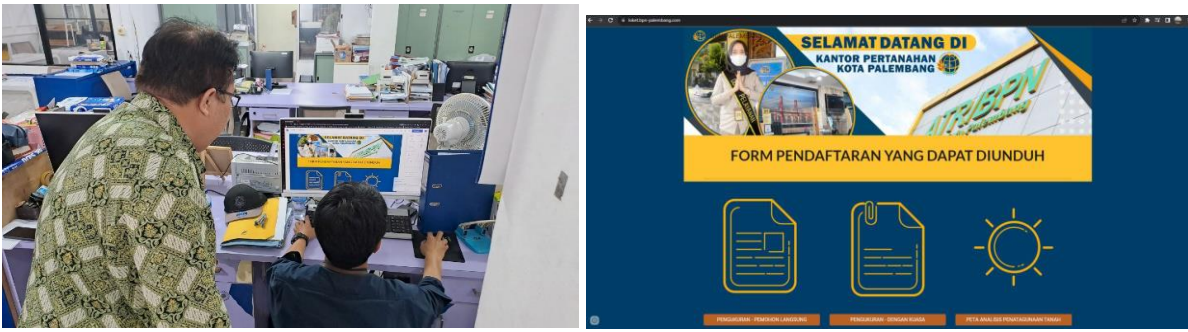
Untuk memastikan bahwa semua staf memahami cara kerja sistem baru dan dapat menggunakannya dengan efektif, pelatihan harus dilakukan. Ini juga akan membantu dalam meningkatkan kompetensi staf.



Mengadakan pelatihan kepada petugas loket dan staf Kantor Pertanahan tentang penggunaan portal E-Form kepada masyarakat

c) Pembuatan E-Form

E-Form harus dirancang dengan baik dan mudah digunakan oleh pengguna. Formulir ini harus mencakup semua informasi yang diperlukan untuk permohonan.



Pembuatan Website E-Form

- d) Promosi dan Edukasi Publik: Untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui dan menggunakan layanan baru ini, perlu dilakukan promosi dan edukasi publik.



Promosi E-Form dan Edukasi Publik

- e) Evaluasi dan Penyempurnaan
Setelah sistem diimplementasikan, perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui apakah sistem berfungsi dengan baik atau perlu ada perbaikan.



Evaluasi E-Form

C. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan

- a) Rencana Aksi dari Perspektif “Pelayanan Publik Digital’ dan”Komunikasi dalam Pelayanan Publik”

Pelayanan Publik Digital mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks ini, lembaga pemerintah menggunakan platform digital dan aplikasi *online* untuk memberikan informasi, menerima permintaan, dan memberikan layanan kepada publik.

Komunikasi dalam Pelayanan Publik melibatkan pertukaran informasi antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang efektif memungkinkan lembaga pemerintah untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, memberikan informasi yang relevan, serta mengumpulkan umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui komunikasi yang baik, pemerintah dapat membangun kepercayaan, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan menjaga transparansi dalam pelayanan publik.

Langkah Kantor Pertanahan Kota Palembang terkait Pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form* untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang beserta cara penggunaannya dalam bentuk video jika dilihat dari perspektif Pelayanan Publik Digital dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik tentu sangat sejalan.

Dalam Pelayanan Publik Digital dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik, langkah-langkahnya adalah:

- 1) Persiapan infrastruktur digital.
- 2) Publikasikan informasi *online* mengenai prosedur dan persyaratan permohonan.
- 3) Masyarakat mendaftar dan mengakses Loker Elektronik.
- 4) Mengakses *E-Form* secara *online*.
- 5) Kumpulkan umpan balik dari masyarakat mengenai pengalaman mereka.
- 6) Sediakan edukasi *online* mengenai penggunaan Layanan *E-Form*.

- b) Rencana Aksi dari Perspektif “Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik” dan ”Penyusunan RKA Pelayanan Publik”

Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik adalah proses identifikasi, penentuan, dan penyusunan rencana kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat. Tujuan dari perencanaan kegiatan pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Penyusunan RKA (Rencana Kerja dan Anggaran) Pelayanan Publik adalah bagian dari perencanaan kegiatan pelayanan publik yang melibatkan pengembangan dan penentuan rencana kerja serta alokasi anggaran yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang direncanakan. RKA Pelayanan Publik mencakup identifikasi kegiatan, tujuan, target, sasaran, indikator kinerja, dan alokasi anggaran yang terkait dengan penyediaan pelayanan publik.

Dalam perspektif Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik dan Penyusunan RKA Pelayanan Publik, berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang terkait pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form* untuk permohonan, serta cara penggunaannya dalam bentuk video:

- a) Identifikasi Kebutuhan Pelayanan Publik

- 1) Kantor Pertanahan Kota Palembang perlu mengidentifikasi kebutuhan pelayanan publik yang dapat diakomodasi melalui pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form*, seperti pengajuan permohonan sertifikat tanah, perubahan kepemilikan, atau pendaftaran hak-hak atas tanah.
- 2) Tentukan prioritas kebutuhan pelayanan publik yang akan diimplementasikan melalui Loker Elektronik dan *E-Form*.

- b) Penyusunan RKA Pelayanan Publik

- 1) Kantor Pertanahan perlu menyusun RKA Pelayanan Publik yang mencakup rencana kerja, target kinerja, dan alokasi anggaran yang diperlukan untuk pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form*.

- 2) Identifikasi kegiatan yang akan dilakukan, seperti pengembangan sistem Loker Elektronik, pembuatan *E-Form*, pelatihan staf, dan sosialisasi kepada masyarakat.
 - 3) Tentukan indikator kinerja yang dapat mengukur efektivitas dan keberhasilan pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form*.
- c) Pengembangan Sistem Loker Elektronik:
- 1) Buat video yang menjelaskan penggunaan Loker Elektronik, termasuk langkah-langkah untuk mendaftar, *login*, dan mengakses berbagai layanan yang tersedia.
 - 2) Tampilkan fitur-fitur penting dalam Loker Elektronik, seperti pengisian formulir *online*, pelacakan status permohonan, dan pembayaran secara elektronik.
 - 3) Berikan contoh penggunaan Loker Elektronik dengan skenario pengajuan permohonan yang umum terjadi.
- d) Pembuatan *E-Form*:
- 1) Dalam video, jelaskan penggunaan *E-Form* dalam mengajukan permohonan, termasuk langkah-langkah untuk mengisi formulir secara elektronik, melampirkan dokumen pendukung, dan memverifikasi data yang diinput.
 - 2) Berikan contoh pengisian *E-Form* dengan menjelaskan setiap bagian yang perlu diisi dan mengingatkan pengguna tentang persyaratan yang harus dipenuhi.
- e) Pelatihan Staf dan Sosialisasi:
- 1) Sertakan dalam RKA kegiatan pelatihan staf terkait penggunaan Loker Elektronik dan *E-Form*.
 - 2) Buat video yang memperlihatkan proses pelatihan staf Kantor Pertanahan dalam menggunakan dan mengoperasikan sistem Loker Elektronik serta mengisi *E-Form* dengan benar.
 - 3) Sosialisasikan melalui video kepada masyarakat tentang keberadaan Loker Elektronik dan *E-Form*, manfaatnya, serta cara mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan.

- c) Rencana Aksi dari Perspektif “Manajemen Mutu”, “Manajemen Pengawasan” dan “Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan”

Manajemen Mutu adalah suatu pendekatan strategis dalam mengelola dan memastikan kualitas produk, layanan, dan proses organisasi secara keseluruhan. Manajemen Mutu bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan, memenuhi persyaratan standar yang ditetapkan, dan terus meningkatkan kinerja organisasi.

Pada dasarnya, Manajemen Mutu melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan peningkatan terus-menerus terhadap kualitas. Hal ini melibatkan semua tingkatan dan fungsi organisasi untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan kualitas yang ditetapkan.

Dalam perspektif Manajemen Mutu, berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang terkait pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form* untuk permohonan, serta cara penggunaannya dalam bentuk video:

a) Analisis Kebutuhan Pelanggan:

- 1) Lakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan pelanggan terkait pelayanan di Kantor Pertanahan, termasuk hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam proses permohonan.
- 2) Identifikasi masalah dan kebutuhan yang dapat diatasi dengan pemanfaatan Loker Elektronik dan *E-Form*, seperti kemudahan pengajuan permohonan, aksesibilitas, dan kecepatan layanan.
- 3) Perancangan Sistem Loker Elektronik dan *E-Form*.

b) Buat desain sistem Loker Elektronik yang intuitif dan mudah digunakan oleh pengguna, termasuk pengaturan navigasi yang jelas dan tampilan yang menarik.

- 1) Desain *E-Form* dengan struktur yang jelas, pengisian yang mudah dipahami, dan instruksi yang jelas.
- 2) Pastikan sistem dan *E-Form* sesuai dengan persyaratan hukum, keamanan, dan standar mutu yang berlaku.

c) Pelatihan Staf:

- 1) Sediakan pelatihan kepada staf Kantor Pertanahan tentang penggunaan sistem Loker Elektronik dan pengisian *E-Form* secara efektif dan efisien.
 - 2) Fokuskan pelatihan pada pemahaman tentang persyaratan permohonan, validasi data, dan penanganan masalah teknis yang mungkin muncul.
 - 3) Pastikan staf terampil dalam memberikan bantuan kepada pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Loker Elektronik dan mengisi *E-Form*.
- d) Pengujian dan Evaluasi:
- 1) Lakukan pengujian menyeluruh terhadap sistem Loker Elektronik dan *E-Form* sebelum diperkenalkan kepada pengguna.
 - 2) Melalui evaluasi, perbaiki dan perbaiki kekurangan yang teridentifikasi dalam pengujian.
 - 3) Libatkan pengguna dalam pengujian dan evaluasi untuk mendapatkan umpan balik yang berharga dalam meningkatkan kualitas dan fungsionalitas sistem.
- e) Pembuatan Video Panduan:
- 1) Buat video yang menjelaskan secara lengkap dan jelas penggunaan Loker Elektronik dan pengisian *E-Form* untuk permohonan.
 - 2) Tunjukkan langkah-langkah secara visual, baik melalui demonstrasi langsung pada tampilan aplikasi maupun dengan menggunakan animasi yang menarik.
 - 3) Berikan penjelasan tentang fitur-fitur penting, tata cara pengisian, serta tips dan trik yang berguna bagi pengguna.

Dengan mengikuti langkah-langkah di atas dan memastikan sistem Loker Elektronik dan *E-Form* memenuhi standar mutu yang ditetapkan, Kantor Pertanahan Kota Palembang dapat memastikan pemanfaatan yang efektif dan efisien dari teknologi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat.

D. Diseminasi dan Publikasi Aksi Perubahan

- a) Penerapan Strategi Komunikasi

Penerapan strategi komunikasi yang efektif adalah kunci dalam mempromosikan dan mendukung pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil dalam penerapan strategi komunikasi:

1) **Penyuluhan dan Sosialisasi**

- Penyelenggaraan kampanye penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan dengan media seperti sosial media, brosur, dan lain sebagainya.
- Petugas khusus yang membimbing pemohon dalam mengetahui tata cara penggunaan E-Form.

2) **Penggunaan Media Sosial:**

- Aktifkan akun media sosial resmi Kantor Pertanahan dan gunakan platform ini untuk berbagi informasi tentang E-Form, panduan penggunaan, serta berita terkini terkait layanan elektronik.
- Gunakan iklan berbayar di media sosial untuk memperluas jangkauan kampanye.

3) **Kerjasama publikasi dengan Media:**

- Mengikuti program *talkshow* atau dialog dengan televisi lokal di Kota Palembang
- Menyelipkan informasi tentang penerapan layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang saat program *talkshow* atau dialog dengan televisi lokal.

4) **Kolaborasi dengan Pihak Ketiga:**

- Mengikuti *event-event* lokal sekaligus mempromosikan penerapan loket elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- Mengajak media lokal dan influencer digital untuk mendukung kampanye melalui ulasan positif atau promosi di media sosial mereka.

5) **Umpan Balik dan Dukungan Aktif:**

- Menanggapi pertanyaan dan masukan dari masyarakat dengan cepat melalui media sosial, email, atau saluran komunikasi lainnya.
- Memberikan layanan yang ramah dan membantu kepada mereka yang mengalami kendala dalam menggunakan E-Form.

6) **Evaluasi Terus-Menerus:**

- Melakukan pemantauan terus-menerus terhadap efektivitas strategi komunikasi Anda dan siap untuk melakukan perubahan atau penyesuaian jika diperlukan.
- Dengan penerapan strategi komunikasi yang kokoh, Kantor Pertanahan Kota Palembang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang E-Form dan mendorong

lebih banyak pemohon untuk mengadopsi layanan elektronik tersebut, sehingga membantu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan pertanahan.

b) **Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan**

Untuk mencapai keberhasilan dalam mendapatkan dukungan adopsi dan replikasi aksi perubahan terkait pemanfaatan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang, berikut beberapa langkah yang dapat diambil:

1) **Demonstrasi Keberhasilan Awal (Pilot Project):**

- Mengimplementasikan E-Form secara terbatas dalam skala kecil atau pilot project. Pastikan pilot ini berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang jelas kepada pemohon dan kantor pertanahan.

2) **Pengukuran Kinerja dan Manfaat:**

- Evaluasi rutin terhadap kinerja E-Form, seperti waktu pemrosesan yang lebih cepat dan peningkatan kepuasan pemohon.
- Membuat laporan yang menunjukkan manfaat konkret yang telah diperoleh dari pemanfaatan E-Form dan bagikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3) **Kampanye Kesuksesan:**

- Sosialisasikan kesuksesan awal kepada masyarakat luas. Gunakan studi kasus, testimonial, dan statistik untuk mendemonstrasikan bagaimana E-Form telah meningkatkan layanan kepada pemohon.

4) **Partisipasi Pemangku Kepentingan:**

- Identifikasi dan melibatkan pemangku kepentingan kunci seperti pemohon, asosiasi bisnis, dan lembaga pemerintah terkait.
- Mengajak pemangku kepentingan untuk mendukung E-Form dan berbagi pengalaman positif mereka.

5) **Perbaikan Berkelanjutan:**

- Perbaiki E-Form berdasarkan umpan balik dari pengguna dan pemangku kepentingan. Pastikan bahwa sistem ini terus berkembang sesuai dengan kebutuhan.

6) **Regulasi dan Kebijakan:**

- Pastikan bahwa ada kebijakan dan regulasi yang mendukung penggunaan E-Form, termasuk keamanan data dan persyaratan hukum yang relevan.

7) **Monitoring dan Evaluasi Terus-Menerus:**

- Lanjutkan pemantauan terhadap penggunaan E-Form dan evaluasi dampaknya secara berkala.
- Gunakan hasil evaluasi ini untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

8) Dokumentasi dan Penyebaran Informasi:

- Dokumentasikan pengalaman dan pembelajaran selama proses adopsi E-Form.
- Bagikan informasi ini kepada kantor pertanahan lainnya atau daerah lain yang berminat untuk mengadopsi sistem serupa.
- Dengan mengambil langkah-langkah ini, Anda dapat meningkatkan kemungkinan bahwa inisiatif pemanfaatan E-Form di Kantor Pertanahan Kota Palembang akan sukses dan dapat diadopsi atau direplikasi di tempat lain. Penting untuk terus berkomunikasi dengan pemangku kepentingan dan memastikan bahwa manfaat dari penggunaan E-Form dapat terus dirasakan oleh masyarakat dan lembaga terkait.

E. Keberlanjutan Aksi Perubahan

| No. | Nama | Hasil |
|-----|---|------------|
| | Tujuan Jangka Pendek: | |
| 1 | mengurangi waktu yang diperlukan dalam proses pengajuan permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang. Dengan adopsi teknologi ini, diharapkan masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online dengan mudah dan cepat, menghindari antrean yang panjang di kantor fisik. | Terlaksana |
| 2 | Dengan penggunaan e-form, tujuan jangka pendek adalah untuk meningkatkan akurasi data yang diperlukan dalam proses administrasi. Pengisian formulir elektronik akan meminimalkan kesalahan manusia dalam penulisan dan memastikan data yang tercatat adalah data yang valid dan akurat. | Terlaksana |
| | Tujuan Jangka Menengah: | |
| 1 | Tujuan jangka menengah dari pemanfaatan loket elektronik dan e-form adalah untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pertanahan bagi masyarakat. Dengan adopsi teknologi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengurus berkas pertanahan dari mana | Terlaksana |

| | | |
|------------------------|---|---------------------|
| | saja, tanpa harus datang ke kantor fisik. Hal ini akan membantu mengatasi kendala geografis dan memperluas jangkauan layanan. | |
| 2 | Dalam jangka menengah, tujuan adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses permohonan. Dengan adanya sistem elektronik, masyarakat dapat memantau status permohonan secara real-time, sehingga tercipta transparansi dalam proses pelayanan. Selain itu, data yang tercatat secara elektronik akan memudahkan audit dan pengawasan, meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. | Belum Terlaksana |
| Tujuan Jangka Panjang: | | |
| 1 | Tujuan jangka panjang dari pemanfaatan loket elektronik dan e-form adalah untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengajuan permohonan. Dengan penggunaan teknologi, proses administrasi dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi, mengurangi waktu yang diperlukan dalam pengolahan data dan mempercepat layanan kepada masyarakat. | Belum Terlaksana |
| 2 | Tujuan jangka panjang adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan pertanahan. Dengan adopsi teknologi yang memudahkan akses dan mengurangi hambatan dalam proses pengajuan permohonan, diharapkan masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Palembang. | Belum Terlaksana |
| 3 | Melalui pemanfaatan loket elektronik dan e-form, tujuan jangka panjang adalah untuk meningkatkan citra dan reputasi Kantor Pertanahan Kota Palembang sebagai lembaga pelayanan publik yang modern, efisien, dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan memanfaatkan teknologi secara optimal, Kantor Pertanahan dapat membangun kepercayaan masyarakat dan menjadi contoh dalam penerapan inovasi teknologi di sektor publik. | Belum Terlaksana |

F. Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri

a) Strategi Pengembangan Kompetensi

Strategi pengembangan kompetensi diperlukan untuk menunjang keberlangsungan kegiatan Aksi Perubahan. Adapun rencana strategi pengembangan yang akan dilakukan oleh Project Leader guna peningkatan kompetensi yaitu:

Tabel Peningkatan Kompetensi

| No. | Tim Efektif | Perubahan Kompetensi yang dibutuhkan | Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal /Non Klasikal) |
|-----|--------------------------------------|---|--|
| 1. | <i>Project Leader</i> | Manajerial (Area Pengembangan: Pengembangan diri dan orang lain) Manajerial (Area Pengembangan Komunikasi) | Melakukan <i>review</i> tentang pemanfaatan Loker Elektronik |
| 2. | Tim Pelaksana | Manajerial (Area Pengembangan: Pengembangan diri dan orang lain) Manajerial (Area Pengembangan: Kerjasama) | Melaksanakan kegiatan teknis pembuatan <i>E-Form</i> untuk mendukung pemanfaatan Loker Elektronik beserta materi promosi untuk sosialisasikan penggunaannya. Mengikuti arahan dari Project Leader. |
| 3. | Tim Pendukung (Seluruh Kepala Seksi) | Manajerial (Area Pengembangan Koordinasi) Manajerial (Area Pengembangan Kerjasama) | Membentuk tim efektif; Berkoordinasi dan membangun komunikasi untuk memberikan dukungan sesuai dengan tugas dan peran masing-masing. |

Jadwal pelaksanaan pengembangan kompetensi di atas dalam aksi perubahan akan menyesuaikan pada jadwal yang sudah ditetapkan dalam rencana aksi jangka pendek. Kegiatan akan dilaksanakan melalui tatap muka maupun secara daring.

Tabel Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Penyusunan Implementasi Aktualisasi
Kepemimpinan

| No | Judul Aksi Perubahan | Mata Pelatihan | Jalur Pembelajaran | Hubungan Dengan Aksi Perubahan | Sumber Pembelajaran |
|----|---|---|--------------------|--|---|
| 1. | Pemanfaatan Locket Elektronik dan E-Form untuk permohonan di Kantor Pertanahan Kota Palembang beserta sosialisasi cara penggunaannya. | Digital Book Panduan Aplikasi Locketku Layanan Elektronik Perorangan (Perorangan /Masyarakat) | Self Learning | Locketku merupakan aplikasi berbasis website untuk layanan mandiri pertanahan online bagi masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mendaftarkan berkas permohonannya di seluruh kantor pertanahan se-Indonesia dari rumah yangmana ini merupakan bagian dari kegiatan rencana aksi perubahan. | Digital Book |
| 2. | | Public Speaking | Self Learning | Melatih peserta untuk dapat melakukan komunikasi dalam menyampaikan gagasan dan menyampaikan peperan di depan khalayak. | Modul Public speaking |
| 3. | | Alur Layanan Elektronik Locketku | Self Learning | Memberikan pemahaman mengenai alur pelayanan Locketku | https://www.youtube.com/watch?v=9gxc0Irvat0 |

b) Pengembangan Potensi Diri

Berdasarkan 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 memimpin dan/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:

a) Integritas

Merujuk pada dokumen PermenPAN Nomor 38 Tahun 2017, maka 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.

b) Kerjasama

Merujuk pada dokumen PermenPAN Nomor 38 Tahun 2017, maka 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.

c) 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 diatas 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 :

Penilaian oleh Peserta

FORMULIR PESERTA

| Nama | : Freddy Dewanata, S.E., S.H. | | |
|----------------------------|------------------------------------|--|-------------|
| NIP | : 19710902 199703 1 005 | | |
| Jabatan | : Kepala Sub Bagian Tata Usaha | | |
| Instansi | : Kantor Pertanahan Kota Palembang | | |
| Program | : PKP Angkatan III 2023 | | |
| | | | |
| Komponen | Sub Komponen | SKOR 1 - 10 | |
| INTEGRITAS | 1 | Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi. | 8 |
| | 2 | Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya. | 8 |
| | 3 | Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi. | 9 |
| | 4 | Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi. | 9 |
| | 5 | Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya. | 8 |
| | 6 | Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan. | 8 |
| | JUMLAH | | 8,33 |
| KERJASAMA | 7 | Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya. | 8 |
| | 8 | Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya. | 8 |
| | 9 | Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi. | 8 |
| | 10 | Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati. | 8 |
| | 11 | Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati. | 8 |
| | JUMLAH | | 8,00 |
| MENGELOLA PERUBAHAN | 12 | Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien. | 8 |
| | 13 | Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik. | 8 |
| | 14 | Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku | 8 |
| | 15 | Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan | 8 |
| | 16 | Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik. | 8 |
| | JUMLAH | | 8,00 |

Penilaian oleh Mentor

FORMULIR MENTOR

| | | | |
|---------------------|------------------------------------|--------------------|------------------------------------|
| Nama Peserta | : Freddy Dewanata, S.E., S.H. | Nama Mentor | : Dr. Yuliandi, S.SiT., M.H. |
| NIP | : 19710902 199703 1 005 | NIP: | : 19770707 199703 1 001 |
| Jabatan | : Kepala Sub Bagian Tata Usaha | Jabatan | : Kepala Kantor Pertanahan |
| Instansi | : Kantor Pertanahan Kota Palembang | Instansi | : Kantor Pertanahan Kota Palembang |
| Program | : PKP Angkatan III 2023 | | |

| Komponen | Sub Komponen | SKOR 1 - 10 | |
|---------------------|--------------|--|--------------------|
| INTEGRITAS | 1 | Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi. | 8 |
| | 2 | Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya. | 9 |
| | 3 | Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi | 8 |
| | 4 | Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi. | 9 |
| | 5 | Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya. | 8 |
| | 6 | Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau | 8 |
| | | JUMLAH | 8,333333333 |
| KERJASAMA | 9 | Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya. | 8 |
| | 10 | Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya. | 8 |
| | 11 | Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan | 8 |
| | 12 | Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati. | 8 |
| | 13 | Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati. | 8 |
| | | JUMLAH | 8,00 |
| MENGELOLA PERUBAHAN | 14 | Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien. | 8 |
| | 15 | Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik. | 8 |
| | 16 | Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan | 8 |
| | 17 | Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan | 9 |
| | 18 | Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik. | 8 |
| | | JUMLAH | 8,20 |

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

| | | | |
|---------------------|--|--------------------|------------------------------------|
| Nama Peserta | : FREDDY DEWANATA, S.E., S.H. | Nama Mentor | : Dr. YULIANDI, S.SiT., M.H. |
| NIP | : 19710902 199703 1 005 | NIP | : 19770707 199703 1 001 |
| Jabatan | : KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA | Jabatan | : KEPALA KANTOR |
| Instansi | : KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG | Instansi | : KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG |
| Program | : PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN III | | |

| | Nilai Komponen | | | | |
|---|-------------------------|------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| | Sub Komponen Integritas | Sub Komponen Kerjasama | Sub Komponen Mengelola Perubahan | Rata-Rata Total Sub Komponen | Kualifikasi Total Sub Komponen |
| Peserta | 8,33 | 8.00 | 8.00 | 8,11 | Baik |
| Mentor | 8,33 | 8.00 | 8,20 | 8,18 | Baik |
| Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen | 8,33 | 8.00 | 8,14 | 8,16 | Baik |
| Kualifikasi Per Sub Komponen | Baik | Baik | Baik | Baik | |

**Keterangan
Kualifikasi**

| | |
|--------|---------------|
| 9-10 | Istimewa |
| 7-8.99 | Baik |
| 5-6.99 | Cukup |
| 3-4.99 | Kurang |
| 1-2.99 | Sangat Kurang |

| |
|---------------------------------|
| Akhir Sikap Perilaku |
| 8,16 |
| Kualifikasi: |
| Baik |

| REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI: | | |
|---|---|--|
| Istimewa | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi |
| Baik | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas |
| Cukup | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas |
| Kurang | : | Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas |
| Sangat Kurang | : | |

Berdasarkan hasil identifikasi pada 3 kompetensi utama diatas, diperoleh skor Komponen Integritas sebesar 8,33 (Baik), Komponen Kerjasama sebesar 8,00 (Baik), dan

Komponen Mengelola Perubahan sebesar 8,14 (Baik). Komponen yang mempunyai skor rendah yaitu komponen mengelola perubahan maka peserta mempunyai rencana untuk pengembangan diri/ *Individual Development Plan* (IDP) untuk meningkatkan kompetensi mengelola perubahan. Adapun rencana pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan adalah sebagai berikut:

Tabel Rencana Pengembangan Potensi Diri

| No | Pengembangan Potensi Diri | Kegiatan Pengembangan | | | Resources Needed/ Narasumber | Timeline / Batas Waktu |
|----|--------------------------------|-----------------------|---|---------|------------------------------|------------------------|
| | | Panduan/Modul | Cara Pengembangannya | Lainnya | | |
| 1. | Kompetensi Integritas | | Review materi /Browsing melalui Youtube | | Mentor | 2 bulan |
| 1. | Kompetensi Kerjasama | | Review materi /Browsing melalui Youtube | | Mentor | 2 bulan |
| 1. | Kompetensi Mengelola Perubahan | | Review materi /Browsing melalui Youtube | | Mentor | 2 bulan |