

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

OPTIMALISASI PENGAWASAN PROSES PENDAFTARAN TANAH
DALAM RANGKA MEMINIMALISIR TUNGGAKAN PDDM BERBASIS WEB
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR



Disusun Oleh:

Nama : I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.
NIP : 19750214 199703 1 002
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL

Laporan Aksi Perubahan *) dengan judul :

**”OPTIMALISASI PENGAWASAN PROSES PENDAFTARAN TANAH
DALAM RANGKA MEMINIMALISIR TUNGGAKAN PDDM BERBASIS
WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR”**

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III :

Nama : I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.
NIP : 19750214 199703 1 002
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Aksi Perubahan*), sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada Hari, TanggalOktober 2023.

Menyetujui,

Bogor,Oktober 2023
COACH



Akhmad Misbakhul Munir, S.T., M.Sc.
NIP. 19860324 200912 1 004

Lombok Timur, Oktober 2023
MENTOR

A blue ink signature consisting of several horizontal and vertical strokes.

I Komang Suarta, S. E., M.H.
NIP. 19720215 199803 1 001

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR

Laporan Aksi Perubahan *) yang diajukan oleh:

Nama : I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.
NIP : 19750214 199703 1 002
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Dengan judul Laporan Aksi Perubahan:

**”OPTIMALISASI PENGAWASAN PROSES PENDAFTARAN TANAH
DALAM RANGKA MEMINIMALISIR TUNGGAKAN PDDM BERBASIS
WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR”**

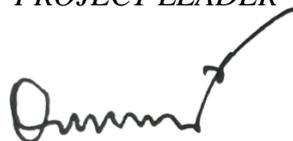
Telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada TanggalBulan Tahun 2023. Untuk selanjutnya diimplementasikan aksi perubahan pada saat *off class* mulai Tanggal sampai Tahun 2023.

MENTOR



I Komang Suarta, S. E., M. H.
NIP. 19720215 199803 1 001

PROJECT LEADER



I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.
NIP. 19750214 199703 1 002

KATA PENGANTAR

Penulis bersyukur kepada Tuhan YME, atas nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Laporan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III.

Tujuan Penulisan Laporan Aksi Perubahan ini untuk dapat menerapkan nilai-nilai dasar ASN yakni akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu dan anti korupsi, di tempat kerja. Dengan terselesainya penulisan ini, penulis berterima kasih kepada:

1. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, Bapak I Komang Suarta, S.E., M. H. yang telah berkenan memberikan kesempatan sekaligus menjadi *mentor* kepada kami untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III;
2. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian ATR/BPN, Bapak Dr. Agustyarsah, S. SiT., S.H., M.P. yang telah mendukung dan memfasilitasi kegiatan ini;
3. Akhmad Misbakhul Munir, S.T., M. Sc. yang telah meluangkan waktu sebagai *coach* untuk memberikan bimbingan kepada Penulis;
4. Panitia Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III yang telah menyelenggarakan kegiatan ini;
5. Segenap Widyaiswara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat selama pelatihan dasar ini;
6. Seluruh teman seperjuangan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III;
7. Orang tua, istri, dan anak yang telah mendukung dan memberi semangat kepada Penulis;
8. Teman sejawat, tim efektif aksi perubahan (Ahmad Sya'ban, Slamet Hariyadi, dan Muhammad Hibban), beserta seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Penulis menyadari bahwa Laporan Aksi Perubahan ini masih jauh dari kesempurnaan dan butuh dievaluasi kembali, karena pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga kegiatan yang telah dirancang ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain, dan mampu dikembangkan lebih lanjut.

Lombok Timur,Oktober 2023

Penulis,

I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.
NIP. 19750214 199703 1 002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB 1 RINGKASAN RANCANGAN AKSI PERUBAHAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Aksi Perubahan.....	1
C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan.....	3
D. Analisis Masalah Kinerja Pelayanan Publik.....	3
E. Strategi Penyelesaian Masalah.....	6
F. Pemetaan Sikap dan Perilaku.....	10
BAB II DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	14
A. Pembangunan Integritas.....	14
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan Teknologi Informasi).....	16
C. Pengelolaan Tim.....	18
BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	21
A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.....	21
B. Manfaat Aksi Perubahan.....	35
C. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan.....	37
D. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan.....	38
E. Pelaksanaan Pengembangan Potensi Diri.....	40
BAB IV DISEMINASI, PUBLIKASI, DAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	
A. Penerapan Strategi Komunikasi	
B. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/Replikasi Aksi Perubahan	
C. Keberlanjutan Aksi Perubahan	
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tunggakan per Tahun.....	5
Tabel 1.2 Metode USG (<i>Urgency, Seriousness, Growth</i>).....	5
Tabel 1.3 Penyebab dan Gagasa Alternatif Isu.....	7
Tabel 1.4 Analisis Tapisan Gagasan Terpilih.....	8
Tabel 1.5 Tahapan Kegiatan.....	9
Tabel 1.6 Rekapitulasi Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta.....	12
Tabel 1.7 <i>Individual Development Plan</i> (IDP).....	13
Tabel 2.1 Resiko/Potensi Masalah.....	20
Tabel 3.1 Tunggakan Tujuh Layanan Prioritas.....	22
Tabel 3.2 Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan.....	38
Tabel 3.3 Biaya Pengeluaran.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Pengelolaan Arsip.....	3
Gambar 1.2 Kondisi Dokumen Keuangan dan BMN.....	4
Gambar 1.3 Diagram <i>Fishbone</i>	6
Gambar 2.1 Surat Pernyataan Dukungan.....	15
Gambar 2.2 Konsultasi dan Permintaan Dukungan dengan <i>Mentor</i>	16
Gambar 2.3 Rapat Koordinasi Tim Aksi Perubahan.....	19
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Proses Aplikasi.....	23
Gambar 3.2 <i>Screenshot Entry</i> Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI).....	35
Gambar 3.3 <i>Screenshot Rekapitulasi</i> Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI).....	36
Gambar 3.4 Sertipikat Pelatihan Manajemen Pelaksanaan Strategi.....	41
Gambar 3.5 Sertipikat Pelatihan Mengelola Keberagaman.....	42
Gambar 3.6 Pengumuman Hasil Akhir KRS Gelombang 1 2023.....	42

**OPTIMALISASI PENGAWASAN PROSES PENDAFTARAN TANAH
DALAM RANGKA MEMINIMALISIR TUNGGAKAN PDDM BERBASIS
WEB PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.

NIP. 19750214 199703 1 002

ABSTRAK

Peraturan Kepada Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan dasar penyelenggaraan kegiatan pendaftaran tanah di setiap Kantor Pertanahan di Indonesia. Proses dari mulai berkas permohonan didaftarkan sampai dengan diselesaikannya hak membutuhkan proses yang kompleks sesuai dengan jenis layanan yang dimohonkan serta ketentuan jangka waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini banyak menyebabkan timbulnya tunggakan penerimaan diterima di muka (PDDM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang mana setiap tahunnya terus meningkat. Pengawasan terhadap proses jalannya berkas yang melibatkan banyak petugas dan seksi/ bagian di dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur harus diperketat. Penggunaan teknologi informasi berbasis web menjadi opsi yang dapat ditempuh untuk meminimalisir tunggakan PDDM dimaksud. Web dibangun untuk dapat memonitor secara *real time* kapan dan dalam penanganan siapa berkas permohonan berada. Web juga dapat difungsikan sebagai *alarm* atau *reminder* para petugas dan seksi/bagian terkait dengan menggunakan *user*-nya masing-masing. Berkas permohonan yang didaftarkan di loket selanjutnya di-*input* ke dalam Web dan seketika mengirimkan notifikasi khusus ke *user* yang dituju berdasarkan jenis layanan yang dimohonkan. *Dashboard* akan menampilkan data pergerakan permohonan ter-*update* pada masing-masing petugas dan seksi/bagian hingga proses dinyatakan selesai. Hasil pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan terselesaikannya berkas permohonan dengan lebih cepat dan terukur yang juga berimplikasi pada perbaikan kualitas layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Kata kunci: PDDM, Web, Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

**OPTIMIZATION OF SUPERVISION OF THE LAND REGISTRATION
PROCESS IN ORDER TO MINIMIZE WEB-BASED PDDM ARREARS
AT THE LAND OFFICE OF EAST LOMBOK DISTRICT**

I Gde Beniyasa, S. ST., M. H.

NIP. 19750214 199703 1 002

ABSTRACT

According to regulation to the National Land Agency Number 1 of 2010 concerning Service Standards and Land Arrangements is the basis for organizing land registration activities in every Land Office in Indonesia. The process from the registration of the application file to the completion of the right requires a complex process according to the type of service being applied for and the stipulated time period. This condition causes many arrears of receipts received in advance (PDDM) at the East Lombok District Land Office which continues to increase every year. Supervision of the process of the passage of files involving many officers and sections within the East Lombok District Land Office must be tightened. The use of web-based information technology is an option that can be taken to minimize the PDDM arrears. The web is built to be able to monitor in real time when and in whose handling the application files are. The web can also function as an alarm or reminder for officers and related sections/sections by using their respective users. The application file registered at the counter is then inputted into the Web and immediately sends a special notification to the intended user based on the type of service requested. The dashboard will display updated application movement data for each officer and section/department until the process is declared complete. The results of the implementation of this activity are expected to increase the completion of application files more quickly and measurably which also has implications for improving the quality of land services at the East Lombok District Land Office.

Keywords: PDDM, Web, East Lombok District Land Office

BAB 1

RINGKASAN RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. Latar Belakang

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan menjadi dasar penyelenggaraan kegiatan pendaftaran tanah di setiap Kantor Pertanahan di Indonesia dan memiliki andil dalam mendukung dan menjamin terlaksananya pelayanan publik yang prima di bidang pertanahan. Tujuan peraturan ini tidak lain untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan, dan akuntabilitas pelayanan publik. Utamanya bagi 7 (tujuh) layanan prioritas Kementerian ATR/BPN yakni Pengecekan Sertipikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Hak Tanggungan Elektronik, Roya Manual dan Roya Elektronik, Peralihan, Pendaftaran SK, serta Perubahan Hak Guna Bangunan/ Hak Pengelolaan (HGB/ HPL) menjadi Hak Milik (HM) untuk rumah tinggal, rumah toko, dan rumah kantor.

Salah satu isu yang berhasil ditemu-kenali terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur adalah masih tinggi dan terus meningkatnya tunggakan Penerimaan Diterima di Muka (PDDM) pada masing-masing layanan pertanahan setiap tahun. Tercatat jumlah tunggakan yang masih belum dapat diselesaikan periode Tahun 2017 – 2022 sebanyak 2.100 berkas dan terbagi ke dalam 41 jenis layanan yang berbeda. Bahkan di antaranya masih ada 451 berkas yang tertahan di Petugas Ukur dan 311 berkas di Tim Panitia. Berkas-berkas tersebut hingga kini belum mendapat perhatian khusus untuk segera dilanjutkan prosesnya oleh petugas/ pejabat yang menanganinya. Berdasarkan isu ini, Penulis mengangkat judul **”Optimalisasi Pengawasan Proses Pendaftaran Tanah dalam Rangka Meminimalisir Tunggakan PDDM Berbasis Web pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”**. Dengan terselesaikannya permasalahan tersebut, pejabat pengawas beserta *stakeholder* terkait yang mendukung, paling tidak telah berusaha mewujudkan pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur sekaligus sebagai cerminan dari *Core Value* ASN BerAKHLAK.

B. Tujuan dan Manfaat Aksi Perubahan

Tujuan dari aksi perubahan ini adalah pengaktualisasian materi-materi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang berkontribusi pada nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya. Tujuan berdasarkan jangka waktunya adalah sebagai berikut:

1. Jangka pendek
 - a. Terpenuhinya tugas Penulis dalam menyusun aksi perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III Tahun 2023;
 - b. Terbangunnya aplikasi berbasis Web pengawasan proses pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.
2. Jangka menengah
Implementasi sesuai dengan jangka waktu 6 (enam) bulan sampai dengan maksimal 1 (satu tahun) yakni telah berjalannya pengawasan proses pendaftaran tanah melalui aplikasi berbasis Web yang dibangun.
3. Jangka panjang
Implementasi di atas 1 (satu) tahun sampai dengan 2 (dua) tahun.
 - a. Terintegrasinya pengawasan proses pendaftaran tanah melalui Aplikasi Web dengan Aplikasi KKP;
 - b. Tidak ada lagi tunggakan/ *zero* tunggakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;

Adapun manfaat dari aksi perubahan ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat bagi organisasi (internal)
 - a. Meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;
 - b. Memberikan bekal yang mendukung pelayanan prima sesuai dengan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN;
 - c. Memberikan informasi yang tepat dan terukur terkait alur dan proses pendaftaran tanah.
2. Manfaat bagi *stakeholder* (eksternal)
 - a. Mendapatkan pelayanan pertanahan yang lebih cepat dan transparan;
 - b. Efisiensi dan efektifitas waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon;
 - c. Mendapatkan kepastian layanan yang sesuai dengan SOP.

C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Ruang lingkup aksi perubahan merupakan pembatasan permasalahan, subjek, materi, maupun variabel yang terlibat di dalam aksi perubahan. Dalam judul yang diangkat dalam tulisan ini, ruang lingkup yang membatasi adalah pengawasan melalui Aplikasi berbasis Web dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas terhadap 7 (tujuh) layanan prioritas Kementerian ATR/BPN yakni Pengecekan Sertipikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Hak Tanggungan Elektronik, Roya Manual dan Roya Elektronik, Peralihan, Pendaftaran SK, serta Perubahan Hak Guna Bangunan/ Hak Pengelolaan (HGB/ HPL) menjadi Hak Milik (HM) untuk rumah tinggal, rumah toko, dan rumah kantor.

D. Analisis Masalah Kinerja Pelayanan Publik

Environmental scanning dan diskusi yang dilakukan dengan *mentor* serta rekan kerja pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, terdapat beberapa permasalahan yang sedang dihadapi saat ini. Ada 3 (tiga) permasalahan yang kemudian menjadi isu dalam tulisan ini, yaitu:

1. Belum optimalnya pengelolaan arsip di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;



Gambar 1.1 Kondisi Pengelolaan Arsip

2. Belum optimalnya pengelolaan dokumen keuangan dan BMN di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur;



Gambar 1.2 Kondisi Dokumen Keuangan dan BMN

3. Belum optimalnya pengawasan proses pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.

Proses dari mulai berkas permohonan didaftarkan sampai dengan diselesaikannya hak membutuhkan proses yang kompleks sesuai dengan jenis layanan yang dimohonkan serta ketentuan jangka waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini banyak menyebabkan timbulnya tunggakan penerimaan diterima di muka (PDDM) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang mana setiap tahunnya terus meningkat. Penyebabnya bisa dimungkinkan oleh berbagai hal yang tentu tidak diinginkan oleh semua pihak. Dengan demikian, tunggakan bukan hanya menimbulkan kerugian dan ketidak-puasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan yang belum mampu memenuhi aturan yang dibuatnya sendiri. Namun juga bagi pejabat pengawas berikut *stakeholder* yang berada di dalam instansi Kantor Pertanahan, menjadi suatu preseden buruk atas pelayanan pemerintahan yang tidak prima.

Kondisi tunggakan PDDM yang masih tercatat di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur menjadi gambaran belum optimalnya proses pendaftaran tanah termasuk pengawasan dan pengendalian pekerjaan yang melekat di dalamnya. *Standar Operasional Procedure (SOP)* yang ditentukan belum mampu membuat proses pendaftaran tanah sesuai dengan ketentuan. Padahal di sisi lain, masyarakat menuntut pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, adaptif,

dan dapat diandalkan. Berikut di bawah ini tabel tunggakan per tahun dan layanan pada periode Tahun 2017 – 2022 yang diambil dari Aplikasi KKP.

Tabel 1.1 Tunggakan per Tahun (Sumber: Aplikasi KKP)

Tahun	Tunggakan (Berkas)
2017	89
2018	39
2019	53
2020	106
2021	307
2022	1.506
Total	2.100

Berdasarkan analisis, selanjutnya isu-isu dianalisis menggunakan teknik tapisan isu. Teknik tapisan isu yang digunakan adalah metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Analisis *Urgency, Seriousness, Growth* (USG) adalah salah satu metode *scoring* untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan.

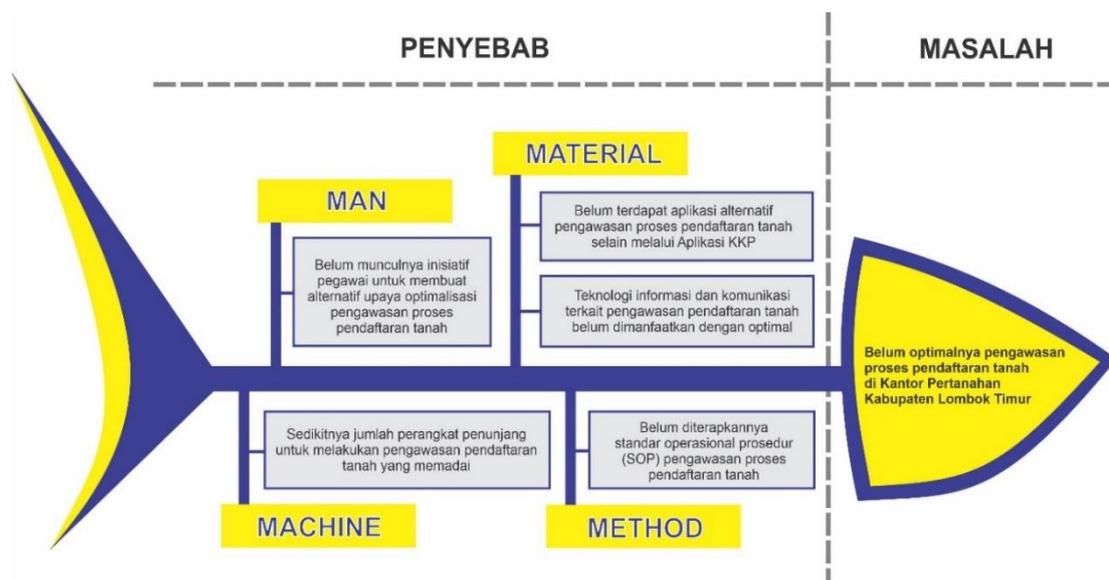
Tabel 1.2 Metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*)

No	Isu	Penilaian			Total	Peringkat
		U	S	G		
1	Belum optimalnya pengelolaan arsip di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	4	3	4	11	2
2	Belum optimalnya pengelolaan dokumen keuangan dan BMN di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	4	3	3	10	3
3	Belum optimalnya pengawasan proses pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	4	4	5	13	1

Hasil analisa perbandingan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) yang Penulis laksanakan seperti pada tabel di atas, maka didapati permasalahan utama atau isu prioritas yang perlu diselesaikan adalah **”Belum Optimalnya Pengawasan Proses Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur”**.

E. Strategi Penyelesaian Masalah

Setelah ditemukan isu prioritas atau isu utama, selanjutnya isu dianalisis menyeluruh dari akar masalah dimulai. Analisis isu terkait dilakukan dengan pendekatan 4M yakni *Man, Machine, Material, dan Method* yang dibuat dengan diagram *Fishbone*. Adapun metode dengan diagram berbentuk tulang ikan ini dilakukan untuk memahami persoalan dengan memetakan akar penyebab serta gagasan alternatif yang dimungkinkan untuk menyelesaikan isu tersebut. Berikut hasil analisis isu menggunakan metode 4M *Fishbone* yang telah dilakukan.



Gambar 1.3 Diagram Fishbone

Berdasarkan analisis isu metode 4M *Fishbone*, ditemukan beberapa penyebab atas isu yang diangkat dalam tulisan ini yang diantaranya disebabkan oleh faktor *man* (manusia), *material* (perlengkapan), *machine* (peralatan), dan *method* (cara kerja). Lebih dalam analisis akan disandingkan dengan gagasan alternatif pemecahan isu seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Penyebab dan Gagasan Alternatif Isu

Faktor	Penyebab	Gagasan Alternatif Pemecah Isu
<i>Man</i>	Belum munculnya inisiatif pegawai untuk membuat alternatif upaya optimalisasi pengawasan proses pendaftaran tanah	Meningkatkan kapasitas pegawai dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pengawasan proses pendaftaran tanah yang sudah ada
<i>Material</i>	Belum terdapat aplikasi alternatif pengawasan proses pendaftaran tanah selain melalui Aplikasi KKP	Menyediakan aplikasi alternatif untuk membantu pegawai dalam pengawasan proses pendaftaran tanah
	Teknologi informasi dan komunikasi terkait pengawasan pendaftaran tanah belum dimanfaatkan dengan optimal	Melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh pengawas dan pegawai mengenai pengawasan pendaftaran tanah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi
<i>Machine</i>	Sedikitnya jumlah perangkat penunjang untuk melakukan pengawasan proses pendaftaran tanah yang memadai	Menambah fasilitas kantor melalui pengadaan
		Memanfaatkan laptop pribadi untuk membuat media informasi yang dimaksud
<i>Method</i>	Belum diterapkannya standar operasional prosedur (SOP) pengawasan proses pendaftaran tanah	Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi berkala mengenai pelaksanaan SOP pengawasan proses pendaftaran tanah

Tabel penyebab dan gagasan alternatif isu di atas kemudian perlu ditentukan gagasan terpilih dari 6 (enam) gagasan yang ditawarkan. Keenam gagasan tersebut dikerucutkan menggunakan metode tapisan M. C. Namara yang mempertimbangkan tingkat efektifitas, efisiensi, dan kemudahan berdasarkan *scoring* antara nilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4 Analisis Tapisan Gagasan Terpilih

No	Gagasan Alternatif Pemecah Isu	Kriteria			Jumlah	Peringkat
		E1	E2	K		
1	Meningkatkan kapasitas pegawai dalam bidang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pengawasan proses pendaftaran tanah yang sudah ada	4	3	2	9	III
2	Menyediakan aplikasi alternatif untuk membantu pegawai dalam pengawasan proses pendaftaran tanah	4	5	5	14	I
3	Melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh pengawas dan pegawai mengenai pengawasan pendaftaran tanah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi	3	4	3	10	II
4	Menambah fasilitas kantor melalui pengadaan	3	2	2	7	VI
5	Memanfaatkan laptop pribadi untuk membuat media informasi yang dimaksud	2	2	4	8	V
6	Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi berkala mengenai pelaksanaan SOP pengawasan proses pendaftaran tanah	4	3	2	9	IV

E1: Efektifitas, E2: Efisiensi, K: Kemudahan

Analisis tapisan penentuan gagasan terpilih M. C. Namara di atas menyatakan bahwa isu belum optimalnya pengawasan proses pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur akan diselesaikan melalui penyediaan aplikasi alternatif untuk mengoptimalkan proses pengawasan pendaftaran tanah. Web membantu dalam fungsi sebagai alarm atau *reminder* para petugas dan seksi/ bagian terkait dalam memantau perjalanan berkas dengan menggunakan *user*-nya masing-masing. Berkas permohonan yang didaftarkan di loket di-*input* ke dalam Web dan seketika mengirimkan notifikasi khusus ke nomor WhatsApp (WA) petugas didaftarkan. Di sisi lain, *dashboard* Web pengawasan akan menampilkan rekapitulasi *ter-update entry*-an hingga proses dinyatakan selesai. Dengan demikian, jika terjadi

indikasi berkas berhenti atau hampir melewati jangka waktu SOP karena suatu kendala, pengawas dapat lebih mudah mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang paling efektif. Meskipun demikian, terobosan/ inovasi yang diangkat dalam tulisan aksi perubahan ini dibatasi oleh ruang lingkup 7 (tujuh) layanan prioritas yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tahapan yang perlu ditempuh dalam aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5 Tahapan Kegiatan

Kegiatan	Juli	Agustus				September				Oktober	Output
	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
Jangka Pendek (Juli – Oktober Tahun 2023)											
Tahap Persiapan											
a. Koordinasi dan konsultasi dengan <i>mentor</i>											Dokumen kegiatan
b. Rapat pembentukan Tim Kreatif											Notulen rapat
c. Penerbitan SK Tim Percepatan Penyelesaian Tunggakan											SK Tim Kerja
d. Rapat Tim Kerja untuk persiapan											Notulen rapat
e. Koordinasi dan sosialisasi antara Tim Kerja											Dokumen kegiatan
Tahap Implementasi											
a. Pembuatan aplikasi Web											Aplikasi Web
b. Uji coba aplikasi											Aplikasi sudah diuji coba

c. Pelaksanaan											Aplikasi bisa digunakan	
Tahapan <i>Monitoring</i> dan Evaluasi												
a. Evaluasi pelaksanaan kegiatan												Dokumen monev
b. Penyusunan laporan kegiatan												Dokumen laporan
c. Seminar laporan aksi perubahan												Laporan aksi perubahan
Jangka Menengah (Bulan Oktober 2023 s/d Juni 2024)												
a. Sosialisasi kepada seluruh pegawai												Diketahui dan diterapkan oleh seluruh pegawai
Jangka Panjang (Bulan Juni Tahun 2024 – Juni 2025)												
a. Masyarakat sudah dapat merasakan manfaat aksi perubahan												-

F. Pemetaan Sikap dan Perilaku

Mempertimbangkan pemetaan kompetensi yang diselenggarakan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kementerian ATR/BPN pada Tanggal 24 Mei - 27 Juni Tahun 2022 melalui website sipk.atrbpn.go.id mengenai pemetaan kompetensi jabatan pengawas dan jabatan fungsional setara Tahun 2022, serta 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 di atas, dilakukan

penyesuaian serta peninjauan ulang terhadap relevansinya atas proses pengembangan kompetensi dalam konteks pelatihan kepemimpinan. Terutama pada proses intervensi pada saat *coaching*. Terdapat 3 (tiga) kompetensi inti dari hal dimaksud yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan, yaitu:

1. Integritas

Integritas berhubungan erat dengan dedikasi dan upaya untuk mencapai tujuan. Integritas diharapkan dapat menjaga seseorang agar tetap berada pada “rel” dalam upaya mencapai tujuan. Seseorang yang mempunyai integritas, tidak akan mudah terjebak penyalahgunaan wewenang, melanggar hukum/ aturan, menghalalkan segala cara dan melakukan tindakan-tindakan tidak terpuji lainnya. Seorang pemimpin sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) di samping merupakan suatu kebutuhan, juga mempunyai keharusan dalam membangun dan mengimplementasikan integritas. Dimulai dengan sumpah dan janji yang tertuang dalam naskah sumpah yang pernah diucapkan ketika pelantikan sumpah jabatan, hingga pada saat pelaksanaan dan menularkannya dalam setiap kegiatan sehari-hari. Maka dari itu, 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; 1). Tanggung jawab; 2). Komitmen; 3) Kedisiplinan; 4) Kejujuran; 5) Konsistensi, dan; 6). Pengambilan keputusan dilematis.

2. Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan menjalin, membina, mempertahankan hubungan kerja yang efektif, memiliki komitmen saling membantu dalam penyelesaian tugas dan mengoptimalkan segala sumber daya untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Beberapa indikator kualitas kinerja ditentukan oleh sejumlah daya dukung seperti pengetahuan, keterampilan, wawasan, kejujuran, kesetiaan, dan sebagainya. Seluruh indikator ini betul-betul dilatih dan dididik pada saat *on class*. Pelatihan dan pendidikan tidak hanya sekedar teori saja namun praktek melalui tugas dan laporan yang harus dikerjakan dan diselesaikan tepat waktu. Begitu pula dengan laporan aksi perubahan ini, kualitas kinerja dan disiplin telah diimplementasikan dalam kegiatan sehari-hari.

Setelah dilakukan pendalaman terhadap 8 (delapan) kompetensi lainnya serta aspek penilaian sikap dan perilaku yang relevan dengan proses pelatihan maka didapatkan 5 (lima) subkomponen sebagai berikut; 1). Kerjasama internal; 2). Kerjasama eksternal; 3). Komunikasi; 4). Fleksibilitas, dan; 5). Komitmen dalam tim.

3. Mengelola perubahan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan, 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, serta 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; 1). Orientasi pelayanan; 2). Adaptabilitas; 3). Pengembangan diri dan orang lain; 4). Orientasi pada hasil, dan; 5). Inisiatif.

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

Tabel 1.6 Rekapitulasi Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

	Nilai Komponen			Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan		
Peserta	8.67	8.20	8.00	8.29	Baik
Mentor	8.83	8.00	7.40	8.08	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8.78	8.06	7.58	8.14	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Berdasarkan hasil identifikasi pada 3 (tiga) kompetensi utama diatas, diperoleh rata-rata total yakni 8,14 (Baik) dengan masing-masing subkomponen integritas sebesar 8,78 (Baik), subkomponen kerjasama sebesar 8,06 (Baik), dan komponen mengelola perubahan sebesar 7,58 (Baik). Pada satu subkomponen yang mempunyai skor lebih rendah yaitu subkomponen mengelola perubahan, maka peserta mempunyai rencana untuk pengembangan diri. *Individual Development Plan (IDP)* atau perencanaan pengembangan pribadi membantu peserta dalam pengembangan karier dan pribadi, yang bertujuan untuk membantu mereka mencapai target jangka pendek dan jangka panjang, sekaligus meningkatkan performa dalam pekerjaan. Adapun rencana pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan, berikut rencana pengembangan diri yang diajukan oleh peserta dalam suatu IDP dimaksud.

Tabel 1.7 Individual Development Plan (IDP)

No	Area Pengembangan	Kompetensi	Kegiatan Pengembangan			Time Line
			Pelatihan	Penugasan Khusus	Lainnya	
1	Ragu dalam mengambil keputusan dalam suatu masalah karena lebih melihat dari sisi kemanusiaan	Pengembangan diri dan orang lain	Pelatihan Manajemen Pelaksanaan Strategi Mengelola Keberagaman Lingkungan Kerja	-	-	21 - 24 Agustus 2023

Pengembangan diri dan orang lain memiliki salah satu subkomponen/butir di dalamnya yaitu pengembangan diri. Maka dari itu, Penulis akan meningkatkan kompetensi yang dimaksud dengan cara mengikuti Pelatihan Manajemen Pelaksanaan Strategi Mengelola Keberagaman Lingkungan Kerja yang difasilitasi oleh LMS PPSDM Kementerian ATR/BPN yang mana pilihan pada pelatihan telah disesuaikan dengan kompetensi yang dibutuhkan berdasarkan *assesment* yang telah dilakukan sebelumnya. Peserta dapat mengetahui nilai kompetensinya melalui Sistem Informasi Profil Kompetensi (SIPK) yang dapat diakses melalui laman <https://sipk.atrbpn.go.id/>.

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu membangun nilai dan norma bersama kelompok yang diayomi sesuai tempat dimana berkiprah. Nilai penting dalam organisasi sebagai acuan Bergeraknya seluruh anggota organisasi ke arah pencapaian tujuan bersama dari kelompok tersebut. Dalam suatu kehidupan di masyarakat selalu muncul seorang pemimpin yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan perilaku anggota masyarakat ke arah tujuan tertentu (Wahyudi, 2009). Begitu juga dalam lembaga selalu dimunculkan seorang pemimpin yang mampu menggerakkan dan mempengaruhi anggotanya, sekaligus sebagai wakil sekaligus panutan dari anggota tersebut dalam hubungannya dengan pihak luar. Upaya untuk memenuhi harapan, pemimpin menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya dan memanfaatkan lingkungan serta potensi yang dimiliki dalam organisasi yang dikelola dengan integritas yang tinggi.

Membangun integritas layanan yang dilakukan adalah dengan berkomitmen untuk melakukan transformasi layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya menuju pelayanan prima. Transformasi dimulai terlebih dahulu menemu kenali kondisi layanan yang terjadi melalui proses diagnosa yang ditindaklanjuti dengan pembenahan melalui aksi perubahan. Fungsi integritas sendiri terbagi menjadi dua, yaitu fungsi kognitif dan afektif. Fungsi kognitif ialah fungsi yang mencakup moral dan diri sendiri, yang mana integritas berfungsi untuk merawat moral, akhlak atau karakter seseorang dan mendorongnya guna mempunyai pengetahuan yang luas. Sedangkan fungsi afektif adalah fungsi yang mencakup hati nurani dan harga diri.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan telah dibentuk tim aksi perubahan dengan *project leader* diimbun oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. *Project leader* sebagai *role model* bagi anggota tim kerja maupun tim efektif dalam mewujudkan hubungan yang berintegritas. Untuk itu, perwujudan harus dimulai dari diri sendiri sebagai pemimpin yang mempunyai integritas, beretika, dan menjalankan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yang didasarkan atas dasar Pancasila dan Bela Negara.

Membangun integritas tim dilaksanakan dengan berkoordinasi meminta dukungan dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur selaku *mentor*,

koordinasi dan permintaan juga dilakukan kepada para pejabat pengawas di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang kemudian dituangkan dalam surat pernyataan dukungan di bawah ini.

FORM PERSETUJUAN MENTOR
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN III
TAHUN 2023

Nama Peserta : I Gde Beniyyasa, S. ST., M. H.
NIP : 19750214 199703 1 002
Jabatan : Kasubag Tata Usaha
Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur

Nama Peserta : I Komang Suarta, S. E., M. H.
NIP : 19720215 199803 1 001
Jabatan : Kepala Kantor
Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur
No. HP Mentor : 0812 3783 7702

Gagasan Aksi Perubahan:
"Optimalisasi Pengawasan Proses Pendaftaran Tanah dalam Rangka Meminimalisir Tunggakan PDDM Berbasis Web pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur."

Lombok Timur, 06 Juli 2023

Disetujui oleh:
Mentor/ Atasan Langsung


I Komang Suarta, S. E., M. H.
NIP. 19720215 199803 1 001

Didukung oleh:

1. Nama : Taufikurrahman, S. ST.
Jabatan: Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
2. Nama : Iham Jahari, S. Tr.
Jabatan: Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran
3. Nama : Puji Nur Rahmat, S. SL., M. Sc.
Jabatan: Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan
4. Nama : Baiq Linalwangi, S. H.
Jabatan: Plh. Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan
5. Nama : Zakaria, A. Pih.
Jabatan: Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Tanda tangan:


Gambar 2.1 Surat Pernyataan Dukungan

Nilai pelayanan yang diharapkan berupa persepsi masyarakat sebagai penerima layanan yang mendapatkan pelayanan prima, dalam mewujudkan pelayanan prima pengaruh SDM yang berintegritas, berkomitmen kepada nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan bela Negara, yaitu Melayani, Profesional, dan Terpercaya. Orientasi pelayanan kepada kepuasan masyarakat menjadikan seluruh pelayanan pertanahan terutama 7 (tujuh) layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur harus bisa dikontrol oleh sebuah sistem pengawasan berbasis Aplikasi Web untuk menghindari resiko timbulnya tunggakan PDDM dan menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang ditentukan.

Hasil penerapan integritas pada aksi perubahan ini dapat dilihat dengan pelaksanaan pekerjaan petugas loket dan pejabat pengawas yang meningkatkan dalam fungsi kontrol kelengkapan berkas dan item-item lain yang berkaitan dengan potensi munculnya tunggakan di Aplikasi Web pengawasan dimaksud. Peningkatan integritas pada pelaksanaan optimalisasi proses pengawasan pendaftaran tanah dalam rangka

meminimalisir tunggakan PDDM berbasis Web guna meningkatkan kualitas data pertanahan.



Gambar 2.2 Konsultasi dan Permintaan Dukungan dengan *Mentor*

B. Pengelolaan Budaya Layanan (Pemanfaatan Teknologi Informasi)

Peningkatan kerja layanan pertanahan dapat diwujudkan dengan penyiapan SOP dan sistem informasi berbasis aplikasi Web yang mendukung fungsi kontrol dan *monitoring* pelayanan pendaftaran tanah dalam rangka meminimalisir tunggakan PDDM berbasis Web dengan cara memberikan kepastian prosedur, mekanisme alur, serta jangka waktu penyelesaian yang sesuai dengan aturan agar kualitas layanan khususnya bagi 7 (tujuh) layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dapat lebih baik ke depan.

Davis dan Gautam (2011) menyatakan bahwa budaya pelayanan merupakan sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan pelayanan yang kemudian mendefinisikan bagaimana organisasi belajar dan mengembangkannya dari perspektif pelanggan. Dari konsep ini dapat dipahami bahwa budaya pelayanan terkait dengan pola pikir (*mindset*) yang fokus terhadap pelayanan dan perspektif pelanggan. Berdasarkan kajian literatur yang cukup dalam dan komprehensif, Davis dan Gautam mengembangkan konseptual budaya pelayanan yang terdiri dari berbagai dimensi yang satu sama lain saling berkaitan.

Terdapat 9 (sembilan) aspek penting yang membentuk konsep budaya pelayanan. Konsekuensi akhir dan budaya pelayanan yaitu nilai pelayanan yang merupakan persepsi pelanggan terhadap seberapa baik proses pelayanan dibandingkan

dengan yang mereka rasakan sebelumnya. Nilai pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan sedangkan pengalaman pelayanan didasarkan oleh orientasi pelayanan dan iklim pelayanan. Orientasi pelayanan dipengaruhi oleh pelatihan pelayanan dan penghargaan pelayanan, sedangkan iklim pelayanan ditentukan oleh seberapa baik penghargaan pelayanan serta kreasi bersama antara pelayanan dan transformasi pelayanan.

Dalam pelaksanaan/implementasi aksi perubahan sesuai dengan konsep budaya yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, maka diharapkan:

1. Adanya petunjuk penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) memberikan pedoman atau standar yang jelas dalam mengawasi proses pendaftaran tanah untuk meminimalisir tunggakan PDDM berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Pengawasan dimaksud juga terjadi dalam ruang lingkup identifikasi, pengelolaan, pencegahan, dan evaluasi terhadap proses pendaftaran tanah;
2. Pejabat pengawas (Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran) memiliki kesadaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya melalui notifikasi yang masuk di nomor WhatsApp (WA) oleh Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI);
3. Pelaksanaan aksi perubahan diharapkan dapat membawa perubahan budaya kerja ke arah lebih baik dan budaya mitigasi preventif yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada publik/masyarakat.

Pengelolaan budaya layanan pada aksi perubahan ini yaitu merubah budaya layanan lama yang belum efektif terkait pengawasan proses pendaftaran tanah yang masih mengandalkan Aplikasi KKP tanpa notifikasi pemberitahuan kepada pejabat atau petugas yang berkaitan. Dengan dibuatkannya Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI), pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis Web menjadi solusi yang dapat ditempuh untuk meminimalisir tunggakan PDDM. Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) dibangun untuk dapat me-monitor secara *real time* kapan, dimana, dan dalam penanganan siapa berkas permohonan berada. Di sisi lain, *dashboard* Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) akan menampilkan rekapitulasi beserta rincian data pergerakan berkas ter-*update*. Dengan demikian, jika terjadi indikasi berkas berhenti karena suatu kendala, pengawas dapat lebih mudah mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang paling efektif.

C. Pengelolaan Tim

Perubahan positif dalam suatu organisasi harus didukung oleh sumber daya manusia secara khusus yang memiliki keterampilan dan komitmen untuk melakukan inovasi, sesuai dengan definisi tim yaitu sekumpulan orang yang memiliki keterampilan yang saling melengkapi dan memiliki komitmen untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan suatu proses kerja bersama yang dimana mereka saling bertanggung jawab satu sama lain (Katzenbach dan Smith, 1993).

Aksi perubahan dapat dilaksanakan dengan peran aktif tim kerja yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur Nomor 11/SK-52.03.UP.02.03/I/2023 Tanggal 02 Januari 2023 tentang Penunjukan Tim Inventarisasi Tunggakan Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur Tahun Anggaran 2023. Dalam pelaksanaan optimalisasi pengawasan melalui Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI), tim efektif berjumlah 10 (sepuluh) orang, yaitu:

1. I Komang Suarta, S. E., M. H. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur sebagai *mentor*;
2. I Gde Beniyasa, S. ST., M. H. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha sebagai *project leader* ;
3. Taufikkurahman, S. ST. selaku Kepala Seksi Survei dan Pemetaan sebagai anggota;
4. Ilham Jauhari, S. Tr. selaku Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran sebagai anggota;
5. Panji Nur Rahmat, S. Si., M. Sc. selaku Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan sebagai anggota;
6. Baiq Linalwangi, S. H. selaku Plt. Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan sebagai anggota;
7. Zakaria, A. Ptnh. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sebagai anggota;
8. Ahmad Sya'ban, S. Kom. selaku Ahli Pertama Penata Pertanahan sebagai pelaksana;
9. Slamet Hariyadi, A. Md. Ak. selaku Pengelola Keuangan sebagai pelaksana;
10. Muhammad Hibban, A. Md. selaku Pengelola Informasi Pertanahan sebagai pelaksana.

Selain dalam jabatan dan tugas sehari-hari, tim ini dalam aksi perubahan memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:

1. Memberikan arahan dan instruksi pelaksanaan/implementasi aksi perubahan;
2. Melakukan koordinasi tugas dan fungsi antar anggota di dalam tim;
3. Melaksanakan pengawasan pendaftaran tanah secara *real time* melalui Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku;
4. Melakukan inventarisasi berkas pendaftaran tanah yang berpotensi menjadi tunggakan PDDM melalui rekapitulasi Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI);
5. Melaksanakan sosialisasi kepada seluruh pegawai;
6. Melaksanakan perbaikan berkelanjutan terhadap implementasi aksi perubahan yang sudah diterapkan;
7. Menyusun laporan pelaksanaan aksi perubahan.

Sesuai dengan tabel tahapan kegiatan untuk menjaga aksi perubahan berjalan sesuai rencana, rapat koordinasi dilakukan dengan mengundang seluruh anggota tim efektif sebagai langkah awal implementasi optimalisasi pengawasan proses pendaftaran tanah dalam rangka meminimalisir tunggakan PDDM berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.



Gambar 2.3 Rapat Koordinasi Tim Aksi Perubahan

Berdasarkan hasil konsultasi dan rapat koordinasi tim aksi perubahan menghasilkan beberapa catatan yakni sebagai berikut:

Tabel 2.1 Resiko/Potensi Masalah

No	Resiko/Potensi Masalah	Antisipasi
1	Sarana prasarana penunjang terbatas terkait pembangunan maupun implementasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI)	Mengoptimalkan sarana prasarana yang ada dengan menata ulang kebutuhan sarana dan prasarana setiap pegawai
2	SDM terbatas bersamaan dengan kegiatan PSN (PTSL, Non Sistematis, Redistribusi, PTSL PM)	Mengatur jadwal dan ritme pekerjaan sehingga tidak bentrok satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya
3	Pemohon tidak melengkapi berkas sesuai persyaratan dan kebutuhan <i>entry</i> Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI)	Petugas loket wajib melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat terkait pentingnya melengkapi berkas sesuai persyaratan

Resiko/potensi masalah di atas perlu diantisipasi dengan benar oleh para *stakeholder* di dalam aksi perubahan. Petunjuk penggunaan Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) disusun oleh *project leader* bersama tim efektif untuk mengarahkan penggunaan aplikasi oleh para pejabat pengawas menjadi tepat guna dan bermanfaat. Untuk itu, *monitoring* secara periodik harian dan mingguan terkait implementasi penggunaan Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) juga dilakukan untuk meminimalisir potensi tunggakan ataupun kendala lain yang mungkin dihadapi. Jika ditemukan permasalahan atau hambatan, secara cepat dan tepat dapat dicarikan solusi penyelesaian. Pemanfaatan media *Whatsapp grup* Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur merupakan salah satu saluran komunikasi yang efektif dalam rangka berkoordinasi dan mengelola tim aksi perubahan dalam upaya dimaksud.

BAB III

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

Membangun koordinasi dan kolaborasi merupakan suatu yang harus direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Koordinasi kerja yang saling terintegrasi akan mampu menghasilkan kinerja untuk mewujudkan program kerja yang sudah direncanakan. Hal ini diawali dengan membuat pedoman dengan *early warning system* yang telah dilakukan bimbingan dari *Coach* dan konsultasi oleh *Mentor* sehingga upaya dalam pelaksanaan koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi antar *stakeholder* terkait dapat terlaksana dengan baik.

Stakeholder atau pemangku kepentingan adalah pihak yang berkepentingan baik perorangan maupun organisasi yang memiliki pengaruh terhadap aksi perubahan. Kepentingan *stakeholder* harus bisa diselaraskan dengan tujuan dan proses menjalankan kegiatan dalam aksi perubahan. Artinya organisasi harus mampu menemukan cara untuk menyelaraskan kondisi ini, sebab kehadiran *stakeholder* juga diperlukan untuk memberikan bantuan guna mengembangkan tujuan dari organisasi tersebut. Di dalam aksi perubahan ini, *stakeholder* beserta keterkaitannya dalam penyelesaian isu belum optimalnya pengawasan proses pendaftaran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur berasal dari komponen internal atau karyawan/pegawai itu sendiri.

A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik

Membangun koordinasi dan kolaborasi merupakan suatu yang harus direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Koordinasi kerja yang saling terintegrasi akan mampu menghasilkan kinerja untuk mewujudkan program kerja yang sudah direncanakan. Hal ini diawali dengan membuat pedoman dengan *early warning system* yang telah dilakukan bimbingan dari *coach* dan konsultasi oleh *mentor* sehingga upaya dalam pelaksanaan koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi antar *stakeholder* terkait dapat terlaksana dengan baik.

Stakeholder atau pemangku kepentingan adalah pihak yang berkepentingan baik perorangan maupun organisasi yang memiliki pengaruh terhadap aksi perubahan. Kepentingan *stakeholder* harus bisa diselaraskan dengan tujuan dan proses menjalankan kegiatan dalam aksi perubahan. Artinya organisasi harus mampu menemukan cara untuk menyelaraskan kondisi ini, sebab kehadiran *stakeholder* juga

diperlukan untuk memberikan bantuan guna mengembangkan tujuan dari organisasi tersebut. Di dalam aksi perubahan ini, *stakeholder* beserta keterkaitannya dalam penyelesaian isu belum optimalnya pengawasan proses pendaftaran pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur berasal dari komponen internal atau karyawan/pegawai itu sendiri.

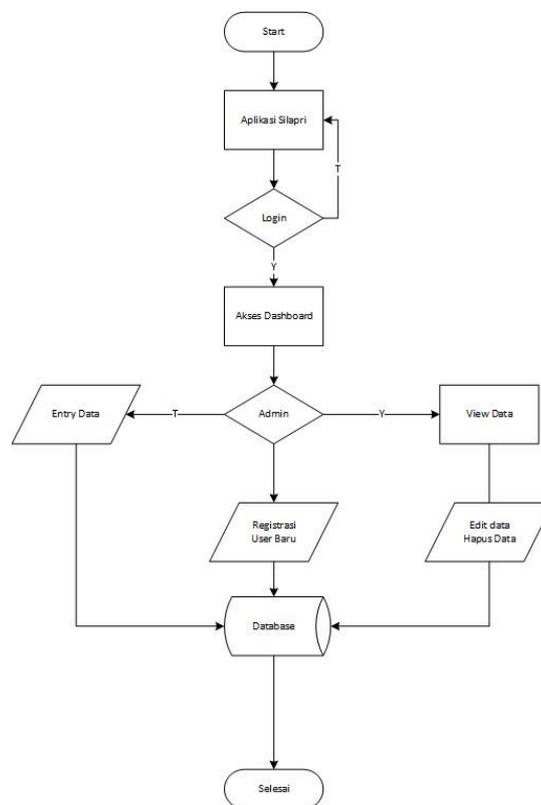
Tujuan aksi perubahan sesuai dengan rancangan rencana jangka pendek adalah untuk menghasilkan *output* (keluaran), yaitu terpenuhinya tugas *project leader* dalam menyusun aksi perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan III Tahun 2023 serta terbangunnya aplikasi berbasis Web dalam penguatan pengawasan proses pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Dapat diketahui bahwa tunggakan per layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur sampai dengan 30 Juni 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tunggakan Tujuh Layanan Prioritas (Sumber: Aplikasi KKP)

No.	Layanan	Tunggakan (Berkas)
1	Hak Tanggungan	104
2	Pendaftaran SK Hak	6
3	Pengecekan Sertipikat	33
4	Peralihan Hak/Hibah	5
5	Peralihan Hak/Jual Beli	117
6	Peralihan Hak/Lelang	2
7	Peralihan Hak/Pembagian Hak Bersama	2
8	Peralihan Hak/Pewarisan	31
9	Permohonan SK Pemberian Hak	51
10	Permohonan SK Pemberian Hak Konstatasi	3
11	Permohonan SK Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum	35
12	Permohonan SK Pemberian Hak Guna Usaha Perorangan	1
13	Permohonan SK Pemberian Hak Milik Perorangan	295
14	Permohonan SK Pemberian Hak Pakai Instansi/Badan Usaha Pemerintah	240

15	Permohonan SK Pemberian Hak Pakai Perorangan	2
16	Perubahan Hak atas Tanah	13
17	Roya	39
Total		979

Berdasarkan hal ini, *project leader* memiliki pemikiran untuk melakukan perubahan sehingga lahirlah suatu aplikasi pengawasan pendaftaran tanah berbasis Web yang dinamakan Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI). Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) merupakan terobosan/ inovasi yang diangkat dalam aksi perubahan ini telah dibatasi oleh ruang lingkup yang dijelaskan dalam Bab sebelumnya. Agar terarah, terukur, dan terstruktur, batasan tersebut adalah pada 7 (tujuh) layanan prioritas Kementerian ATR/BPN yakni Pengecekan Sertipikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Hak Tanggungan Elektronik, Roya Manual dan Roya Elektronik, Peralihan, 24 Pendaftaran SK, serta Perubahan Hak Guna Bangunan/ Hak Pengelolaan (HGB/ HPL) menjadi Hak Milik (HM) untuk rumah tinggal, rumah toko, dan rumah kantor.



Gambar 3.1 Flowchart Proses Aplikasi

Aplikasi Web Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) terdiri dari *user* Pengawas/Admin, Mitra, dan juga Petugas Locket. Daftar *user* tersebut terintegrasi menjadi *role* sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Melalui *user* Petugas Locket Aplikasi Web, pada *user interface* dapat dilihat nomor berkas, nama, alamat, dan jenis pendaftaran. Nomor berkas yang sudah di-*entry* dan keluar dari Aplikasi KKP, di-*input* pada Aplikasi SILAPRI. Notifikasi berupa pesan WA seketika akan terkirim ke nomor pengawas 7 (tujuh) layanan prioritas yakni Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Pada pelaksanaan/implementasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) membutuhkan panduan penggunaan agar pelaksanaan oleh para *user* dapat berjalan dengan baik. Adapun di bawah ini merupakan Petunjuk Teknis (Juknis) penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI).

PETUNJUK TEKNIS

PENGUNAAN APLIKASI SISTEM LAYANAN PRIORITAS (SILAPRI)

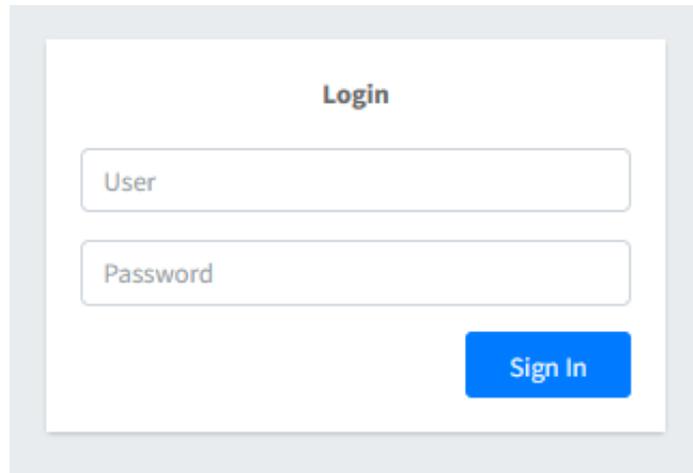
A. Halaman Admin

1. Halaman login

Proses login pada halaman utama system adalah tahap awal yang penting untuk mengamankan akses ke aplikasi. Berikut adalah langkah-langkah umum untuk melakukan login dengan menggunakan akun administrator:

- a. Buka halaman utama aplikasi atau situs web melalui canal localhost/silapri.
- b. Pada halaman login, Anda akan melihat dua kolom kosong yang meminta Anda memasukkan username dan password.
- c. Masukkan username dan password yang telah didaftarkan sebagai akun mitra.
- d. Pastikan Anda memasukkan informasi dengan benar, termasuk huruf besar/kecil dan karakter khusus jika ada.
- e. Setelah memasukkan username dan password, klik tombol "Sig in" untuk mengirimkan informasi tersebut.
- f. Jika informasi yang Anda masukkan benar, Anda akan diarahkan ke halaman utama aplikasi atau situs web yang hanya dapat diakses oleh akun administrator.
- g. Jika informasi yang Anda masukkan salah, sistem biasanya memberikan pesan kesalahan dan meminta Anda untuk memasukkan informasi yang benar. Pastikan Anda memeriksa kembali username dan password yang Anda masukkan.
- h. Setelah berhasil login sebagai administrator dapat mengakses fitur-fitur yang tersedia untuk akun tersebut.

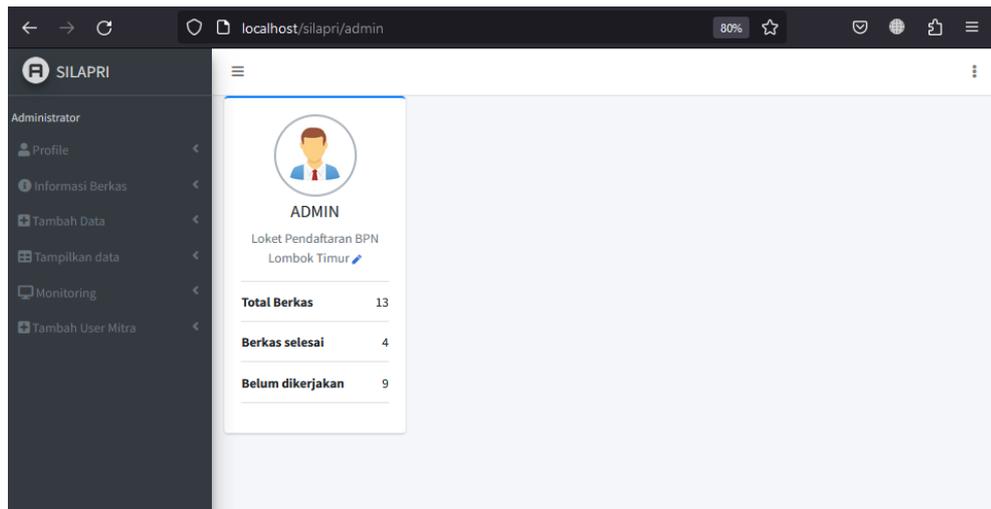
Pastikan menggunakan username dan password yang kuat dan tidak mengungkapkannya kepada orang lain untuk menjaga keamanan aplikasi atau sistem yang Anda akses.

A screenshot of a login interface. At the top center, the word "Login" is displayed in a bold, dark font. Below it, there are two input fields: the first is labeled "User" and the second is labeled "Password". Both fields have a light gray border and a subtle shadow. To the right of the "Password" field, there is a blue rectangular button with the text "Sign In" in white. The entire login form is centered within a light gray rectangular frame.

2. Halaman admin

Halaman admin pada sistem menampilkan berbagai menu dan informasi yang relevan untuk pengguna dengan status administrator. Berikut adalah beberapa komponen yang ditampilkan pada halaman admin setelah berhasil login:

- a. Dashboard: Pada halaman ini, dapat melihat ringkasan informasi penting, seperti jumlah berkas yang masuk, jumlah berkas yang telah diproses, atau berkas yang belum diproses.
- b. Menu Navigasi: halaman admin memiliki menu navigasi yang terdiri dari beberapa pilihan menu. Setiap menu mewakili fitur atau bagian tertentu dari aplikasi. Contoh menu yang mungkin ditampilkan antara lain:
- c. Profile User: Halaman admin juga menampilkan profil pengguna yang sedang login, seperti nama, foto, atau informasi kontak. pengguna dapat mengubah informasi profil di halaman ini.
- d. Rekapitulasi Berkas: Sebagai admin dapat melihat jumlah rekapitulasi berkas yang masuk baik dari loket pendaftaran maupun yang telah di-entry oleh pihak mitra. Informasi ini membantu untuk melacak jumlah berkas yang sedang diproses atau yang masih dalam antrian.
- e. Notifikasi: Halaman admin juga bisa menampilkan notifikasi penting, seperti pemberitahuan tentang berkas yang membutuhkan tindakan segera atau pemberitahuan tentang pembaruan atau perubahan penting dalam sistem.

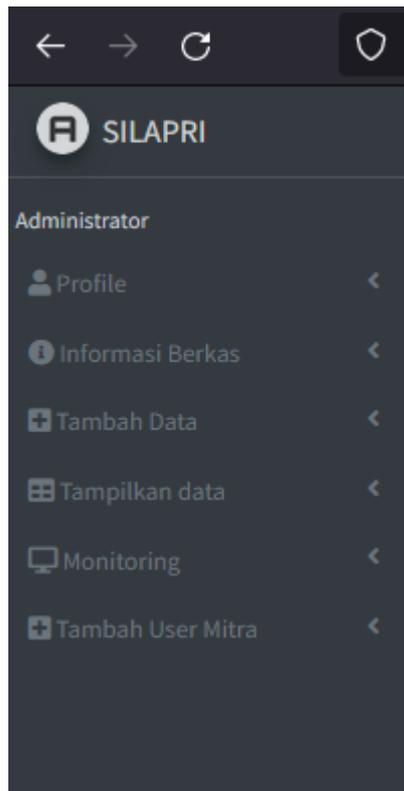


3. Akses Menu admin

Hak akses dalam user admin mencakup berbagai menu yang memberikan kemampuan untuk mengelola sistem atau aplikasi. Berikut adalah penjelasan tentang beberapa menu yang ada:

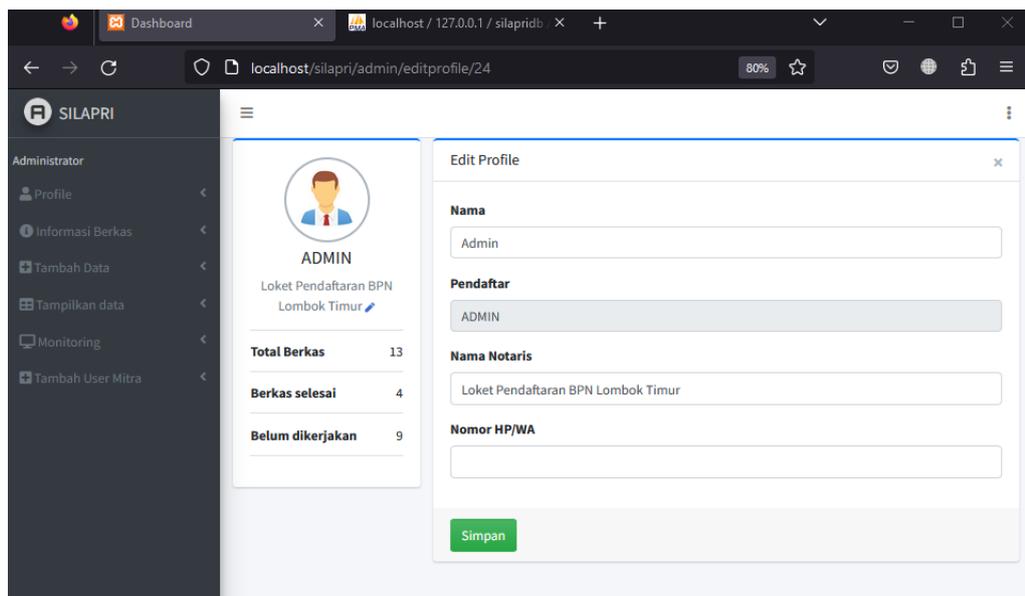
1. Menu Profile: Menu ini memungkinkan admin untuk melihat dan mengelola profil pengguna admin, seperti mengubah informasi pribadi, mengganti foto profil, atau melihat informasi jumlah berkas.
2. Menu Informasi Berkas: Menu ini memberikan akses admin untuk melihat informasi terkait berkas yang masuk, seperti status berkas, pemilik berkas, tanggal masuk, dan informasi lainnya. Admin dapat menggunakan menu ini untuk mendapatkan gambaran tentang berkas yang sedang diproses atau yang telah selesai diproses.
3. Menu Tambah Data: Menu ini memungkinkan admin untuk menambahkan data baru ke dalam sistem. Data yang ditambahkan dapat berupa informasi pengguna, informasi berkas, atau data lainnya yang relevan dengan aplikasi atau sistem.
4. Menu Tampilkan Data: Menu ini memberikan akses admin untuk melihat data yang telah tersimpan dalam sistem. Admin dapat menggunakan menu ini untuk mencari, memfilter, atau mengurutkan data sesuai dengan kriteria tertentu.
5. Menu Monitoring: Menu ini memberikan admin kemampuan untuk memantau kinerja sistem atau aplikasi. Admin dapat melihat berapa jumlah berkas yang telah dikerjakan maupun yang belum dikerjakan pada setiap pelayanan.
6. Menu Tambah User Kemitraan Baru: Menu ini memungkinkan admin untuk menambahkan pengguna baru yang terkait dengan mitra atau pihak eksternal. Admin dapat mengatur hak akses dan mengelola informasi pengguna untuk user kemitraan baru ini.

Setiap menu di atas memberikan fungsionalitas yang berbeda-beda dan dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan aplikasi atau sistem yang digunakan.



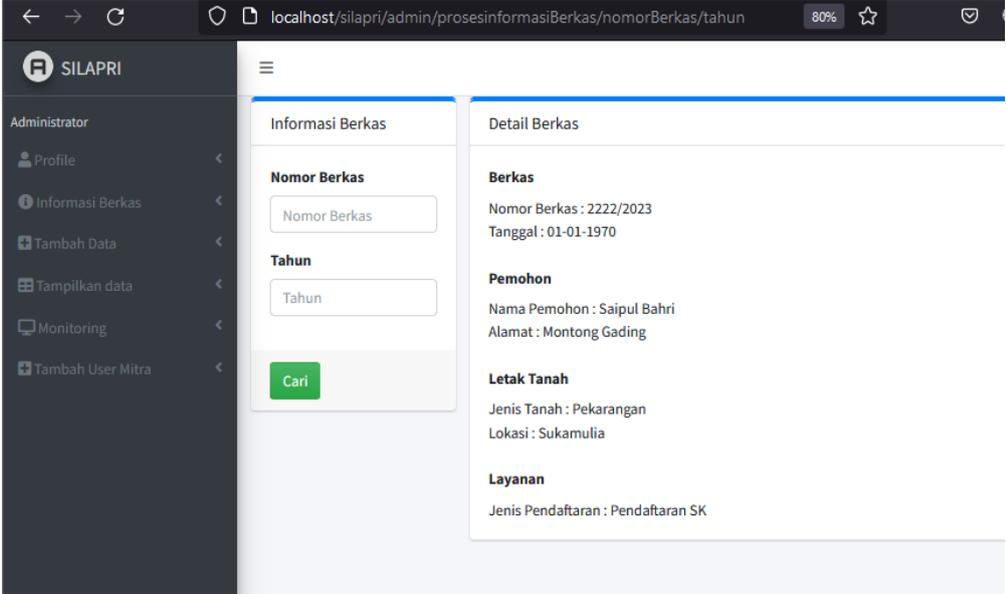
4. Profile admin

Halaman profile menampilkan informasi data pemilik akun dan menampilkan jumlah berkas keseluruhan, berkas yang sudah dikerjakan dan yang belum dikerjakan.



5. Informasi berkas

Informasi berkas menampilkan data berkas yang sudah di entri dengan melakukan pemanggilan berkas berdasarkan nomor berkas dan tahun berkas. Berkas yang sudah dikerjakan tidak dapat di rubah ataupun di hapus sebaliknya jika berkas belum selesai dikerjakan maka akan menampilkan fitur penutupan berkas atau hapus dan dapat di edit Kembali jika terjadi kesalahan.

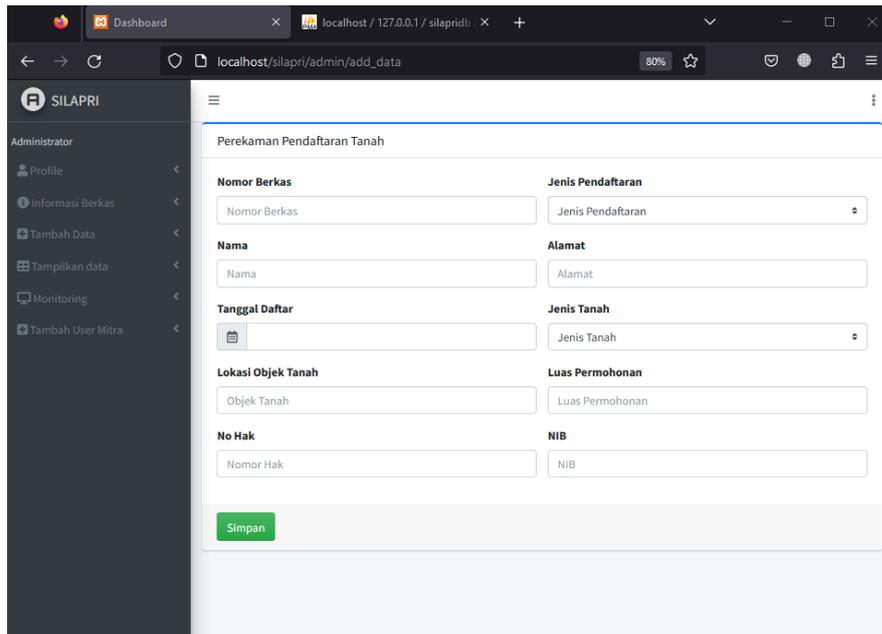


The screenshot displays the SILAPRI web application interface. On the left is a dark sidebar with the SILAPRI logo and a menu for an Administrator, including options like Profile, Informasi Berkas, Tambah Data, Tampilkan data, Monitoring, and Tambah User Mitra. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Informasi Berkas', contains search fields for 'Nomor Berkas' and 'Tahun', and a green 'Cari' button. The right panel, titled 'Detail Berkas', shows the following information:

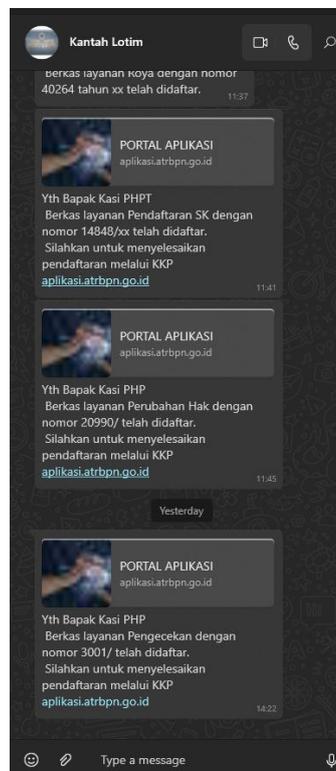
Detail Berkas	
Berkas	Nomor Berkas : 2222/2023 Tanggal : 01-01-1970
Pemohon	Nama Pemohon : Saipul Bahri Alamat : Montong Gading
Letak Tanah	Jenis Tanah : Pekarangan Lokasi : Sukamulia
Layanan	Jenis Pendaftaran : Pendaftaran SK

6. Tambah data

Form penambahan perekaman pendaftaran tanah diakses untuk melakukan pendaftaran berkas yang sudah memiliki nomor berkas di input Kembali ke aplikasi ini untuk di olah sebagai peringatan yang akan masuk melalui pesa whatsapp ke nomor kepala seksi penetapan hak dan pendaftaran sebagai pengelola 7 layanan prioritas. Pesan ini sebagai pengingat agar 7 layanan prioritas yang didaftarkan tidak terlewat dari hari pendaftaran dan tetap menjaga akselerasi pendaftaran 100%.

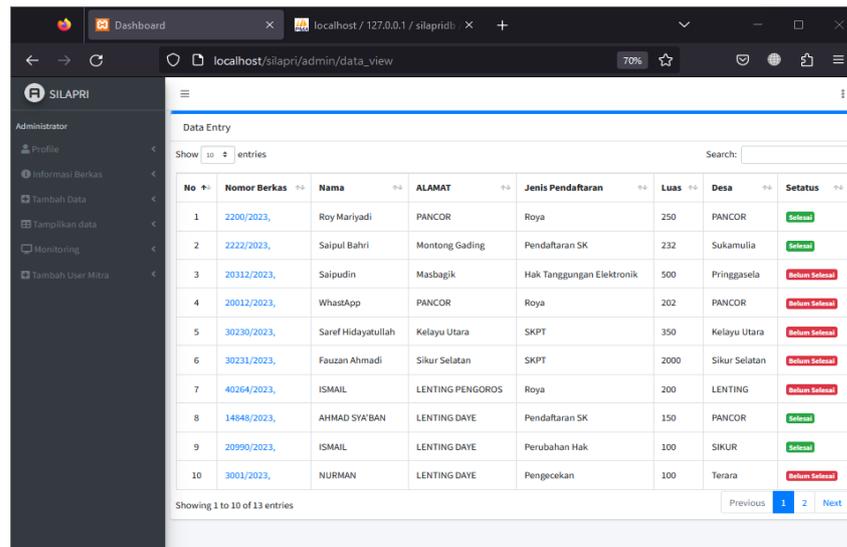


pesan whatsapp akan menampilkan pesan yang berisi "Yth. Kepala seksi PHP berkas layanan Roya dengan nomor 1000/2023 telah didaftar silahkan untuk menyelesaikan pendaftaran melalui kkp aplikasi.atrbpn.go.id"



7. Tampilkan data

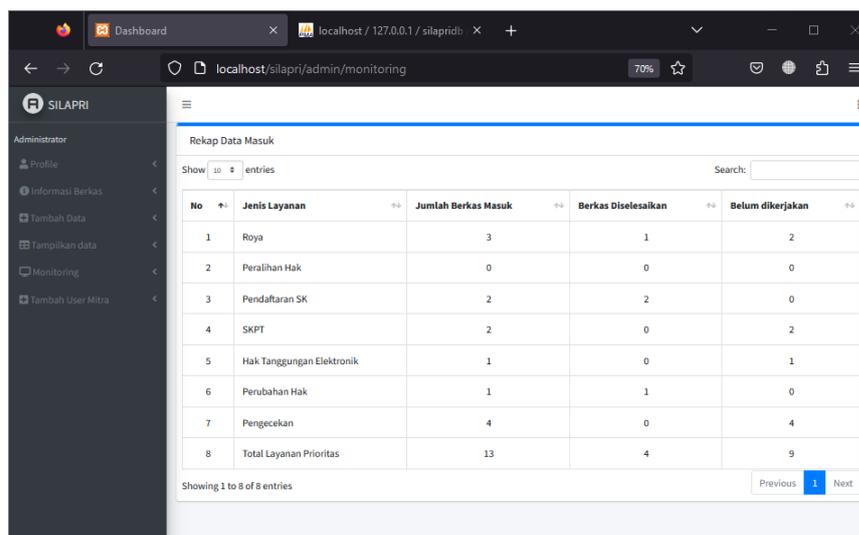
Pada halaman ini berisi semua data yang sudah di entri yang dapat di buka Kembali dengan mengklik nomor berkas untuk informasi lebih lanjut, berkas yang sudah selesai di periksa menampilkan informasi pada kolom Status berupa status selesai dengan warna hijau sebaliknya jika berkas belum dikerjakan akan menampilkan informasi belum selesai dan berwarna merah. Berkas yang sudah selesai tetapi masih berstatus belum selesai maka admin dapat mengklik icon belum selesai yang terdapat di kolom setatus berwarna merah. Setelah di klik secara otomatis data akan berubah menjadi hijau dan selesai.



No	Nomor Berkas	Nama	ALAMAT	Jenis Pendaftaran	Luas	Desa	Setatus
1	2200/2023,	Roy Mariyadi	PANCOR	Roya	250	PANCOR	Selesai
2	2222/2023,	Saipul Bahri	Montong Gading	Pendaftaran SK	232	Sukamulia	Selesai
3	20312/2023,	Saipudin	Masbagik	Hak Tanggungan Elektronik	500	Pringgasela	Belum Selesai
4	20012/2023,	WhastApp	PANCOR	Roya	202	PANCOR	Belum Selesai
5	30230/2023,	Saref Hidayatullah	Kelayu Utara	SKPT	350	Kelayu Utara	Belum Selesai
6	30231/2023,	Fauzan Ahmadi	Sikur Selatan	SKPT	2000	Sikur Selatan	Belum Selesai
7	40264/2023,	ISMAIL	LENTING PENGOROS	Roya	200	LENTING	Belum Selesai
8	14848/2023,	AHMAD SYABAN	LENTING DAYE	Pendaftaran SK	150	PANCOR	Selesai
9	20990/2023,	ISMAIL	LENTING DAYE	Perubahan Hak	100	SIKUR	Selesai
10	3001/2023,	NURMAN	LENTING DAYE	Pengecekan	100	Terara	Belum Selesai

8. Monitoring

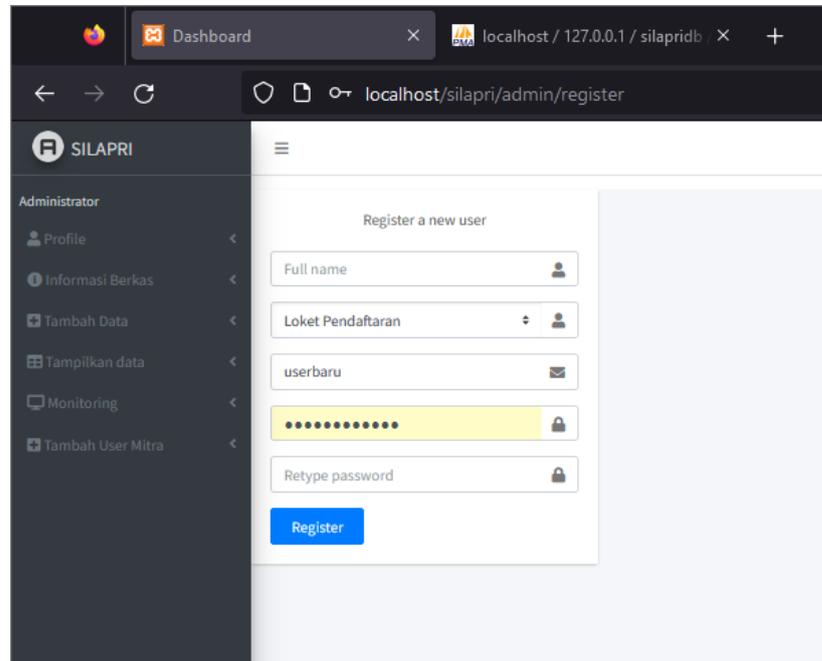
Monitoring bertujuan untuk melihat sebaran 7 layanan prioritas berapa jumlah yang berkas masuk dan sudah dikerjakan maupun yang belum dikerjakan.



No	Jenis Layanan	Jumlah Berkas Masuk	Berkas Diselesaikan	Belum dikerjakan
1	Roya	3	1	2
2	Peralihan Hak	0	0	0
3	Pendaftaran SK	2	2	0
4	SKPT	2	0	2
5	Hak Tanggungan Elektronik	1	0	1
6	Perubahan Hak	1	1	0
7	Pengecekan	4	0	4
8	Total Layanan Prioritas	13	4	9

9. Tambah user mitra

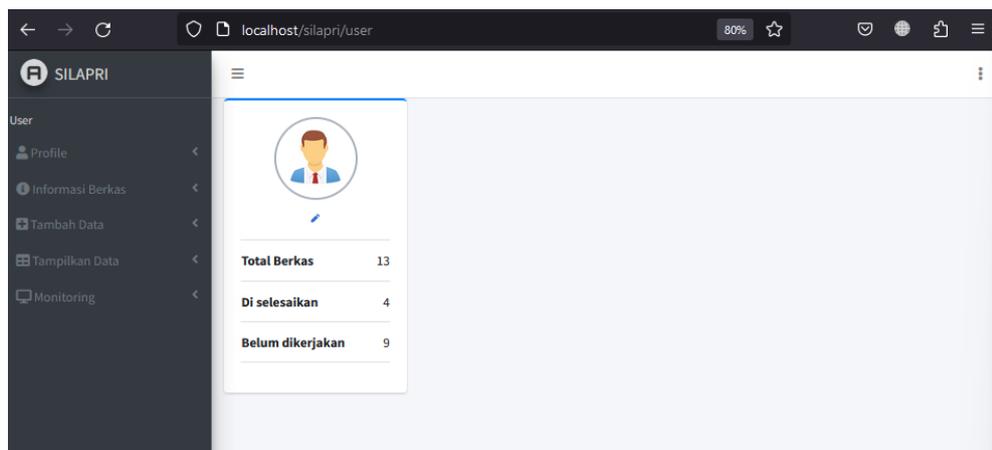
Melalui fitur ini admin dapat melakukan penambahan user mitra yang akan didaftarkan.



B. Halaman Mitra

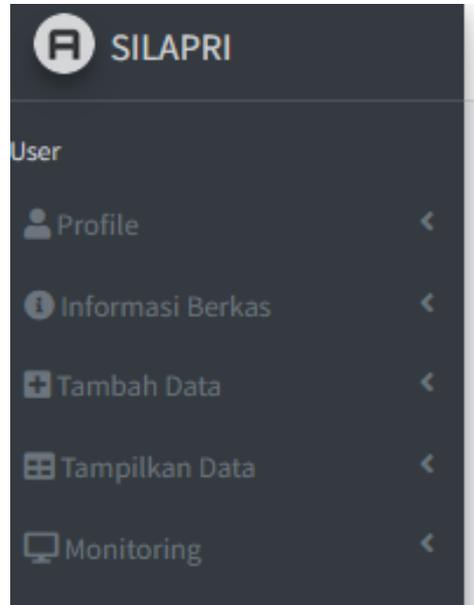
1. Halaman mitra

Halaman mitra merupakan halaman yang pertama kali muncul ketika user berhasil login. Pada halaman ini system akan menampilkan beragam menu dan profile user beserta jumlah rekapan berkas yang masuk. Baik berkas yang di entry oleh mitra. Jumlah berkas yang muncul hanya berkas yang sudah dientry oleh mitra itu sendiri.



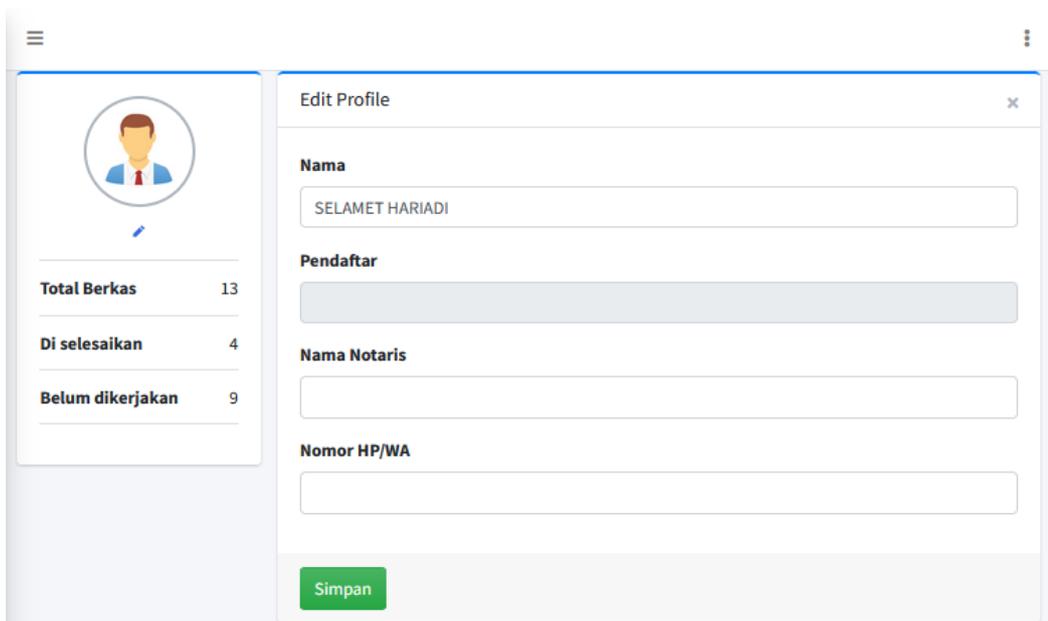
2. Akses menu mitra

Hak akses dalam user mitra ini memiliki beberapa menu yakni menu profile, menu informasi berkas, menu tambah data, menu menampilkan data, menu monitoring.



3. Profile mitra

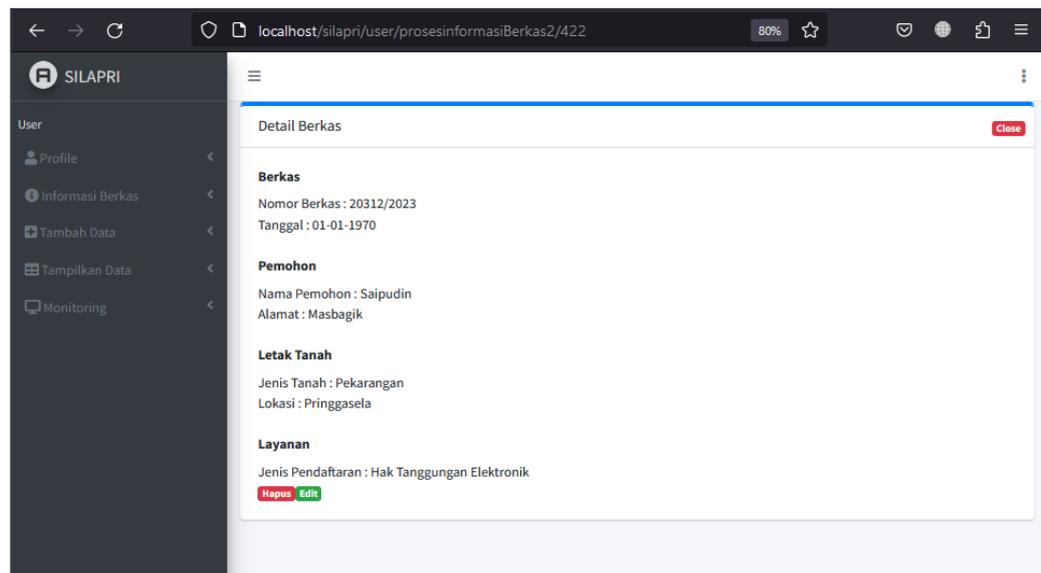
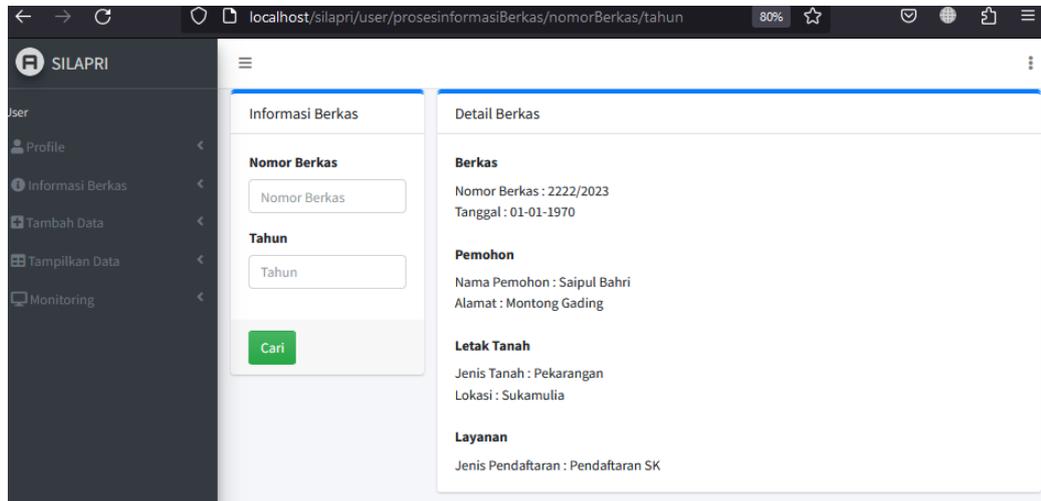
Halaman profile menampilkan informasi data pemilik akun dan menampilkan jumlah berkas yang didaftarkan, berkas yang sudah dikerjakan dan yang belum dikerjakan. Pada halaman ini juga user dapat melakukan perubahan data akun.

A screenshot of the "Edit Profile" form in the SILAPRI application. The form is titled "Edit Profile" and has a close button (X) in the top right corner. On the left side, there is a profile picture placeholder and a table showing the number of documents. The form fields are: Nama (SELAMET HARIADI), Pendaftar (empty), Nama Notaris (empty), and Nomor HP/WA (empty). A green "Simpan" button is located at the bottom of the form.

Kategori	Jumlah
Total Berkas	13
Di selesaikan	4
Belum dikerjakan	9

4. Informasi berkas

Informasi berkas menampilkan data berkas yang sudah di entri dengan melakukan pemanggilan berkas berdasarkan nomor berkas dan tahun berkas. Berkas yang sudah dikerjakan tidak dapat di rubah ataupun di hapus sebaliknya jika berkas belum selesai dikerjakan maka akan menampilkan fitur penutupan berkas atau hapus dan dapat di edit Kembali jika terjadi kesalahan.



5. Tambah data

Form penambahan perekaman pendaftaran tanah diakses untuk melakukan pendaftaran berkas yang sudah memiliki nomor berkas di input Kembali ke aplikasi ini untuk di olah sebagai peringatan yang akan masuk melalui pesa whatsapp ke nomor kepala seksi penetapan hak dan pendaftaran sebagai pengelola 7 layanan prioritas. Pesan ini sebagai pengingat agar 7 layanan prioritas yang didaftarkan tidak terlewat dari hari pendaftaran dan tetap menjaga akselerasi pendaftaran 100%

Perekaman Pendaftaran Tanah

Nomor Berkas:

Jenis Pendaftaran:

Nama:

Alamat:

Tanggal Daftar:

Jenis Tanah:

Lokasi Objek Tanah:

Luas Permohonan:

No Hak:

NIB:

6. Tampilkan data

Pada halaman ini berisi semua data yang sudah di entri yang dapat di buka Kembali dengan mengklik nomor berkas untuk informasi lebih lanjut, berkas yang sudah selesai di periksa menampilkan informasi pada kolom Status berupa status selesai dengan warna hijau sebaliknya jika berkas belum dikerjakan akan menampilkan informasi belum selesai dan berwarna merah.

No	Nomor Berkas	Nama	ALAMAT	Jenis Pendaftaran	Jenis Tanah	Luas	Desa	Setatus
1	2200/2023,	Roy Maryadi	PANCOR	Roya	Pekarangan	250	PANCOR	Selesai
2	2222/2023,	Saipul Bahri	Montong Gading	Pendaftaran SK	Pekarangan	232	Sukamulia	Selesai
3	20312/2023,	Saipudin	Masbagik	Hak Tanggungan Elektronik	Pekarangan	500	Pringgasela	
4	20012/2023,	WhastApp	PANCOR	Roya	Pekarangan	202	PANCOR	
5	30230/2023,	Saref Hidayatullah	Kelayu Utara	SKPT	Pekarangan	350	Kelayu Utara	
6	30231/2023,	Fauzan Ahmadi	Sikur Selatan	SKPT	Pekarangan	2000	Sikur Selatan	
7	40264/2023,	ISMAIL	LENTING PENGOROS	Roya	Pekarangan	200	LENTING	
8	14848/2023,	AHMAD SYABAN	LENTING DAYE	Pendaftaran SK	Pekarangan	150	PANCOR	Selesai
9	20990/2023,	ISMAIL	LENTING DAYE	Perubahan Hak	Pekarangan	100	SIKUR	Selesai
10	3001/2023,	NURMAN	LENTING DAYE	Pengecekan	Pekarangan	100	Terara	

Showing 1 to 10 of 13 entries

7. Monitoring

Monitoring bertujuan untuk melihat sebaran berapa jumlah berkas masuk dan sudah dikerjakan maupun yang belum dikerjakan.

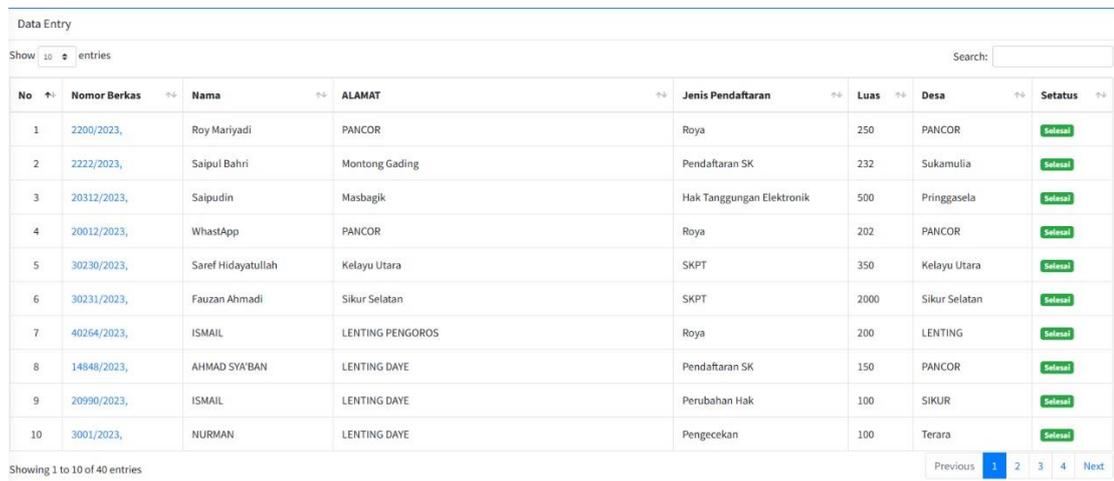
No	Pendftar	Jumlah Berkas
1	Jusaidi SH	9

Showing 1 to 1 of 1 entries

B. Manfaat Aksi Perubahan

Dengan dibangunnya penguatan pengawasan berbasis Web dalam rangka optimalisasi pengawasan proses pendaftaran tanah untuk mengurangi tunggakan PDDM di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur adalah upaya preventif dalam memitigasi resiko timbul/munculnya tunggakan PDDM pada 7 (tujuh) layanan prioritas Kementerian ATR/BPN. Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) dibangun agar lebih efektif mengingatkan pejabat pengawas setiap ada permohonan pendaftaran tanah yang masuk. Tentunya dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi serta kolaborasi di antara para pejabat pengawas dan tim efektif yang tergabung di dalamnya.

Aksi perubahan yang *project leader* lakukan pada pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dapat meningkatkan kinerja pelayanan pertanahan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang berpedoman SOP. Capaian dalam aksi perubahan ini dapat dilihat dalam indikator perbaikan sistem kecepatan dalam pelayanan dan kualitas data yang dihasilkan lebih baik dan memiliki kepastian hukum. Indikator dimaksud dapat terlihat pada *dashboard* KKP 7 (tujuh) layanan prioritas. Kinerja berkas pelayanan pada saat aksi perubahan mengalami peningkatan terhadap ketaatan waktu penyelesaian pelayanan dengan rincian sebagai berikut:



No	Nomor Berkas	Nama	ALAMAT	Jenis Pendaftaran	Luas	Desa	Setatus
1	2200/2023,	Roy Mariyadi	PANCOR	Roya	250	PANCOR	Selesai
2	2222/2023,	Saipul Bahri	Montong Gading	Pendaftaran SK	232	Sukamulia	Selesai
3	20312/2023,	Saipudin	Masbagik	Hak Tanggungan Elektronik	500	Pringgasela	Selesai
4	20012/2023,	WhastApp	PANCOR	Roya	202	PANCOR	Selesai
5	30230/2023,	Saref Hidayatullah	Kelayu Utara	SKPT	350	Kelayu Utara	Selesai
6	30231/2023,	Fauzan Ahmadi	Sikur Selatan	SKPT	2000	Sikur Selatan	Selesai
7	40264/2023,	ISMAIL	LENTING PENGOROS	Roya	200	LENTING	Selesai
8	14848/2023,	AHMAD SY'BAN	LENTING DAYE	Pendaftaran SK	150	PANCOR	Selesai
9	20990/2023,	ISMAIL	LENTING DAYE	Perubahan Hak	100	SIKUR	Selesai
10	3001/2023,	NURMAN	LENTING DAYE	Pengecekan	100	Terara	Selesai

Gambar 3.2 Screenshot Entry Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI)

Rekap Data Masuk				
Show 10 entries			Search: <input type="text"/>	
No	Jenis Layanan	Jumlah Berkas Masuk	Berkas Diselesaikan	Belum dikerjakan
1	Roya	5	5	0
2	Peralihan Hak	17	17	0
3	Pendaftaran SK	6	6	0
4	SKPT	2	2	0
5	Hak Tanggungan Elektronik	1	1	0
6	Perubahan Hak	1	1	0
7	Pengecekan	8	8	0
8	Total Layanan Prioritas	40	40	0

Showing 1 to 8 of 8 entries

Previous 1 Next

Gambar 3.3 Screenshot Rekapitulasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI)

Manfaat dari aksi perubahan yaitu penyelesaian tunggakan PDDM pada 7 (tujuh) layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur. Dalam proses pendaftaran tanah memberikan fungsi *control* dan *reminder* kepada para pejabat pengawas terhadap pelayanan pertanahan yang tepat waktu. Adapun manfaat bagi tim, masyarakat, dan instansi adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi tim

Project leader sebagai penggerak dalam tim dapat mengaktualisasikan kepemimpinan dan membantu tugas dan fungsi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Untuk petugas loket, pelaksana, maupun pengawas, dengan adanya kejelasan dan komitmen dalam pemberian pelayanan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Seluruh tim menjadi lebih sadar akan tugas dan fungsi sebagai pelayan bagi masyarakat sebagai komitmen dalam menerapkan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yaitu melayani, professional, terpercaya. Integritas tim menjadi lebih meningkat dengan sistem informasi yang membantu untuk memberikan *monitoring* dan evaluasi bagi kinerja pelayanan pertanahan melalui Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI).

2. Manfaat pelayanan

Sebagai penerima layanan masyarakat lebih merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur melalui penguatan pengawasan Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI).

3. Manfaat instansi

Sejalan dengan rencana strategis Kementerian ATR/BPN untuk mewujudkan kantor layanan modern yang memberikan produk, layanan, dan informasi pertanahan dan tata ruang. Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur mendapatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat melalui implementasi aksi perubahan ini. Misi pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia bisa diselenggarakan dengan penyelesaian tunggakan PDDM dan perbaikan kualitas pelayanan pertanahan yang tepat waktu. **Pengawasan pendaftaran tanah melalui Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) memberikan *monitoring* dan *alarm* yang efektif untuk mencegah muncul/timbulnya tunggakan PDDM.**

C. **Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan**

Rencana strategi pengembangan kompetensi adalah kemampuan dalam mengidentifikasi, menjelaskan, dan memutuskan strategi pengembangan kompetensi yang dibutuhkan untuk adopsi proyek perubahan. Rencana strategi pengembangan kompetensi berkaitan dengan tiga (3) hal yaitu; 1). Pihak yang terdampak aksi perubahan; 2). Perubahan kompetensi yang dibutuhkan, dan; 3). Cara pengembangan kompetensi. Adapun implementasi dari pengembangan kompetensi berarti strategi yang berhasil diterapkan di dalam proses aksi perubahan.

Pembangunan dan pelaksanaan Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) merupakan proses berkelanjutan yang artinya pembuat dan tim efektif tidak serta merta melepas Aplikasi Web setelah dapat dijalankan. Tim dituntut juga untuk terus mengembangkan Aplikasi Web sesuai dengan pelayanan pertanahan yang terus di-*update* dan dilakukan proses digitalisasi. Artinya perawatan atau *maintenance* Aplikasi Web secara berkala juga perlu dilakukan. Selain untuk mengembangkan, juga dimaksudkan untuk memperbaiki jika terjadi permasalahan-permasalahan yang muncul saat Aplikasi Web dijalankan.

Tim Efektif dalam aksi perubahan membutuhkan dukungan agar kompetensi yang diperlukan dalam aksi perubahan dapat benar-benar berjalan sebagaimana rencana. Penambahan atau pengembangan kompetensi dimaksud dilakukan melalui rapat dan sosialisasi. Mengingat 2 (dua) bagian penting dalam substansi aksi perubahan ini adalah pemanfaatan teknologi dan perbaikan layanan pertanahan. Untuk itu narasumber yang menguasai kedua bidang ini adalah para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur yang berpengalaman dan melek teknologi.

D. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan

Implementasi aksi perubahan ini memiliki keterkaitan dengan mata pelatihan pilihan yang diberikan pada saat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) metode *blended learning*. Keterkaitan dimaksud dibedakan sesuai jangka waktu tahapan kegiatan yang direncanakan sebagai berikut:

1. Tahapan kegiatan jangka pendek

Tabel 3.2 Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan

Rencana Waktu	Agenda	Output	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda I (Kepemimpinan Pancasila dan Bela Negara)	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda II (Kepemimpinan Pelayanan)	Keterkaitan dengan Subtansi Agenda III (Pelayanan Publik)
Minggu pertama	Koordinasi dan konsultasi dengan <i>mentor</i>	Notulensi dan arahan <i>mentor</i>	Prinsip utama kepemimpinan bela negara adalah integritas moral dan etika. Perilaku pemimpin yang berintegritas dan bermoral dengan berkoordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.	Kualitas kepemimpinan tercermin dalam kemampuan berkomunikasi sedangkan keberhasilan kegiatan komunikasi atau komunikasi dinilai efektif jika tujuan komunikasi tercapai. Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait merupakan aktualisasi kepemimpinan pelayanan guna mencapai tujuan yakni menghadirkan suatu program untuk memberikan layanan kepada masyarakat.	Komunikasi dengan menggunakan WA, media massa, media sosial, email, surat menyurat dan media lain yang dapat menjangkau banyak orang. Komunikasi publik yang efektif berdampak publik mau bergerak, melakukan apa yang menjadi maksud dan tujuan yang terkandung di dalam informasi publik tersebut.

Minggu kedua	Pembuatan Aplikasi Web	Aplikasi Web yang diberi nama Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) sudah dibangun	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualisasi nasionalisme dalam kepemimpinan bela negara akan tercermin dari pola ucap, pola sikap, dan pola tindak sang pemimpin yang menunjukkan preferensi yang menempatkan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan pribadi dan golongan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik komunikasi pimpinan yang lain adalah karakteristik struktural. Komunikasi berkarakteristik struktural bertujuan menginformasikan atau memberikan pesan tentang perencanaan, deskripsi pembagian tugas, dan membuka peluang konsultasi yang seluas-luasnya sehingga berdampak bawahan lebih kuat memegang tujuan dan struktur organisasi. Dalam menyukseskan aksi perubahan Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) dilaksanakan bersama tim efektif yang ikut membantu. • Dalam pelayanan kepada masyarakat pelayanan diberikan dengan komunikasi yang baik, ramah dan sopan santun sesuai prinsip pelayanan prima • Pelayanan digital juga diberikan dengan membantu pemohon untuk menginput aplikasi 	Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) dibuat untuk membantu pejabat pengawas dalam mengoptimalkan pengawasan proses pendaftaran tanah yang sesuai SOP demi mewujudkan terciptanya pelayanan prima (pelayanan publik).
Minggu Ketiga	Uji coba Aplikasi Web	Aplikasi Sistem Layanan Prioritas (SILAPRI) sudah berjalan dan Petunjuk Teknis (Juknis) sudah dibuat	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan tanpa pungli dan suap dalam penerimaan berkas kegiatan pertanahan mencerminkan integritas dan profesionalisme dalam membantu kesulitan masyarakat dan kelompok. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan tanpa memandang etnis, suku dan agama. Masyarakat Serang terdapat beraneka ragam suku dan agama saling berdampingan dan bertoleransi. Interaksi seorang pemimpin bela negara menjadi modal penting agar dapat menolong masyarakat. Ia harus mampu berinteraksi sesuai dengan etika moral yang berlaku dalam masyarakatnya 	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan saat pelaksanaan <i>public speaking</i>, penerapan komunikasi <i>non verbal</i> berupa <i>eye contact</i>, mimik muka, bahasa tubuh, artikulasi suara yang jelas, intonasi suara yang memberikan penekanan-penekanan pada kata-kata tertentu yang menjadi pesan utama, dan jeda-jeda dalam berbicara yang mencerminkan keterbukaan, keramahan, kehangatan, dan kepercayaan diri yang seyogyanya dilakukan sejak sebelum dimulai berbicara, selama berbicara, dan bahkan saat
Minggu Ke Empat	Pelaksanaan Aplikasi Web	Berkas layanan masuk			
Minggu Ke Lima	Pelaksanaan Aplikasi Web	Berkas layanan masuk			
Minggu Ke Enam	Pelaksanaan Aplikasi Web	Berkas layanan masuk			

			tanpa memandang suku dan agama. • Pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud perilaku meyakini Pancasila sebagai dasar negara serta menjadikan Pancasila sebagai pemersatu bangsa dan negara	Sentuh Tanahku yang kemudian pemohon dapat melakukan pemantauan berkas permohonannya secara daring.	mengakhiri pembicaraan untuk selalu membangun hubungan (<i>liking and respect</i>) dan kepercayaan (<i>trust</i>) dari <i>audience</i> , sehingga <i>audience</i> mau menerima, mengerti, dan memberikan umpan balik dari setiap informasi atau pesan yang disampaikan.
--	--	--	--	---	---

Adapun biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan perencanaan adalah sebagai berikut

Tabel 3.3 Biaya Pengeluaran

No	Rencana Waktu	Agenda	Biaya
1	Minggu ke 4 Juli 2023	Rapat koordinasi tim kerja	Rp.135.000,-
2	Minggu ke 1 Agustus 2023	Rapat koordinasi tim efektif	Rp.60.000,-
3	Minggu ke 2 Agustus 2023	Pembuatan Aplikasi Web dan <i>maintenance</i>	Rp. 1.000.000,-

E. Pelaksanaan 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 meliputi 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.

Berdasarkan pada penilaian sikap perilaku yang terdiri dari beberapa komponen yakni subkomponen integritas, subkomponen kerjasama, dan subkomponen mengelola perubahan, serta mengacu pada *individual development plan (IDP)* yang menghasilkan rekomendasi bagi Penulis untuk mengikuti pelatihan pengembangan diri dan orang lain serta manajemen pelaksanaan strategi mengelola keberagaman lingkungan kerja.

Pada subkomponen pengembangan diri dan orang lain yang salah satu butir itemnya adalah pengembangan diri, maka peserta telah meningkatkan kompetensi yang dimaksud dengan cara mengikuti Pelatihan Manajemen Pelaksanaan Strategi dan Mengelola Keberagaman Lingkungan Kerja yang difasilitasi oleh LMS PPSPDM Kementerian ATR/BPN pada tanggal 21-24 Agustus 2023. Pelatihan manajemen pelaksanaan strategi memiliki 10 jam pelajaran (JP) yang terdiri dari *building learning commitment* (2 JP), manajemen stratejik organisasi (4 JP), dan strategi analisis organisasi (4 JP). Pelatihan mengelola keberagaman memiliki 11 jam pelajaran (JP) yang terdiri dari building learning commitment (2 JP), konsep dasar keberagaman (2 JP), strategi dan bentuk implementasi dalam mengelola keberagaman (2 JP), membangun kerjasama (3 JP), dan proses pengembangan SDM dalam lingkungan yang beragam (2 JP). Kedua judul pelatihan telah disesuaikan dengan kompetensi yang dibutuhkan berdasarkan *assesment* yang telah dilakukan sebelumnya. Penulis dapat mengetahui nilai kompetensinya melalui Sistem Informasi Profil Kompetensi (SIPK) yang dapat diakses melalui laman <https://sipk.atrbpn.go.id/>.



Gambar 3.4 Sertipikat Pelatihan Manajemen Strategi



Gambar 3.5 Sertipikat Pelatihan Mengelola Keberagaman

Project leader juga melakukan pengembangan potensi diri dengan mengikuti kegiatan pengisian Kelompok Rencana Suksesi (KRS) Pejabat Administrator Gelombang 1 Tahun 2023 di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN). Peserta yang tercantum namanya dalam pengumuman Nomor 11/Peng-KP.01.03/VIII/2023 dinyatakan masuk dalam KRS Pejabat Administrator Gelombang 1 Tahun 2023 dan selanjutnya akan ditetapkan melalui surat keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional.



Gambar 3.6 Pengumuman Hasil Akhir KRS Gelombang 1 2023

DAFTAR PUSTAKA

- Parlindungan, A. P. (2003). *Administrasi Pertanahan*. Teknik Geodesi dan Geomatika, Institut Teknik Bandung. [www.academia.edu_12301506_Administrasi_Pertanahan](http://www.academia.edu/12301506/Administrasi_Pertanahan).
- Republik Indonesia (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia (2010). *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia (2019). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2019 tentang Jabatan Pelaksana Nonstruktural di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020-2024*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2021). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.
- Republik Indonesia (2021). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik*. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.