

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENGADUAN SENGKETA
PERTANAHAN MELALUI APLIKASI MALAQBI
PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAMUJU**



OLEH :

NAZARUDDIN, SH

NIP. 19830516 200912 1 005

**KEPALA SEKSI PENGENDALIAN DAN PENANGANAN SENGKETA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAMUJU**

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

2023

**FORM PERSETUJUAN MENTOR
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN II
TAHUN 2023**

Nama Peserta : Nazaruddin, SH
NIP : 19830516 200912 1 005
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

Nama Mentor : Andi Mappangile, A. Ptnh
NIP : 19650701 198703 1 003
Jabatan : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju
No. HP Mentor : 0811426897

Gagasan Aksi Perubahan :

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENGADUAN SENKETA PERTANAHAN
MELALUI APLIKASI MALAQBI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
MAMUJU TAHUN 2023

Mamuju, 28 April 2023

Disetujui oleh :

Mentor/Atasan Langsung



ANDI MAPPANGILE, A. Ptnh
NIP. 19650701 198703 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Peserta : Nazaruddin, SH
NIP : 19830516 200912 1 005
Jabatan : Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan
Sengketa
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : II (Dua)
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten
Mamuju

Judul Implementasi Aksi Perubahan:

**“Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan Sengketa
Pertanahan melalui Aplikasi Mala’bi pada Kantor Pertanahan
Kabupaten Mamuju”**

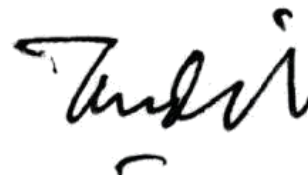
Telah diseminarkan dihadapan penguji dan diterima sebagai persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, untuk selanjutnya diimplementasikan untuk jangka menengah dan jangka panjang.

Coach



Nunung Nurhidayah, S.Pd., MAP
NIP.19790914 2002 2 003

Mentor



Andi Mappangile, A.Ptnh.
NIP. 197809242006041003

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan Nikmat dan Hidayahnya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Rencana Aksi Perubahan dengan tepat waktu. Kegiatan merancang rencana aksi perubahan ini dimaksudkan agar peserta Pendidikan dan Pelatihan PKP memiliki kompetensi dalam membangun karakter dan sikap perilaku kepemimpinan Pancasila yang berintegritas, menjunjung tinggi etika birokrasi dan bertanggung jawab dalam pengendalian pelayanan publik di unit organisasi sebagai bentuk perilaku kepemimpinan Pancasila dan bela negara dan memiliki kemampuan untuk mengaktualisasikan kepemimpinan pelayanan dan pengendalian pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya dengan melakukan inovasi dan kolaborasi rangka implementasi peningkatan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh peserta Diklat PKP.

Penyusun mengucapkan terimakasih dan penghargaan serta apresiasi yang setinggi tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan rencana aksi perubahan ini,:

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SIT., S.H., M.P., selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian ATR/BPN;
2. Bapak Andi Mappangile, A.Ptnh., Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, selaku mentor;
3. Ibu Nunung Nurhidayah, SPd., M.A.P., selaku coach dalam kegiatan rencana aksi perubahan;
4. Para widyaiswara PPSDM Kementerian ATR/BPN, seluruh Narasumber pada PKP Angkatan II Tahun 2023 dan jajaran Panitia Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian ATR/BPN ;
5. Rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Tahun 2023;

Kami menyadari bahwa rancangan aksi perubahan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami butuhkan demi kesempurnaan laporan ini.

Cikeas, Mei 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	9
1. Latar Belakang	9
2. Tujuan	3
3. Manfaat Aksi Perubahan	4
BAB II RINGKASAN AKSI PERUBAHAN	15
1. Isu yang diangkat.....	15
2. Gagasan/Terobosan Inovasi	19
BAB III DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	38
1. Membangun Integritas	38
2. Gagasan Terobosan Inovasi	40
3. Pengelolaan TIM	41
BAB IV DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	43
1. Capaian dalam Perbaikan Sistem Layanan	43
2. Manfaat Aksi Perubahan.....	51
3. Implementasi Pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan	52
BAB V KETERKAITAN DENGAN MATA PELAJARAN PILIHAN.....	55
1. Manajemen Pemerintahan.....	55
BAB VI DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN.....	57
1. Penerapan Strategi Komunikasi.....	57
2. Keberhasilan mendapatkan dukungan adopsi.....	58

BAB VII	KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN.....	59
1.	Rencana Kegiatan dan Target Jangka Menengah.....	59
2.	Rencana Kegiatan dan Target Jangka Panjang.....	59
BAB VIII	PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI.....	60
BAB IX	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
1.	Kesimpulan.....	61
2.	Saran.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerja Inovasi Aplikasi MALAQBI	22
Gambar 2.2 Susunan TIM Efektif.....	27
Gambar 2.3 Posisi Stakeholder berdasarkan tingkat kepentingan	31
Gambar 2.4 NET MAP Stakeholder	31
Gambar 2.5 Arahan dan Dukungan Kepala Kantor Wilayah BPN Sulbar ...	39
Gambar 2.6 Rapat Stakeholder di Kantor Wilayah BPN Prov. Sulbar	40
Gambar 2.7 Barcode Aplikasi Mala'bi.....	40
Gambar 2.8 Banner untuk membuka aplikasi.....	40
Gambar 2.9 Tampilan Aplikasi Mala'bi via PC dan Smartphone.....	40
Gambar 2.10 Tampilan Dashboard	40
Gambar 2.11 Tampilan Menu Login	47
Gambar 2.12 Pembuatan Berkas yang sudah didaftarkan.....	48
Gambar 2.13 Tampilan Menu	48
Gambar 2.14 Tampilan Menu Petugas Admin.....	49
Gambar 2.15 Sosialisasi Aplikasi Mala'bi kepada petugas loket.....	51
Gambar 2.16 Persentase Keberlanjutan dihadapan Kakanwil BPN Sulba ..	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Identifikasi ISU	15
Tabel 2.2. Model ASTRID dalam pemilihan masalah utama.....	16
Tabel 2.3. Model Kanvas Inovasi IPDA	23
Tabel 2.4. Jadwal Pelaksanaan Offclass	24
Tabel 2.5. Perencanaan Anggaran Kegiatan	25
Tabel 2.6. Identifikasi Stakeholder Aksi Perubahan	28
Tabel 2.7. Unsur-unsur SPIP dalam pelaksanaan aksi perubahan.....	30
Tabel 2.8. Profil aplikasi mala'bi.....	33
Tabel 2.9. Skoring Penilaian Sikap dan Perilaku	35
Tabel 2.10. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Dewasa ini Ilmu Pengetahuan dan Teknologi khususnya dibidang teknologi komputer telah berkembang sedemikian pesatnya, sehingga hampir semua cakupan bidang kegiatan manusia bergantung pada yang dinamakan dengan teknologi komputer.

Hampir semua instansi pemerintah serta perusahaan swasta mempergunakan teknologi digital untuk menunjang dan memudahkan aktivitas-aktivitas yang dipermudah oleh teknologi, pun dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional merupakan satu-satunya institusi yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Untuk itu Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional berusaha memberikan berbagai macam inovasi.

Tujuan Kementerian ATR/BPN yang tertuang pada Rencana Strategis (Renstra) mengamanatkan tahun ini adalah tahun berbasis elektronik. Seluruh jajaran untuk segera melakukan transformasi digital secara sistematis dan komprehensif namun tetap memperhatikan potensi-potensi risiko (*risk awareness*) yang timbul, termasuk penyiapan sumber daya manusia yang berintegritas, Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, dan ketersediaan jaringan sesuai dengan amanat Menteri Agraria dan tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional pada Rapat Kerja Nasional Kementerian ATR/BPN tahun 2022 tanggal 21 Maret 2022.

Inovasi layanan pertanahan dimaksudkan untuk memberikan layanan yang lebih baik (layanan prima) kepada masyarakat/badan hukum serta *stake holder*, baik mengenai persyaratan, prosedur, waktu maupun biaya layanan, serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas layanan pertanahan. Untuk itu Kementerian Agraria dan Tata Ruang, khususnya pada tingkat Kabupaten yaitu Kantor

Pertanahan membutuhkan suatu inovasi baru yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penggunaannya. Sistem pengaduan yang masih bersifat manual pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju memungkinkan masyarakat harus mengadukan persoalan sengketa dengan pergi langsung ke kantor, mengambil karcis, menunggu giliran kemudian menunggu panggilan mediasi. Begitu pula dengan data yang diajukan sebagai dasar pelaksanaan penyelesaian masalah yang masih bersifat manual dan tanpa adanya dukungan foto dan koordinat letak lokasi yang bersengketa. Dari hal tersebut dari itu dibutuhkan sebuah sistem penginputan tanah sengketa secara online sehingga memungkinkan masyarakat dapat mengadukan permasalahan sengketa secara online dengan menyertakan peta sebagai titik lokasi tanah yang bersengketa serta dapat, beserta dokumen alas hak sehingga memberikan informasi dalam peta dimana letak titik tanah tersebut berdasarkan dengan info pengadu.

Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju adalah salah satu Kantor Pertanahan yang ada di Provinsi Sulawesi Barat, merupakan Kantor Pertanahan yang berusaha memberikan pelayanan terbaik di bidang pertanahan dengan berusaha memenuhi tuntutan masyarakat terhadap masih lemahnya monitoring dan evaluasi pelayanan terutama di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Permasalahan yang dihadapi oleh seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju adalah belum adanya suatu layanan pengaduan sengketa yang bersifat digital sehingga menyebabkan tidak termonitornya berkas layanan pengaduan sengketa secara terukur sehingga menyebabkan masyarakat harus datang ke Kantor Pertanahan untuk menanyakan berkas secara langsung, masyarakat tidak mendapatkan pemberitahuan jika pengaduannya sudah sampai ke tahapan apa, masyarakat tidak bisa menilai langsung kinerja petugas, serta penyelesaian pengaduan terkesan berlarut-larut. Seiring dengan pemahaman masyarakat tentang pelayanan

pertanahan dan kemajuan teknologi, maka tuntutan penyajian informasi yang terkait dengan data semakin meningkat. Terkait permasalahan penyelesaian pengaduan sengketa pada seksi pengendalian dan penanganan sengketa pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju diperlukan aplikasi yang cepat, akurat dan kompleks dalam hal pemantauan perjalanan pengaduan sehingga pelayanan menjadi efektif dan akuntabel.

B. Tujuan

Agar aksi perubahan ini dapat terimplementasikan secara berkesinambungan maka tujuan aksi perubahan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

+ Jangka Pendek (OUTPUT)

- a. Mempercepat penyelesaian pengaduan pertanahan melalui Kantor Pertanahan
- b. Mengurangi tatap muka langsung dengan pengadu yang dapat menimbulkan persepsi yang berbeda
- c. Masyarakat memahami cara kerja aplikasi pelaporan sengketa dan konflik pertanahan serta menggunakannya.

+ Jangka Menengah (OUTCOME)

- a. Masyarakat dapat memantau langsung posisi pelaporan dan kinerja petugas dalam pelayanan pertanahan di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
- b. Petugas lebih termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tahapan dan waktu yang ditentukan dalam SPOP

+ Jangka Panjang (IMPACT)

- a. Inovasi diharapkan dapat diintegrasikan dengan aplikasi JUSTISIA, dan KKP yang ada di Pusdatin
- b. terwujudnya pelayanan pertanahan secara digital di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sesuai dengan nilai nilai Kementrian ATR/BPN Melayani, Profesional Dan Terpercaya.

- c. Menjadi Kantor Pertanahan yang Zero Tunggakan penyelesaian pengaduan sengketa dan konflik pertanahan
- d. Aplikasi dapat dikembangkan dalam pelayanan Pertanahan selain pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

C. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat bagi Internal

- a. Dalam situasi di mana banyak sengketa pertanahan, penggunaan strategi penanganan pengaduan sengketa dapat membantu mengurangi beban kerja Kantor Pertanahan, karena proses penyelesaian pengaduan dapat lebih cepat, efisien dan terkontrol daripada menggunakan pola manual.
- b. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih aktualisasi kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk membangun jejaring social dan melakukan kolaborasi baik secara internal maupun eksternal dalam mengelola tugas-tugas pelayanan secara efektif dan efisien.
- d. Meningkatkan indeks kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diselenggarakan;
- e. Efisiensi terhadap waktu, tenaga dan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan.

2. Manfaat bagi Eksternal

- a. Mendapatkan kepastian waktu penyelesaian pengaduan sengketa dan konflik pertanahan;
- b. Mendapatkan layanan pertanahan yang efisien secara waktu, tenaga dan biaya.
- c. Mengedukasi masyarakat untuk menggunakan media pelaporan secara online

- d. Mendukung agenda pelaksanaan Reformasi Birokrasidan Transformasi digital di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

BAB II

RINGKASAN AKSI PERUBAHAN

1. Isu yang diangkat

Dalam memberikan layanan kegiatan Pengendalian dan Penanganan Sengketa kepada masyarakat atau pengguna layanan, tidak terlepas dari kemungkinan adanya kendala atau masalah yang berpotensi menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan.

Dalam memberikan layanan kegiatan penanganan sengketa dan perkara kepada masyarakat atau pengguna layanan, terkadang muncul kendala atau masalah yang dapat menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan. Berikut beberapa contoh kendala yang terjadi:

- a. Keterbatasan sumber daya, penganggaran, dan teknologi dapat menjadi kendala yang signifikan dalam memberikan layanan penanganan pengaduan, sengketa dan perkara. Misalnya, keterbatasan dalam jumlah dan kualitas tenaga, fasilitas dan peralatan, serta anggaran dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidakmampuan untuk menangani permintaan masyarakat atau pengguna layanan. Keterbatasan Sumber Daya Manusia ini diperparah pula dengan rangkap jabatan atau pekerjaan pada seksi lain seperti menjadi anggota TIM Ajudikasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), TIM Anggota Gugus Tugas Reforma Agraria dan Tim Pemeriksa Tanah atau Panitia "A"
- b. Keterbatasan waktu, dalam penyelesaian sengketa dan perkara dapat memakan waktu yang cukup lama, tergantung pada kompleksitas kasus dan tingkat keterlibatan pihak-pihak yang terlibat. Keterbatasan waktu yang terkait dengan proses hukum dapat menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan kasus dan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan.
- c. Kepastian hukum juga merupakan faktor penting dalam penyelesaian sengketa dan perkara. Jika terdapat keraguan atau ketidakjelasan dalam interpretasi hukum atau regulasi yang

berlaku, hal ini dapat mempengaruhi keberhasilan penyelesaian kasus dan memperpanjang waktu penyelesaian.

- d. Masalah teknis dimana dalam proses penyelesaian sengketa dan perkara juga dapat menghadapi masalah teknis, seperti kesalahan dalam sistem informasi, ketidakmampuan dalam memproses dokumen, dan masalah teknologi lainnya serta minimnya informasi yang diterima masyarakat terhadap pengaduan layanan pertanahan sebagai upaya menyelesaikan sengketa. Masalah ini dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan dan memperpanjang waktu penyelesaian.
- e. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan penyelesaian sengketa dan perkara dapat menjadi kendala yang signifikan dalam memberikan layanan tersebut. Jika masyarakat merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian atau merasa tidak diperlakukan dengan adil, hal ini dapat mempengaruhi citra lembaga dan memperburuk situasi.

Namun, upaya peningkatan dan perbaikan tetap diperlukan agar seksi tersebut dapat lebih baik kinerjanya. Dari rangkaian pekerjaan Pengendalian dan Penanganan Sengketa tersebut, penulis mencoba mengangkat isu strategis yaitu:

- a. Banyaknya pengaduan secara tatap muka yang cukup menyita waktu;
- b. Proses pengaduan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa belum terpantau dengan baik oleh pemohon;
- c. penanganan pengaduan sengketa pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa cenderung memakan waktu yang cukup lama;
- d. Tidak tersedianya data base pelaporan pengaduan sengketa yang lengkap dan terinci;
- e. Tidak tersedianya koordinat lokasi sengketa dan konflik pertanahan.

Tabel 2.1. Identifikasi Isu Pada Area Tusi Bermasalah di Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa

No	Tusi	Kondisi Saat Ini	Isu	Gab	Kondisi Yang Diharapkan	Upaya yang akan dicapai
1	Pelaksanaan Penanganan Sengketa dan Perkara	Penanganan pengaduan secara tatap muka menyita waktu yang banyak sehingga cenderung memakan waktu yang cukup lama dan bertele-tele	Pengelolaan dan penanganan pengaduan sengketa cenderung lama	Banyaknya pengaduan dan sengketa yang harus ditangani secara tatap muka meningkat yang mengakibatkan penanganan tidak maksimal.	Frekuensi tatap muka dengan pemohon dikurangi terkait pengaduan	Memaksimalkan penggunaan aplikasi pengaduan online
2	Pelaksanaan Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Tidak adanya kesamaan persepsi dalam penanganan perkara pertanahan pada lembaga Peradilan	Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Tengah kadang kalah dalam proses persidangan	Memungkinkan meningkatnya kekalahan pihak Tergugat(BPN) dalam berperkara di Pengadilan	Meningkatnya persentase kemenangan BPN dalam proses persidangan ketika ditarik sebagai pihak Tergugat	Adanya persamaan persepsi dan peningkatan kualitas SDM dalam menangani perkara pertanahan pada lembaga Peradilan
3	Pelaksanaan Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Rendahnya pemahaman SDM dalam pelaksanaan Mediasi sengketa pertanahan	Mediasi kasus pertanahan memakan waktu yang cukup panjang dan lama	Penyelesaian mediasi cenderung gagal	Adanya peningkatan kualitas dalam pelaksanaan Mediasi Pertanahan	Terselesainya pengaduan sengketa melalui jalur mediasi pertanahan

Sumber : Pengolahan Data pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju

Masalah utama ditetapkan dengan menggunakan metode ASTRID (Aktual, Spesifik, Transformasi, Relevan, Inovatif, dan Dapat diselesaikan selama masa pelatihan). Aktual berarti masih hangat atau sedang terjadi, dapat juga berarti masalah tersebut sudah berlangsung lama namun belum terselesaikan. Spesifik berarti masalah tersebut bersifat khusus. Transformasi berarti ada perubahan, tidak statis,

sehingga masalah tersebut terasa pengaruhnya terhadap bidang-bidang lain. Relevan berarti masalah yang diangkat sesuai dengan tugas dan fungsi unit eselon IV yang dijabat oleh peserta. Inovatif berarti bersifat baru atau membawa pembaharuan bagi unit kerja. Terakhir, dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, yaitu selama 60 hari kalender. Metode ini memiliki skor maksimal dengan bobot maksimal untuk tiap-tiap kriteria sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 2.2 Metode ASTRID dalam memilih masalah utama

No	Kriteria	Bobot	Masalah		
			1)	2)	3)
1.	Aktual	15	15	9	11
2.	Spesifik	10	9	8	8
3.	Transformasi	10	9	7	7
4.	Relevan	15	15	14	14
5.	Inovatif	25	23	15	15
6.	Dapat diselesaikan selama pelatihan	25	22	15	15
Jumlah		100	93	68	70

Setelah melakukan analisis menggunakan metode ASTRID sebagaimana Tabel 5, diperoleh satu masalah utama dari masalah yang ada pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa dengan skor tertinggi yaitu 93 sehingga layak untuk dijadikan aksi perubahan. Masalah utamanya adalah Proses penanganan pengaduan Sengketa dan Konflik Pertanahan belum dapat terpantau dengan baik oleh Pemohon sehingga banyak penyelesaian penanganan pengaduan cenderung memakan waktu yang cukup lama. Hal ini disebabkan karena tidak tersedianya data base subyek dan obyek secara rinci termasuk pula dokumen dan titik koordinat letak lokasi yang bersengketa. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem pelaporan pengaduan sengketa yang lebih bersifat digital, kompleks dan terinci, sehingga para pemohon/pelapor bisa memantau langsung perjalanan berkas tanpa harus ke kantor pertanahan tetapi cukup menggunakan aplikasi yang berbasis online dan dapat dilakukan dimana saja tanpa terikat oleh waktu dan tempat.

2. Gagasan/Terobosan Inovasi

Deskripsi Inovasi

Setelah mengetahui isu strategis atau permasalahan prioritas organisasi langkah selanjutnya adalah menentukan solusi sebagai terobosan inovatif. Penentuan solusi harus memperhatikan penyebab-penyebab utama timbulnya isu atau permasalahan agar tepat mengatasi permasalahan.

Berdasarkan masalah utama yang dipilih yaitu Pengelolaan dan penanganan pengaduan sengketa cenderung lama pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, apabila tidak segera ditangani maka dapat menimbulkan berbagai masalah bagi organisasi yaitu :

- a. Sikap masyarakat yang tidak puas sehingga dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan loket pengaduan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju
- b. Menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju;
- c. Memancing masyarakat pengguna layanan pertanahan untuk melaporkan layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju ke Instansi lain baik itu OMBUSDMAN ataupun ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melalui lembaga resmi pengelola SP4N-LAPOR;
- d. Dapat mempengaruhi penilaian Pencanaan Zona Integritas (ZI) untuk menuju WBK/WBBM dimasa yang akan datang

Adapun inovasi dalam aksi perubahan ini ini berangkat dari tiga nilai Kementerian ATR/BPN yaitu melayani, profesional, dan terpercaya. Transformasi pelayanan pertanahan yang bersumber dari nilai Kementerian ATR/BPN ini penulis angkat untuk menambah nilai kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat kepada Instansi. ASN adalah pelayan masyarakat, maka selaku pelayan masyarakat sudah sepatutnya masyarakatlah yang menjadi prioritas pelayananan ini sehingga masyarakat dapat menilai dan terlayani dengan baik secara transparan. Untuk

mengantisipasi hal sebagaimana tersebut diatas, hal yang paling relevan dilakukan saat ini dan sejalan dengan arah kebijakan organisasi yaitu peningkatan kualitas layanan pengaduan sengketa pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan menggunakan teknologi. Inovasi Aksi Perubahan yang akan dilakukan adalah dengan membangun aplikasi berbasis web dan android sehingga proses layanan pengaduan sengketa dapat tersistem, terpusat, informatif, dan termonitoring dengan baik. Disisi lain dapat meminimalkan penggunaan Sumber Daya Manusia, Tempat, serta mendukung Sistem Perkantoran modern yang *Papeerless*. Aplikasi ini akan mentransformasi beberapa penanganan pengaduan sengketa pertanahan dari system manual ke system digital.

Dari uraian diatas, penulis membuat inovasi berupa Aplikasi pengaduan sengketa yang berisi tentang notifikasi, dan Layanan Interaktif berkas layanan pertanahan Pengendalian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan. sehingga pemohon atau pengadu bisa memasukkan aduan sengketa pertanahan tanpa harus ke kantor pertanahan tetapi cukup menggunakan mobile phone berbasis web. Aplikasi ini diberi nama “MALAQBI” yang merupakan akronim dari **Manajemen Layanan Pengaduan Bersih dan Informatif** dengan mengambil nama unsur kearifan lokal Kabupaten Mamuju. Dalam bahasa Mamuju, “MALAQBI” dapat bermakna **“Indah, aman, puas** dan dapat pula bermakna **lembut”**.. Dengan penggunaan aplikasi “MALAQBI” ini, diharapkan para pengadu dapat merasa puas dengan penyelesaian masalah yang ditawarkan sehingga merasa nyaman dan hubungan kekerabatan kembali menjadi **indah**. Secara sederhana aplikasi ini berguna untuk masyarakat yang selama ini tidak mendapatkan kepastian dan pemberitahuan posisi berkas pengaduan sengketa yang telah diajukan ke Kantor Pertanahan. Aplikasi ini akan memberitahu kepada pengguna layanan posisi berkas, berinteraksi dengan Kantor Pertanahan melalui *live chat* yang akan disematkan pada aplikasi ini.

Strategi Inovasi Aksi Perubahan ini akan dilakukan sejalan dengan tahapan layanan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan, yaitu :

- a. Pengadu memasukkan permohonan aduan. Pada tahap ini terlebih dahulu dilakukan verifikasi kelengkapan dokumen. Jika lengkap, maka system akan meneruskan ke Admin Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa untuk dibuatkan resume dan kajian untuk menentukan apakah pengaduan yang masuk merupakan kasus atau bukan. Jika bukan merupakan kasus, maka aduan tidak dapat ditindaklanjuti.
- b. Kasus dientry oleh petugas pada aplikasi;
- c. Selanjutnya akan dilakukan tahapan penanganan seperti :
 - Gelar awal;
 - Penelitian kasus;
 - Ekspose hasil penelitian;
 - Rapat Koordinasi atau mediasi;
 - Gelar akhir, dan
 - Penyelesaian kasus.
- d. Inovasi yang akan dilakukan pada pembuatan aplikasi ini terletak pada tahapan a, b dan c. yaitu :
 - 1) Pada tahapan “a” Proses pengajuan pengaduan dilakukan sendiri oleh pengadu melalui web yang telah disiapkan, dengan terlebih dahulu melakukan registrasi singkat. Setelah berkas aduan dirasa lengkap by system, maka system akan memberitahu pengadu melalui notifikasi yang terhubung dengan nomor *whatssapp* pengadu yang telah teregister sebelumnya. Adapun notifikasi tersebut disertai dengan link surat pemberitahuan bahwa kasus akan segera ditangani oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju beserta tanggal rencana tahapannya.

- 2) Pada tahapan “b” Inovasi selanjutnya untuk memecahkan masalah keterbatasan Sumber Daya Manusia adalah dengan memindahkan beban entry yang semula oleh petugas Kantor Pertanahan menjadi dilakukan sendiri oleh pengadu berdasarkan form yang telah disiapkan dan terkunci, sehingga dapat dipastikan identitas pengadu, isi aduan serta kelengkapan dokumen dapat terjamin dan lengkap.
- 3) Pada tahapan “c” Setiap tahapan pelaksanaan penyelesaian kasus, pemohon dapat selalu memantau berdasarkan notifikasi yang terkirim langsung kepada pengadu pada tahapan :

✚ Penelitian Kasus

Notifikasi/pemberitahuan kepada pengadu melalui *whatsapp* bahwa akan dilakukan penelitian kasus pada lokasi obyek sengketa pada hari dan tanggal yang sudah ditetapkan.

✚ Mediasi

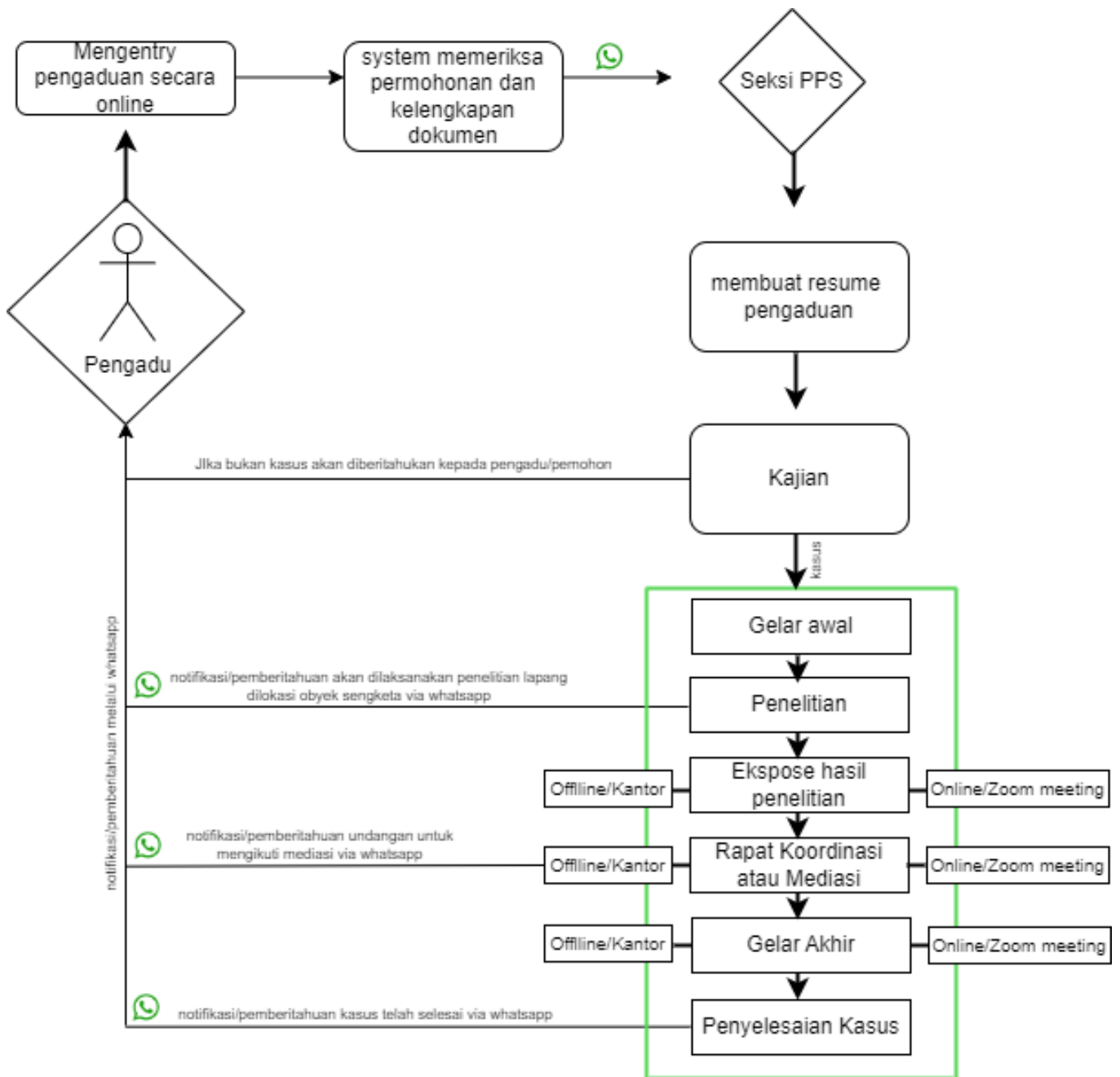
Notifikasi/pemberitahuan kepada pengadu/pemohon dan pihak teradu/termohon serta pihak yang berkepentingan melalui *whatsapp* yang berisi link surat undangan untuk mengikuti mediasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju atau tempat lain yang disepakati atau dapat melalui daring dengan aplikasi zoom meeting.

✚ Penyelesaian Kasus

Notifikasi/pemberitahuan beserta link surat pemberitahuan penyelesaian kasus kepada pengadu/pemohon dan teradu/termohon serta pihak terkait melalui *whatsapp* bahwa kasus telah selesai.

Sebagai alat bantu yang efektif dalam rangka mengidentifikasi, mendeskripsikan, menganalisis dan merancang tugas/fungsi program kegiatan dan rencana inovasi organisasi dapat digunakan media berupa diagram alir alur kerja inovasi untuk mempermudah

penulis dalam merancang aksi perubahan dapat diuraikan dalam diagram alir dibawah ini.



Gambar 2.1 Alur Kerja Inovasi Aplikasi MALAQBI

B. Model Inovasi Perubahan (*Canvas Inovasi*)

Model kanvas inovasi digunakan dalam merancang inovasi dalam Rancangan Aksi Perubahan ini. Model ini adalah perwujudan strategi manajemen yang dimodifikasi oleh LAN dalam bentuk skema visual terdiri atas 13 elemen. Elemen-elemen tersebut yaitu target klien, hubungan klien, pelayanan, nilai yang ditawarkan, kegiatan utama, sumber daya, mitra kerja, risiko, imbalan, unsur biaya, sustainabilitas, akuntabilitas, dan legalitas.

Tujuan utama dari penggunaan Business Model Canvas adalah untuk membantu organisasi atau Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mengembangkan model bisnis yang lebih efektif dan efisien. Melalui penggunaan kerangka kerja ini, organisasi dapat memahami secara lebih baik elemen-elemen utama dari bisnis, dan mengoptimalkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya mereka untuk mencapai tujuan bisnis yang diinginkan.

Selain itu, Business Model Canvas juga dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi peluang-peluang baru dan menghadapi tantangan yang dihadapi dalam bisnis mereka. Dengan memahami secara lebih baik model bisnis mereka, organisasi dapat mengembangkan strategi bisnis yang lebih tepat untuk meningkatkan daya saing dan mengoptimalkan kinerja bisnis pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mereka. Berikut Model Kanvas Inovasi terhadap rencana aksi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat :

Tabel 2.3. Model Kanvas Inovasi IPDA

Mitra kerja	Kegiatan Utama	Nilai yang Ditawarkan	Hubungan klien	Target Klien
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Kepala Sub Bagian Tata usaha ✚ Seksi Survei dan Pemetaan ✚ Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran ✚ Seksi Penataan dan Pemberdayaan ✚ Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan Programmer ✚ Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Pembuatan aplikasi sistem manajemen Pengaduan Sengketa Pertanahan 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Pemohon Dapat melakukan pengaduan sengketa dan mengikuti perkembangan langsung tanpa harus datang ke kantor Pertanahan cukup dengan mengunjungi web atau notifikasi. ✚ Memudahkan akses informasi layanan kepada masyarakat agar dapat memahami layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Keterbukaan waktu pelayanan Pemohon dapat mengirimkan data dan dokumen kelengkapan pengaduan beserta koordinat obyek sengketa tanah. ✚ Mendapatkan notifikasi posisi berkas, tahapan pengaduan serta perkembangannya 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Masyarakat/pengadu ✚ <i>Internal</i>
	<p style="text-align: center;">Sumber Daya</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ PNS dan PPNPN ✚ Programmer ✚ Anggaran ✚ Laptop ✚ Jaringan internet ✚ Aplikasi Online 			<p style="text-align: center;">Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Akses mendaftar layanan secara online dari mana saja dan paper less dan praktis.
Unsur Biaya		Imbalan	Risiko	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Belanja barang ✚ Belanja alat dan bahan pelatihan 		<ul style="list-style-type: none"> ✚ PNBPN ✚ Kepercayaan masyarakat akan layanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Kerusakan Aplikasi ✚ Sinyal ✚ Hacker ✚ Informasi palsu ✚ Masyarakat belum mengerti tata cara penggunaan aplikasi 	
Legalitas			Akuntabilitas	Sustainabilitas
<ul style="list-style-type: none"> ✚ UU No. 5 Tahun 1960 ✚ PP No. 24 Tahun 1997 ✚ PP No. 40 Tahun 1996 ✚ Permen Agraria/Ka.BPN No. 9 Tahun 1999 ✚ Perkebunan No. 1 Tahun 2010 ✚ Permen Agraria/Ka.BPN No. 4 Tahun 2017 ✚ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. 			<ul style="list-style-type: none"> ✚ Meningkatnya kepercayaan dan Persepsi Publik terhadap Kantor Pertanahan 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Paper Less ✚ Dapat dikembangkan sebagai pendukung aplikasi JUSTISIA ✚ Dimungkinkan untuk dikembangkan menjadi layanan electronic di lain seksi

Tabel 2.4. Jadwal Pelaksanaan Offclass

Kegiatan Utama	Tahapan	Pelaksana	Waktu	Output Kegiatan
Persiapan	Koordinasi dan Konsultasi dengan Mentor	<i>Project Leader</i>	25-5-2023	Dokumen RAP yang telah Disesuaikan
	Koordinasi dengan programmer aplikasi	<i>Project Leader</i>	25-05-2023	Tata cara dan Alur Penanganan sengketa sesuai ketentuan yang berlaku.
	Rapat Persiapan dan Pembentukan Tim Efektif	<i>Project Leader, Anggota Tim</i>	29-5-2023	Undangan, Daftar Hadir, Notulen
	Penerbitan SK Tim Efektif	<i>Kasubbag TU</i>	30-5-2023	SK Tim Efektif
	Ujicoba aplikasi MALAQBI	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project Leader</i> • <i>Programmer</i> • <i>TIM Efektif</i> 	2-6-2023	Penggunaan aplikasi MALAQBI
	Pencetakan brosur, X-Banner dan spanduk sosialisasi	<i>Tim Efektif</i>	2-6-2023	brosur, X-Banner dan spanduk sosialisasi
Pelaksanaan	Rapat agenda tim efektif (koordinasi)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project Leader</i> • <i>Anggota Tim</i> 	2-6-2023	Undangan, Daftar Hadir dan Notulen
	Sosialisasi aplikasi MALAQBI	<i>Anggota Tim</i>	5-6-2023	Media Sosial
	Sosialisasi Aplikasi MALAQBI (Tatap muka)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project Leader</i> • <i>Anggota Tim</i> 	7-6-2023	Undangan, Daftar Hadir, Notulen dan evidence

Pelaporan	Penandatanganan Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan dan penggunaan aplikasi MALAQBI	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project Leader</i> • <i>Anggota Tim</i> • <i>Kepala Desa</i> • <i>Media/LSM</i> 	7-6-2023	Berita Acara Rencana Aksi Pencegahan Kasus Pertanahan dan MOU
	Rapat penyusunan rekomendasi Implementasi rencana aksi penanganan pengaduan sengketa	<i>Project Leader</i>	17-7-2023	Nota Dinas, daftar Hadir dan BA Rekomendasi
	Penyusunan Laporan Aksi Perubahan	<i>Project Leader</i>	18-7-2023 sd 21-7-2023	Laporan Aksi Perubahan

A. Estimasi Penggunaan Anggaran

Penyusunan rencana aksi perubahan ini dengan beberapa tahapan kegiatan membutuhkan anggaran yang bersumber dari Daftar Isian Penggunaan Anggaran Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuj tahun 2023. Adapun sumber mata anggarannya menggunakan kegiatan 5527.EBD.961.051.A.521211 dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 2.5 Perencanaan Anggaran Kegiatan

KODE	URAIAN KEGIATAN	VOLUME	SATUAN	BIAYA	TOTAL BIAYA
5527.EBD.961	Layanan Reformasi Kinerja				
051	Pembangunan ZI dalam rangka Reformasi Birokasi				
A	Tanpa Sub Komponen				12,630,000
	Koordinasi Pembangunan ZI				
521211	Belanja bahan				5,630,000
	> Persiapan				955,000
	- Penggandaan dan Penjilidan	1	PKT	295,000	295,000
	- Biaya Konsumsi Rapat (30 org x 1 kali)	30	OK	22,000	660,000
	> Pelaksanaan				3,900,000
	- Biaya Konsumsi Rapat (10 org x 6 kali)	60	OK	65,000	3,900,000
	> Pelaporan				775,000
	- Biaya Konsumsi Rapat (10 org x1 kali)	10	OK	65,000	650,000
	- Penggandaan	500	Lbr	250	125,000
522151	Belanja Jasa Profesi				7,000,000
	> Publikasi Pembangunan ZI				
	- Media Publikasi	1	PKT	7,000,000	7,000,000

Dari kegiatan diatas, total biaya yang dianggarkan sebesar Rp. 12.630.000,- (dua belas juta enam ratus tiga puluh ribu rupiah)

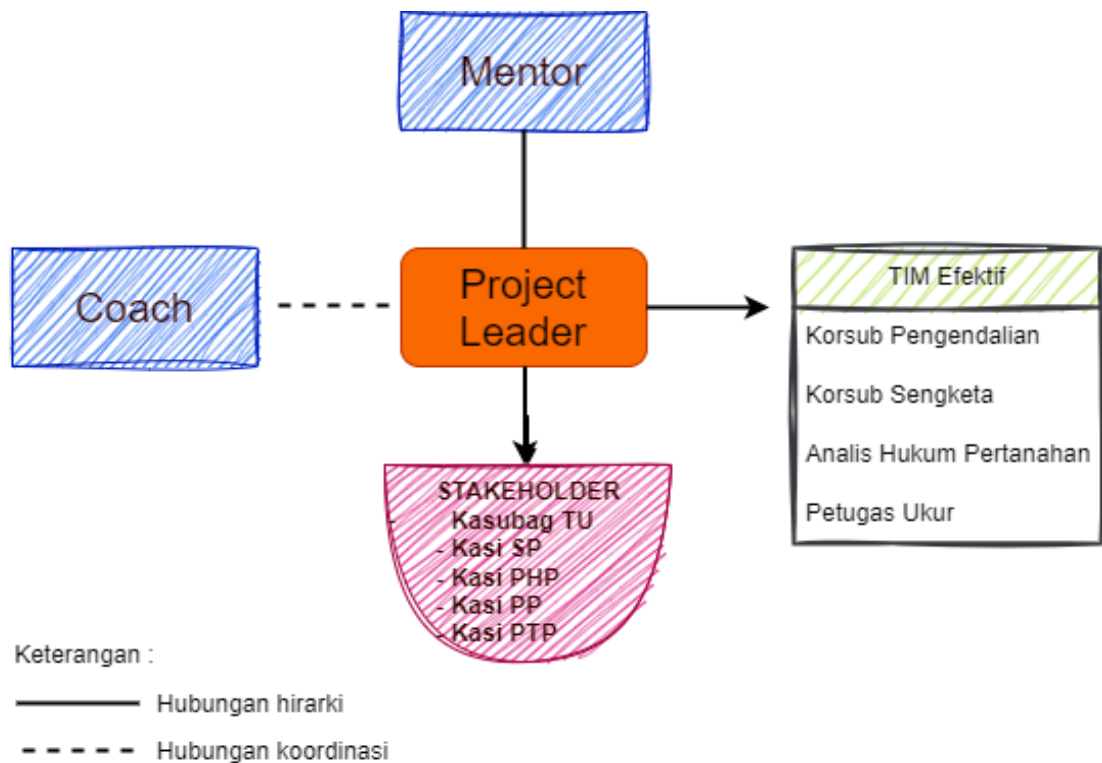
D. Pemanfaatan Sumber Daya

Pelaksanaan aksi perubahan ini memerlukan beberapa sumber daya. Adapun sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia, peralatan dan anggaran.

1. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan professional menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam suatu pekerjaan. Begitu pula dengan pelaksanaan aksi perubahan pembuatan aplikasi sistem pengaduan sengketa ini. Dengan kondisi saat ini, perlu dibentuk tim efektif yang solid terdiri atas sumber daya manusia yang handal. Keberadaan TIM Efektif ini akan dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju sehingga dapat bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai TIM penanganan pengaduan sengketa pertanahan.

Adapun susunan TIM Efektif adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2. Susunan TIM Efektif

Peranan masing-masing individu dalam Tim Aksi Perubahan sebagaimana struktur di atas diuraikan sebagai berikut :

a. Mentor

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju selaku pembimbing dan pengarah Aksi Perubahan.

b. *Project Leader*

Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa selaku Ketua Tim Aksi Perubahan.

c. *Coach*

Widyaiswara, selaku pendamping dan fasilitator pada *Project Leader* agar Aksi Perubahan dapat terlaksana dengan baik dan sukses.

d. Tim Efektif

Terdiri dari yang terdiri dari tim yang melaksanakan aksi perubahan sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing serta dipimpin oleh *Project Leader*. Tim efektif ini terdiri dari:

- ✦ Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sebagai *Project Leader* ;
- ✦ Koordinator kelompok jabatan Sengketa dan Perkara Pertanahan;
- ✦ Petugas ukur dan Petugas pemetaan ;
- ✦ Konsultan Aplikasi ;

e. *Stakeholder*

Stakeholder internal adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, Kepala Seksi Surrvey dan Pengukuran serta Koodinator/Pejabat Fungsional selain manager loket di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.

Identifikasi Stakeholde *Stakeholder* didefinisikan sebagai perorangan maupun kelompok-kelompok yang tertarik, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi, yang berpengaruh maupun terpengaruh oleh tujuan-tujuan dan tindakan-tindakan sebuah Tim. Dalam organisasi publik, sangat penting untuk mengetahui *stakeholder* yang memiliki

kepentingan dan pengaruh terhadap program yang dimiliki oleh organisasi.

Pihak-pihak yang berpengaruh (positif/negatif) dan berkepentingan (kuat/lemah) serta hubungan kerja, baik secara kelompok maupun perorangan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.6 Identifikasi Stakeholders Aksi Perubahan

No.	Nama Stakeholder	Peranan	Pengaruh	Hubungan Kerja
Internal				
1.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan masukan kegiatan perencanaan dan penganggaran aksi perubahan. Membantu melakukan monev pelaksanaan 	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
2.	Kepala Seksi Penetapan Hak dan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
3.	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
4.	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
5.	Kepala Seksi Survey dan Pemetaan	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Rekan Kerja Tim Aksi Perubahan
6.	Koodinator/Pejabat Fungsional (selain manager loket)	Memberikan dukungan penuh terlaksananya aksi perubahan	Positif	Anggota Tim Aksi Perubahan

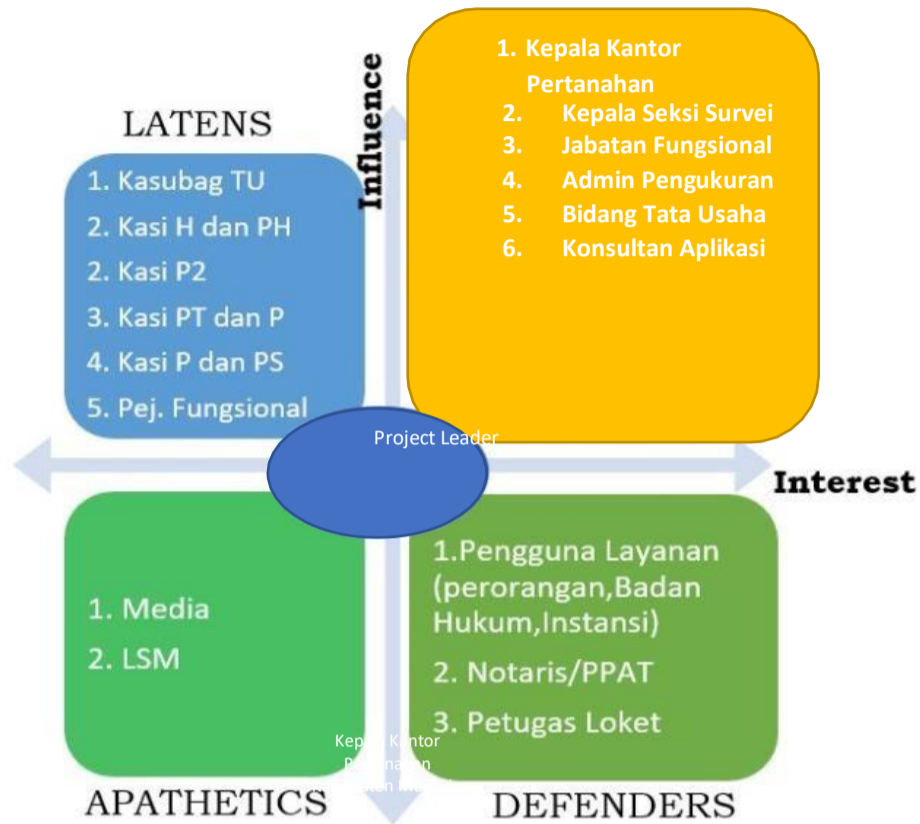
Eksternal				
1	Notaris/ PPAT	Pengguna Layanan	Positif	Penerima manfaat layanan pertanahan
2	Kepala Desa/Lurah	penggunaa layanan	Positif	Penerima manfaat layanan pertanahan
3	Masyarakat, Perorangan, Badan Hukum, Instansi	Pengguna Layanan	Positif	Penerima manfaat layanan pertanahan
4	Media/LSM	Diskusi terkait kegiatan layanan Pertanahan	Positif	Penyampaian informasi pertanahan

Masing-masing *stakeholder* ditempatkan dalam 4 (empat) kelompok berdasarkan analisis kuadran dengan mempertimbangkan ciri-cirinya sebagai berikut :

- a. *Promoters* memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil (atau menggagalkannya), antara lain : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dan Seluruh anggota Tim Efektif Aksi Perubahan.
- b. *Defenders* memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan, antara lain : Pengguna Layanan (perorangan, badan hukum, instansi), Kepala Desa/Lurah, Notaris/PPAT, Petugas Locket.
- c. *Latents* tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik, antara lain: Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan, Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, Kepala Seksi Survey dan Pemetaan serta Koodinator/Pejabat Fungsional selain manager loket di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.
- d. *Apathetics* kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan, antara lain : LSM dan Media.

Berdasarkan identifikasi kepentingan dan kekuatan *stakeholderyang* dibagi ke dalam 4 (empat) kuadran tersebut, maka

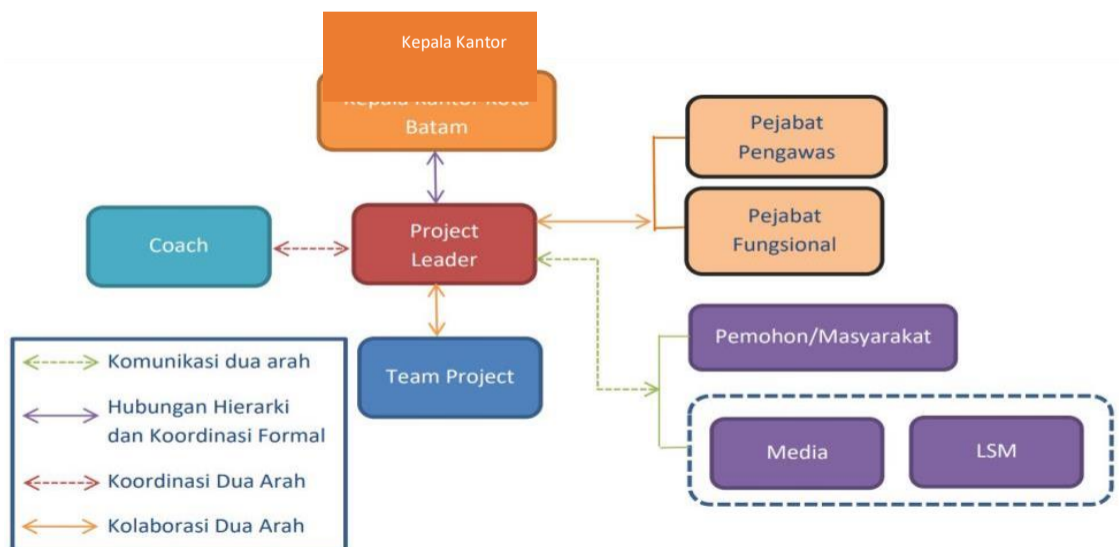
analisis *stakeholders* dalam rangka aksi perubahan ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.3 Posisi Stakeholders Berdasarkan Tingkatan Kepentingan dan Pengaruhnya

Sumber : Pengolahan Data

Hubungan antar stakeholders pada Laporan aksi perubahan ini dapat dilihat dari *Net Map* berikut ini :



Gambar 2.4 Net Map Stakeholders

E. Pengawasan Dan Pengendalian Pekerjaan

Pengawasan dan pengendalian pekerjaan merupakan tindak lanjut dari kegiatan manajemen resiko yang bertujuan untuk meminimalisir penyimpangan yang terjadi dalam kegiatan yang dapat menghambat dan menggagalkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengendalian pengawasan dilakukan manajerial dengan menggunakan metode dan sistem pengorganisasian, perencanaan, kebijaksanaan, prosedur, pembinaan personil, pencatatan terhadap pengawasan, pelaporan hasil pengawasan, dan evaluasi terhadap hasil pengawasan. Berikut Unsur- unsur SPIP dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan:

Tabel 2.7 Unsur-unsur SPIP dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Tahapan	Pemilik Risiko	Level Risiko	Risiko	Mitigasi Risiko	Metode Pengendalian Risiko
1	Persiapan dan pengumpulan bahan	<ul style="list-style-type: none"> Rapat Persiapan Komunikasi via WAG 	Project Leader	• Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kurang Data Kurang partisipasi dari tim Benturan Jadwal Rapat 	<ul style="list-style-type: none"> Pengecekan Ulang (tabel kebutuhan data) Komunikasi Intensif Jadwal Ulang 	Reduction
2	Pembahasan alur kerja/proses bisnis aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Rapat 	Project Leader	• Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Bisnis proses tidak lengkap/ada bagian terlewat 	<ul style="list-style-type: none"> Pengecekan ulang (tabel kebutuhan Data) 	Risk Prevention
3	Pembuatan aplikasi oleh Android Developer Konsultan	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan Evaluasi Koordinasi intensif 	Project Leader	• Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi tidak lengkap Tidak selesai tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> Pengecekan Ulang Monitor proses pembuatan 	Risk Prevention
4	Uji Coba aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi 	Project Leader	• Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Error Hacker 	<ul style="list-style-type: none"> Pengecekan Ulang Sistem sekuriti/pengamanan 	Risk Prevention
5	Pelaporan	Rapat monitoring	Project Leader	• Tinggi	Tidak Tepat waktu	Monitoring	Reduction

Sumber : Pengolahan Data

F. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik

Bentuk gagasan dalam Aksi Perubahan ini adalah pembuatan aplikasi pengaduan sengketa pertanahan berbasis web. Aplikasi ini memudahkan pengguna layanan untuk dapat memasukkan aduan terkait sengketa pertanahan, mengetahui perkembangan aduannya, berupa notifikasi yang masuk secara otomatis melalui nomor whatsapp pengadu serta diberikan pilihan untuk melakukan tata muka atau online melalui aplikasi zoom meeting. Dalam penerapannya diharapkan dapat meningkatkan efisiensi loket pendaftaran yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju serta dapat mempercepat penyelesaian pengaduan yang diajukan.

Sebagai gambaran Profil tata cara penggunaan aplikasi ini dapat dijelaskan sebagaimana diagram berikut ini :

Tabel 2.8 Profil Aplikasi MALAQBI

No.	Kegiatan	Keterangan
1.	Tujuan	Prosedur ini bertujuan untuk mengatur tata tertib dan cara penggunaan yang baik Aplikasi MALAQBI
2.	Ruang Lingkup	Prosedur ini berlaku untuk pengguna Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju
3.	Fitur	<p>Halaman Login Halaman Dashboard</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan jumlah pengaduan yang masuk, profil dan informasi Sengketa dan Konflik Pertanahan <p>Menu Permohonan Berkas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Form pengisian pengaduan - Menampilkan pilihan desa/Kelurahan - Menampilkan jenis Pengaduan yang dipilih - Menampilkan inputan kordinat lokasi - Menampilkan kronologis isi aduan - Menampilkan kolom upload data sertipikat - Menampilkan kolom upload data identitas - Menghapus berkas (khusus admin) - Permohonan Live Chat <p>Menu Admin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan Data Admin - Menambah Data Admin - Mengubah Data Admin - Menghapus Data Admin <p>Menu Petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan Data Petugas - Menambah Data Petugas - Mengubah Data Petugas - Menghapus Data Petugas <p>Menu Profile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan data akun yang dibuka <p>Menu notifikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan data notifikasi berkas

4.	Definisi	Aplikasi MALAQBI adalah aplikasi berbasis web yang bisa diakses melalui PC dan <i>Smartphone</i> yang memberikan kemudahan pengguna layanan pengaduan sengketa dan konflik pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, mendapatkan notifikasi posisi berkas, dapat menilai langsung kinerja petugas, dan dapat berinteraksi langsung dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan efisien dan transparan.
5.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk membuka aplikasi pemohon dapat mendownload aplikasi pada barcode yang disediakan Pemohon mengakses aplikasi Malaqbi 2. Admin melakukan pengecekan pengaduan beserta data pengadu 3. Jika dirasa perlu, admin akan mengajukan permintaan live chatt kepada pengadu 4. Sistem memilih dan mengirimkan notifikasi ke petugas yang terpilih 5. Petugas melakukan prosedur sesuai dengan layanan yang dipilih 6. Sistem mengirimkan notifikasi jika tahapan telah selesai
D. 6	Wewenang dan Tanggung Jawab	Pemohon memberikan penilaian atas kinerja petugas melalui aplikasi Administrator, dan <i>User</i> bisa mengakses menu Aplikasi "Malaqbi"

Sumber : Pengolahan Data

3. Pengembangan Kompetensi Dalam aksi Perubahan

Implementasi kebijakan pengembangan kompetensi aparatur ASN diharapkan dapat mewujudkan atau menciptakan ASN yang memiliki kompetensi tinggi dalam menjalankan tugas dan jabatan secara profesional. Sebagai aparatur sipil negara (ASN), terdapat beberapa kompetensi yang harus dimiliki agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien, antara lain kompetensi teknis, dimana kompetensi teknis adalah kemampuan dan pengetahuan khusus yang berkaitan dengan bidang tugas dan tanggung jawab ASN.

Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ini bertujuan untuk mengembangkan kompetensi peserta dalam rangka memenuhi standar kompetensi manajerial pengawas, hasil akhir dari proses pelatihan ini yakni bagaimana seorang leader memiliki kompetensi yakni pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku sebagai seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat diamati, diukur, dan dibebankan dalam melaksanakan tugas dan jabatannya. Kompetensi ini melahirkan sebuah akuntabilitas jabatan, kesadaran akuntabilitas jabatan merupakan salah satu akuntabilitas yang wajib dimiliki setiap leader selain Nation accountability dan Pabic accountability

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara No. 38 Tahun 2017, kompetensi integritas, kerjasama, dan mengelola perubahan merupakan salah satu dari 8 kompetensi yang harus

dimiliki oleh ASN. ASN harus terus mengembangkan kompetensi-kompetensi tersebut melalui pembinaan dan pengembangan jabatan fungsional, pelatihan, dan pengalaman kerja. Dengan memiliki kompetensi yang cukup, ASN akan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan membangun budaya kerja yang baik di lingkungan instansi pemerintah. Proses pelatihan kepemimpinan pengawas merupakan suatu upaya untuk mengembangkan kompetensi dan keterampilan kepemimpinan bagi pengawas dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian sikap dan perilaku menjadi aspek penting dalam proses pelatihan kepemimpinan pengawas, karena dapat memberikan informasi mengenai kemampuan pengawas dalam berperilaku profesional, berkomunikasi dengan baik, serta memimpin dan mengelola tim dengan efektif. Berikut hasil skoring Penilaian Sikap Perilaku yang telah dilakukan oleh peserta dan mentor:

Tabel. 2.9 Skoring Penilaian Sikap dan Perilaku

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA						
Nama Peserta	: Nazaruddin, SH			Nama Mentor	: Andi Mappangile, A.Ptnh	
NIP	: 19830516 200912 1 005			NIP:	: 19650701 198793 1 003	
Jabatan	: Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan			Jabatan	: Kepala Kantor Pertanahan	
Instansi	: Kantor Pertanahan Kab. Mamuju			Instansi	: Kantor Pertanahan Kab. Mamuju	
Program	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Gel. I Angkatan II					
	Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub	
Peserta	8.67	8.20	8.40	8.42	Baik	
Mentor	8.83	8.40	8.20	8.48	Baik	
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8.78	8.34	8.26	8.46	Baik	
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik		
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku			
9-10	Istimewa		8.46			
7-8.99	Baik					
5-6.99	Cukup		Kualifikasi:			
3-4.99	Kurang		Baik			
1-2.99	Sangat Kurang					
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					

Sumber. Penilaian Sikap dan Perilaku

Berdasarkan hasil identifikasi pada 3 kompetensi utama diatas yaitu berdasarkan Komponen Integritas, diperoleh skor Komponen Integritas sebesar 8,78 (Baik), Komponen Kerjasama sebesar 8,34 (Baik), dan Komponen Mengelola Perubahan sebesar 8,26 (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.

Individual Development Plan (IDP) atau perencanaan pengembangan pribadi membantu peserta dalam pengembangan karier dan pribadi, yang bertujuan untuk membantu peserta 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 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.10. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi

PIHAK TERDAMPAK	PERUBAHAN KOMPETENSI YANG DIBUTUHKAN	CARA PENGEMBANGAN KOMPETENSI (KLASIKAL/NON KLASIKAL)
Project Leader	Mengelola Perubahan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengoptimalkan pelaksanaan penugasan yang sudah diberikan (penanganan pengaduan sengketa pertanahan) • Mempelajari aturan hukum yang berlaku dalam memberikan argumentasi untuk meyakinkan dalam membuat keputusan
		Mempelajari secara mandiri <i>Change Leadership</i> melalui Youtube maupun media sosial lainnya
Project Leader	Perekat Bangsa	<ul style="list-style-type: none"> • Sharing knowledge kepada pihak terkait (dalam konteks mediasi) • Mengembangkan ragam pendekatan mediasi yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan pihak lain • Mempelajari secara mandiri <i>Change Leadership</i> melalui Youtube maupun media sosial lainnya

Pada komponen mengelola perubahan maupun perekat bangsa, dimana kegiatan pengembangannya dengan cara mengikuti pelatihan *Change Leadership*. Dengan mengikuti pelatihan *change leadership*, diharapkan seseorang akan mampu mempelajari

keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjadi seorang pemimpin yang efektif dalam mengelola perubahan. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari mengikuti pelatihan change leadership antara lain mampu mengembangkan keterampilan kepemimpinan yang dibutuhkan untuk mengelola perubahan yang kompleks dan berkelanjutan, mampu memahami prinsip-prinsip dasar perubahan organisasi dan bagaimana menerapkan strategi yang efektif untuk memastikan keberhasilan perubahan., mampu memahami bagaimana mempengaruhi dan memotivasi orang-orang di dalam organisasi untuk berpartisipasi aktif dalam proses perubahan, mampu mengelola konflik dan mengatasi hambatan yang muncul selama proses perubahan, mampu mengembangkan kemampuan untuk memimpin dan mengelola tim yang kuat dan berkinerja tinggi. Memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana teknologi dan inovasi dapat membantu organisasi dalam proses perubahan.

BAB III

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

1. Membangun Integritas

Dalam mengimplementasikan aksi perubahan memerlukan komitmen bersama seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Komitmen bersama ini dapat diwujudkan dengan membangun integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan, terutama bagi Tim Aksi Perubahan.

Membangun integritas ini dimulai dengan memohon arahan dan persetujuan Kepala Kantor Pertanahan selaku mentor terkait aksi perubahan yang dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Mentor sebagai pimpinan tertinggi di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju memiliki pengaruh dan peranan yang sangat besar dalam mendukung terlaksananya aksi perubahan ini. Dengan demikian, diperlukan dukungan penuh dalam pelaksanaannya dan kemudian dukungan tersebut disampaikan dalam lingkup dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.



Gambar 2.5 Arahan dan Dukungan Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Sulawesi Barat

Setelah rencana aksi perubahan mendapatkan dukungan penuh dari Mentor, selanjutnya dilaksanakan rapat internal di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Mamuju. Rapat internal ini dilaksanakan untuk menyampaikan informasi kepada stakeholder internal di dalam Kantor Pertanahan Kota Mamuju mengenai adanya aksi perubahan yang akan dilaksanakan dan meminta dukungan dalam pelaksanaannya. Selain itu, dalam rapat ini juga

disampaikan mengenai pemilihan anggota tim yang akan terlibat langsung dalam aksi perubahan.



Gambar 2.6 Rapat Stakeholder di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Barat

Berdasarkan hasil rapat bersama bahwa anggota Tim Aksi Perubahan yang ditunjuk selain Mentor dan *Leader*, adalah Koordinator/Manager Loker, Petugas Loker, Admin, Petugas Ukur, Petugas Pemetaan dan konsultan aplikasi.

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini, *Leader* harus dapat memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan mengelola bawahan dan membangun respon positif untuk mendapatkan dukungan penuh dari setiap anggota tim. Hal - hal yang dilakukan untuk mendapatkan dukungan tim dan membangun integritas tim antara lain :

- a. Memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai aksi perubahan yang dilakukan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Pada intinya, kegiatan yang dilakukan adalah menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.
- b. Memberikan keyakinan bersama bahwa kegiatan ini akan memberikan manfaat untuk menunjang kelancaran dan kemudahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- c. Membangun keyakinan bersama bahwa kegiatan ini akan memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas kinerja Kantor

Pertanahan Kabupaten Mamuju yang tahun depan akan menuju Zona Intertitas (ZI)

- d. Menjaga kekompakan dan membangun keterpaduan tim dengan melakukan koordinasi dan pembahasan bersama mengenai kemajuan pelaksanaan kegiatan.
- e. Menjaga konsistensi tim agar tetap semangat bekerja untuk mencapai tujuan bersama dengan output yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan.

2. Pengelolaan Budaya Pelayanan

Seperti kebanyakan di Kantor Pertanahan yang lainnya, standar Pelayanan dan SOP waktu dalam setiap pelayanan pertanahan terasa sangat sulit diterapkan. Belum lagi ketidaktahuan dari pemohon terkait posisi laporan maupun kendala apa yang terdapat pada pengajuan permohonan pelayanan pengajuan yang diajukan membuat pemohon sering terlihat habis kesabaran. Hal ini bisa merusak rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan.

Terkait hal tersebut maka salah satu hal yang diperlukan dalam proses pelaksanaan pekerjaan adalah dukungan sumber daya manusia dan tersedianya sarana prasarana serta sistem yang mendukung pekerjaan dapat diselesaikan secara terukur, transparan, dan informatif. Tentunya dibutuhkan suatu sistem pelaporan dan pengelolaan pengaduan sengketa yang mudah diakses oleh pemohon sebagai pendamping aplikasi official Kementerian ATR/BPN yang telah ada dibarengi dengan sarana dan prasarana Loker Pelayanan Pendaftaran yang modern.

Berkenaan dengan pembentukan budaya pelayanan, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

- a. Pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan dengan memperhatikan latar belakang pendidikan dan kemampuan atau keahlian pegawai sehingga tugas yang diemban sesuai dengan bidang keahliannya.
- b. Penetapan target kinerja petugas ukur Kantor Pertanahan dalam melakukan penyelesaian pekerjaan pengelolaan pengaduan sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku.
- c. Pengukuran capaian target pekerjaan dapat dilakukan secara transparan dan obyektif dengan dukungan output pekerjaan yang dilaporkan dalam aplikasi. Hasil penilaian ini dapat dijadikan dasar pemberian *reward* atau *punishment* pegawai dan acuan dalam perbaikan pelayanan.

Berkaitan dengan aksi perubahan ini, maka diharapkan :

- a. Alat bantu berupa aplikasi yang dibuat dapat memudahkan pelaksanaan pelayanan pengukuran pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa secara online sehingga dapat mengurangi

tunggakan layanan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

- b. Alat bantu berupa aplikasi untuk membangun rasa kepercayaan masyarakat kepada Kantor Pertanahan.
- c. Implementasi aplikasi Mala'bi diharapkan dapat membawa perubahan pola kerja pelaksana pelayanan dan menjadi suatu budaya kerja yang akan berdampak pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3. Pengelolaan Tim

Aksi Perubahan tidak dapat dilakukan secara sendirian melainkan harus melibatkan orang lain yang tergabung dalam sebuah tim kerja. Dalam pelaksanaannya, diperlukan kerja sama dan pengelolaan tim yang baik untuk mencapai tujuan aksi perubahan. Terkait hal tersebut, langkah-langkah yang dilakukan antara lain :

- a. Menjalin komunikasi yang baik Setiap anggota tim perlu mengetahui perkembangan dan informasi terbaru mengenai project, tujuan dan deadline yang telah ditetapkan. Setiap progress yang dilakukan anggota tim perlu diberikan umpan balik untuk menjaga semangat dan kekompakan tim. Komunikasi dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk saling berkoordinasi atau menyampaikan masukan terkait pelaksanaan tugasnya sehingga Leader dapat mengambil alternatif penanganan apabila terjadi permasalahan.
- b. Membangun hubungan kerja yang positif Salah satu cara mengelola tim kerja yang efektif adalah dengan mengenal anggota tim kerja sehingga hubungan kerja akan terarah lebih baik. Dalam hal ini, Leader perlu mengenal anggota dan kompetensinya dalam rangka memberikan penugasan terkait dengan aksi perubahan dalam unit kerja Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.
- c. Menghargai pekerjaan pegawai/anggota tim Leader tidak hanya memberikan umpan balik hanya ketika terjadi ketidaksesuaian pengaduan, namun juga memberikan umpan balik atas apa yang telah dilakukan anggota tim dalam upaya mengelola tim kerja yang efektif. Upaya yang telah dilakukan anggota tim atau pegawai dalam pelaksanaan tugasnya harus diapresiasi untuk membangun kepercayaan diri dan memberikan semangat untuk lebih terlibat dalam project. Leader juga harus terus mendorong kreativitas dan memastikan semua anggota tim mengetahui ekspektasi dari upaya yang telah dilakukannya.
- d. Mendelegasikan tugas kepada orang yang tepat Seorang Leader harus mampu mengenal anggota tim secara personal untuk mengetahui kemampuan dan "kekuatan" masing-masing anggotanya. Setiap anggota tim dapat bekerja secara maksimal jika

pekerjaan yang diemban sesuai dengan minat dan kemampuannya. Dengan demikian Leader harus dapat mendelegasikan tugas kepada orang yang tepat sesuai dengan kemampuan atau kompetensinya agar tim dapat bekerja secara produktif.

- e. Mengatasi konflik Apabila dalam pelaksanaan aksi perubahan terjadi konflik, maka harus dicari akar permasalahannya secara bersama-sama. Konflik yang diabaikan dapat membawa pengaruh negatif pada kantor dan tim kerja.

Dengan demikian, Leader dituntut untuk segera dapat mengatasi masalah dan konflik dalam timnya maupun di lingkungan kerjanya.

Aksi Perubahan pembuatan aplikasi Mala'bi pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dilaksanakan oleh Tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju Nomor 71/SK-16-04.IP.01.01/2022 tentang Pembentukan Tim Efektif Pelaksanaan Aksi Perubahan Tahun 2022.

Berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju tersebut di atas, Tim Aksi Perubahan melaksanakan kegiatan, antara lain :

- a. Koordinasi dengan stakeholders internal;
- b. Melakukan identifikasi input dan output yang akan disusun dalam aplikasi;
- b. Penyusunan desain menu dan tools yang dibutuhkan dalam aplikasi;
- c. Review dan Uji Coba Aplikasi;
- d. Sosialisasi dan implementasi penggunaan aplikasi;
- e. Testimoni/feedback dari pengguna layanan untuk masukan dan pengembangan;
- f. Evaluasi Implementasi Aplikasi;

Sebagai langkah awal, setelah diterbitkannya Surat Keputusan terkait Tim Aksi Perubahan, maka diadakan rapat koordinasi tim. Beberapa hal yang menjadi pokok bahasan antara lain :

- a. *Leader* menjelaskan maksud dan tujuan aksi perubahan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju, yaitu pada intinya akan menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi untuk memudahkan pemohon dalam pemantauan berkas layanan kegiatan pengukuran secara on line.
- b. *Leader* menjelaskan manfaat kegiatan bagi peningkatan kualitas kinerja dan peningkatan kinerja pelayanan pada Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.
- c. Pembagian tugas dalam aksi perubahan.
- d. Pelaksanaan koordinasi kemajuan pelaksanaan kegiatan.

BAB. IV DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian dalam Perbaikan Sistem Layanan

Capaian Tahapan Inovasi Aksi Perubahan pada Seksi Survei dan pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dilaksanakan dalam 3 (tiga) tahapan yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi.

- 1) Pada tahap persiapan dilakukan hal-hal yang diperlukan sebelum melaksanakan inti kegiatan sebagaimana telah diuraikan pada Sub Bab sebelumnya, yang terdiri dari permohonan persetujuan dan pelaporan kepada atasan langsung selaku Mentor mengenai aksi perubahan, pembentukan Tim Aksi Perubahan yang disahkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan. Selanjutnya Leader memimpin langsung pembahasan bersama tim aksi perubahan dalam rangka koordinasi pembagian tugas dan penyusunan rencana kerja tim.
- 2) Pada tahap selanjutnya dilakukan inti dari aksi perubahan, yaitu menyusun dan menyiapkan suatu Aplikasi MALA'BI untuk Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa di Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.

Kegiatan yang dilakukan meliputi :

- 1) Koordinasi dengan tim dan *stakeholders* internal

Tahapan kegiatan ini melibatkan seluruh anggota tim bersama Kasubag Tata Usaha dan para Kepala Seksi. Pada tahapan ini dilakukan penekanan pentingnya aplikasi ini dan identifikasi hal-hal yang sebaiknya difasilitasi dalam aplikasi yang akan disusun sampai dengan implementasinya. Leader memimpin langsung pembahasan bersama tim dan stakeholder untuk membuat komitmen dukungan sepenuhnya.

- 2) Mengidentifikasi input dan output yang akan disusun dalam aplikasi.

Penyusunan Aplikasi Monitoring permohonan pelayanan khususnya di seksi survei dan pemetaan bertujuan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan di Loker Pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Aplikasi ini akan memberikan fasilitas posisi real time berkas permohonan yang sudah didaftarkan pada Loker khususnya berkas yang ada pada Seksi Survei dan Pemetaan, tersedianya fitur *chat* dengan Kantor Pertanahan, serta tersedianya fitur pemberian ulasan terhadap petugas yang mengerjakan berkas tersebut.

- 3) Penyusunan desain menu dan tools dalam aplikasi.

Desain menu dan tools dalam aplikasi disusun berdasarkan hasil diskusi dengan tim teknis dan *stakeholders* internal. Aplikasi disusun dengan bantuan pihak konsultan yang ahli dalam pembuatan aplikasi. Dalam membuat aplikasi dan sedapat

mungkin dalam bentuk yang mudah digunakan (*user friendly*) oleh penggunanya namun menyajikan menu yang mudah dimengerti oleh user atau pengguna layanan. Secara garis besar aplikasi Sistem Tracking, Notifikasi, dan Layanan Interaktif Berkas Pelayanan Pertanahan di Seksi Survei dan Pemetaan dapat diakses secara *web based* melalui PC atau laptop dan dapat diakses melalui *smartphone* dengan memasukkan web aplikasi tersebut pada browser atau dengan melakukan *scan barcode* pada *banner* yang sudah disiapkan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.



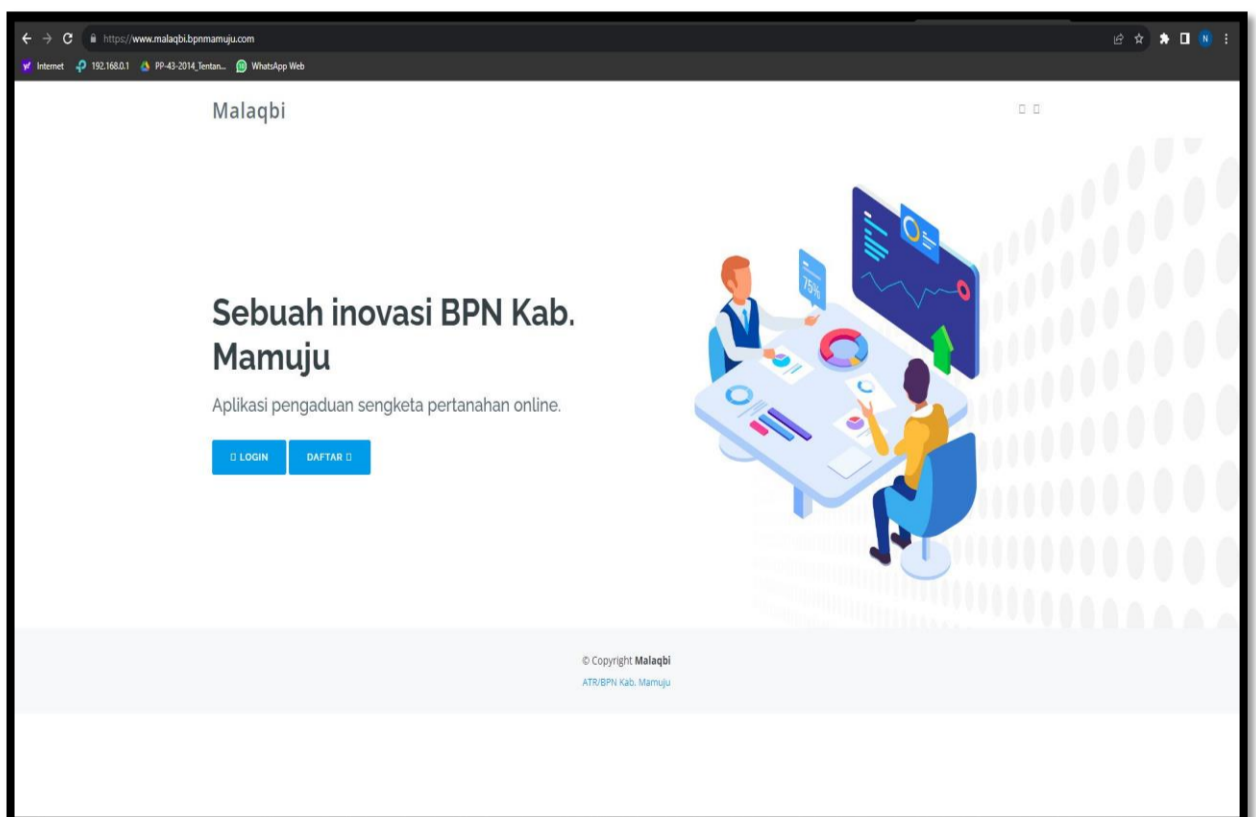
Gambar 2.7 Barcode Aplikasi MALA'BI

Scan barcode ini lebih memudahkan pemohon dalam hal kepraktisan dibandingkan dengan mendownload aplikasi tersebut pada *Playstore*.

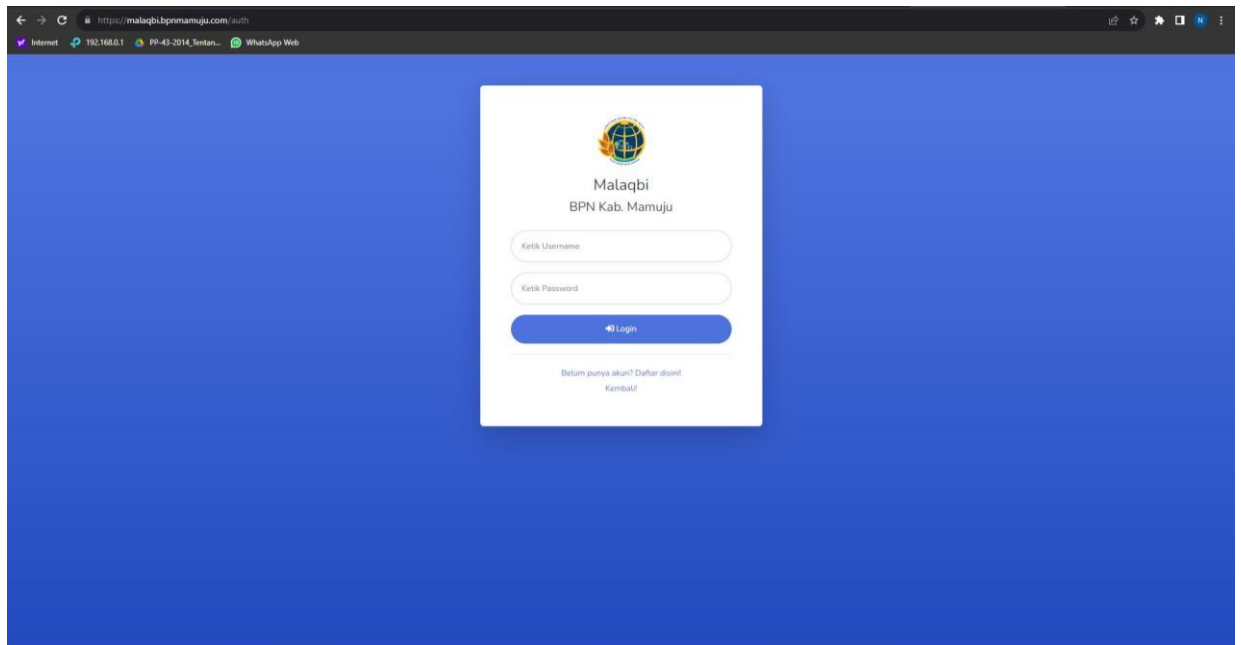
Gambar 2.8 Banner untuk membuka Aplikasi MALA'BI



Gambar 2.9 Tampilan Aplikasi via *Smartphone dan PC*



Gambar 2.10 Tampilan Dashboard



Gambar 2.11 Tampilan Menu Login

Hak akses Aplikasi Mala'bi ini, dibagi menjadi 2 Hak Akses antara lain :

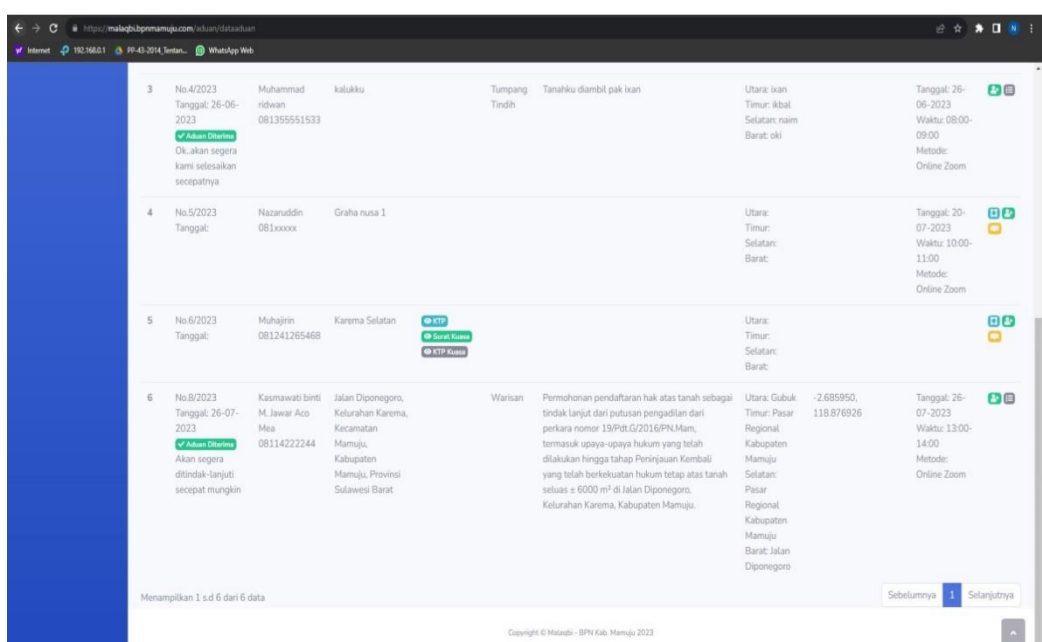
- a. Administrator
- e. User (Pengguna Layanan)

4) Review dan Uji Coba Aplikasi

Aplikasi Sistem pengaduan sengketa melalui aplikasi mala'bi bisa diakses melalui smartphone maupun melalui PC dengan alamat website <https://malaqbi.bpnmamuju.com> berikut review tampilan aplikasi berdasarkan Hak Akses :

1. Admin

Admin merupakan orang yang bertugas mengawasi dan mengelola *user interface*, menu, infrastruktur dan hak akses *user* dalam sebuah aplikasi. Menu admin dapat diakses secara *web based* melalui PC atau Smartphone. Adapun alamat website admin dapat diakses melalui <https://malaqbi.bpnmamuju.com>



2	No.8/2023 Tanggal: 26-07-2023 ✓ Aduan Diterima Akan segera ditindak-lanjuti secepat mungkin	Kasmawati binti M. Jawar Aco Mea 08114222244	Jalan Diponegoro, Kelurahan Karema, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat	Warisan	Permohonan pendaftaran hak atas tanah sebagai tindak lanjut dari putusan pengadilan dari perkara nomor 19/Pdt.G/2016/PN.Mam, termasuk upaya-upaya hukum yang telah dilakukan hingga tahap Peninjauan Kembali yang telah berkekuatan hukum tetap atas tanah seluas ± 6000 m ² di Jalan Diponegoro, Kelurahan Karema, Kabupaten Mamuju.	Utara: Gubuk Timur: Pasar Regional Kabupaten Mamuju Selatan: Pasar Regional Kabupaten Mamuju Barat: Jalan Diponegoro	-2.685950, 118.876926	Tanggal: 26-07-2023 Waktu: 13:00-14:00 Metode: Online Zoom
---	--	---	---	---------	--	--	-----------------------	--

Gambar 2.12 Pembuatan Berkas yang sudah didaftarkan oleh pemohon

Silakan isi jadwal dan metode pertemuan! ✕

Nomor Aduan:

Pilih Tanggal Waktu (WITA)

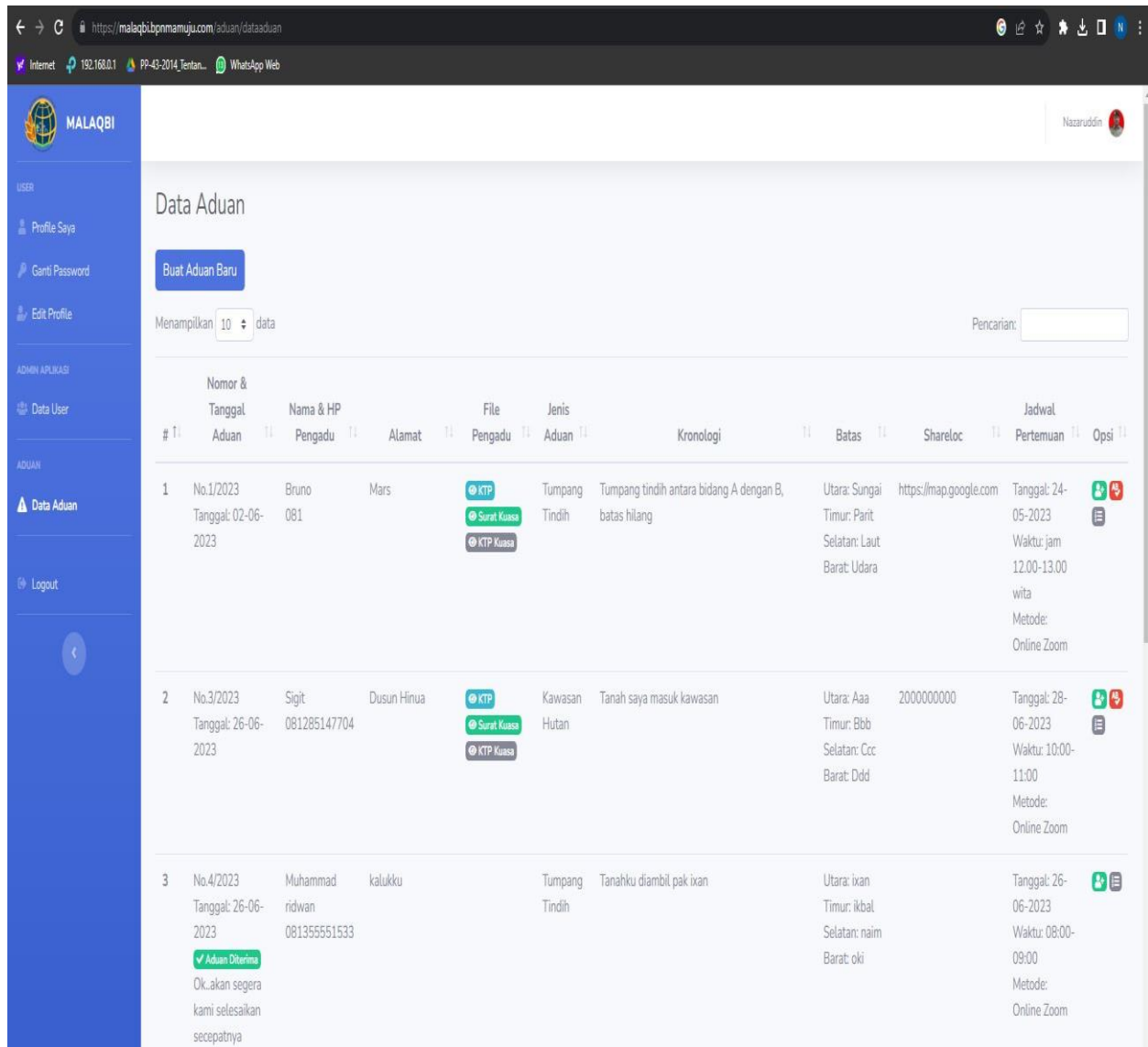
Metode Pertemuan

Gambar 2.13 Tampilan Menu metode pertemuan

4. Petugas Admin

Petugas Pemetaan bertugas menjalankan aplikasi yang sudah dijalankan oleh petugas Ukur dengan mengupload evidence tahapan pelaksanaan pemetaan bidang tanah seperti

Pengecekan bidang tanah, pencetakan Peta Bidang Tanah, Pencetakan Berita Acara dan Lampiran Peta, Pencetakan Surat Ukur, dan Pencetakan Surat Ukur Perbaikan. Adapun alamat website petugas pemetaan dapat diakses melalui <https://malaqbi.bpnmamuju.com> dengan login Petugas yang sudah dibuat oleh Admin.



Gambar 2.14 Tampilan Menu Petugas admin

5. User/Pengguna

Alur Penggunaan Aplikasi untuk *User*

- a. *User* mendaftarkan pengaduan sengketa pelayanan pertanahan melalui aplikasi www.malaqbi.bpnmamuju.com dengan menginput :

- 1) Memasukkan nama dan identitas pengadu
- 2) Memasukkan alamat pengadu
- 3) Menginput nomor Whatsapp
- 4) Mengupload KTP/identitas
- 5) Mengupload Surat Kuasa (apabila dikuasakan) beserta identitas penerima kuasa

Setelah memasukkan data tersebut diatas, system secara otomatis membuat nomor berkas lalu kemudian dilanjutkan dengan mengisi form sederhana yang berisi data termohon seperti:

- 1) Nama Termohon
- 2) Alamat Termohon
- 3) Jenis pengaduan yang dipilih diantaranya
 - Tumpang-tindih
 - Kesalahan Subyek (Pemilik)
 - Kesalahan Obyek (Letak Tanah)
 - Salah Prosedur
 - Penyerobotan Tanah
 - Hibah
 - Jual-beli
 - Kawasan Hutan
- 4) Memasukkan koordinat letak lokasi
- 5) Mengentry Batas-batas lokasi
- 6) Mengupload dokumen kepemilikan
- 7) Mengupload alas hak atau surat-surat lain yang dimiliki

Setelah seluruh formulir isian dilengkapi, maka akan muncul tombol submit atau kirim aduan dan akan terkirim dan masuk ke menu data aduan milik admin.

5) Sosialisasi dan Implementasi Penggunaan Aplikasi

Tahap ini sosialisasi aplikasi antrian online sudah dilakukan di internal kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mulai dari pejabat eselon 4, koordinator, staf sampai dengan manager dan petugas loket. Sosialisasi terhadap pihak eksternal dilakukan melalui loket pelayanan dan Banner yang dibuat pada loket Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Petugas loket akan mengarahkan pemohon untuk memantau berkasnya melalui barcode yang terdapat pada Banner yang dipasang.

Harapan dari Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju selaku mentor terkait aplikasi MALA'BI ini dapat digunakan oleh kantor pertanahan se-kabupaten/kota dilingkungan Kantor Wilayah BPN Provinsi Sumatera Selatan sebagai bentuk keberlanjutan aksi perubahan ini.



Gambar 2.15 Sosialisasi aplikasi MALA'BI ke Petugas Loket

Capaian dalam perbaikan sistem pelayanan pengaduan sengketa melalui aplikasi mala'bi untuk pemohon pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang dicapai dalam aksi perubahan ini dapat dilihat dalam 3 (tiga) indikator perbaikan sistem layanan, yaitu :

Tabel 5.1 Capaian Perbaikan Sistem Pelayanan

No.	Indikator Perbaikan Sistem Layanan	Sebelum Aksi Perubahan	Setelah Aksi Perubahan
1.	Kejelasan dan Kemudahan Informasi	Pemohon datang langsung ke Kantor Pertanahan untuk menanyakan posisi berkas yang sudah didaftarkan sudah sampai ke tahapan apa	Pemohon cukup memantau langsung berkasnya melalui Aplikasi MALA'BI
2.	Kemudahan Interaksi	Pemohon sangat sulit untuk menemui petugas yang mengerjakan ataupun jika berkas yang didaftarkan memiliki kendala	Pemohon cukup berinteraksi dengan Kantor Pertanahan dengan menu chat yang ada pada aplikasi Mala'bi selama jam layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju
3	Evaluasi	Pemohon tidak bisa menilai secara langsung kinerja dari Petugas yang mengerjakan berkas.	Setelah proses berkas selesai, pemohon dapat menilai langsung kinerja Petugas yang mengerjakan dengan memberikan rating dan ulasan pada aplikasi MALA'BI.

2. Manfaat Aksi Perubahan

a. Manfaat bagi Internal

- 1) Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih aktualisasi kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

- 2) Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk membangun jejaring social dan melakukan kolaborasi baik secara internal maupun eksternal dalam mengelola tugas-tugas pelayanan secara efektif dan efisien.
- 3) Meningkatkan indeks kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diselenggarakan;
- 4) Efisiensi terhadap waktu, tenaga dan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan.
- 5) Mendukung kegiatan pelayanan secara digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.

b. Manfaat bagi Eksternal

- 1) Mendapatkan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan pengukuran dan pemetaan ;
- 2) Mendapatkan layanan pertanahan yang efisien secara waktu, tenaga dan biaya.

3. Implementasi Pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan

Keberlanjutan Aksi Perubahan

1. Legalitas Penerapan Inovasi

Hasil inovasi dalam aksi perubahan ini adalah tersedianya aplikasi 'MALA'BI" untuk sistem pengaduan sengketa pertanahan untuk pemohon pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.

Untuk menjamin ketersediaan SDM dalam melaksanakan kegiatan layanan pertanahan secara digital ini, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju telah menerbitkan Surat Keputusan Nomor 237/SK-76.02.UP.02.03/VI/2023 tentang Pembentukan Tim Efektif Penanganan Pengaduan Sengketa Pertanahan Kabupaten Mamuju.

2. Perencanaan Keberlanjutan Inovasi

Keberlanjutan Aksi Perubahan ini mendapat dukungan dari Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju untuk menambah jumlah jenis layanan yang tidak terbatas pada seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa saja tetapi pada layanan pertanahan pada seksi yang lainnya. Selain itu, Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju mengajak untuk melakukan diskusi lebih lanjut mengenai Aplikasi “MALA’BI” kepada Bapak Kakanwil BPN Provinsi Sulawesi Barat terkait keunggulan, kelebihan, dan manfaat aplikasi agar aplikasi tersebut bisa digunakan pada Kantor Pertanahan lainnya di Provinsi Sulawesi Barat. Aplikasi ini diharapkan sudah dapat dianggarkan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) tahun anggaran 2023.





Gambar 2.16 Persentase Keberlanjutan Inovasi dihadapan Kakanwil BPN Provinsi Sulawesi Barat

BAB V. KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Mata pelatihan pilihan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama karena organisasi dan pemerintahan memiliki peran yang signifikan dalam masyarakat. Memahami bagaimana organisasi dan pemerintahan beroperasi dan dapat dikelola dengan baik dapat membantu dalam mengatasi berbagai masalah yang mungkin terjadi di masa depan dan juga memahami bagaimana organisasi dan pemerintahan dapat dikelola secara efektif dan efisien, selain itu Memahami masalah gender dan sosial inklusi membantu orang untuk lebih menghargai perbedaan dalam masyarakat, dan mendorong keberagaman dan inklusivitas dalam interaksi sosial.

1. Manajemen Pemerintahan

Aplikasi Pengaduan sengketa pertanahan merupakan bentuk penyelesaian alternatif yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel dan efisien. Dalam beberapa kasus, pengadilan atau sistem hukum formal mungkin tidak menjadi pilihan yang ideal untuk menyelesaikan sengketa pertanahan, karena prosesnya yang panjang, rumit, dan mahal. Dalam hal ini, pemerintah dapat mempromosikan mediasi pertanahan sebagai alternatif yang lebih cepat dan lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa tersebut. Pemerintah memiliki peran dalam memfasilitasi dialog dan kerjasama antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa pertanahan. Dalam konteks mediasi pertanahan, pemerintah dapat bertindak sebagai pihak yang memfasilitasi atau mendukung proses mediasi, memastikan bahwa semua pihak terlibat dan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat mereka. Dengan demikian, pemerintah dapat membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan dan mempromosikan hubungan yang harmonis antara para pihak. Meskipun mediasi pertanahan bersifat sukarela, hasil dari proses mediasi tersebut dapat digunakan sebagai

dasar untuk mengambil keputusan atau mengembangkan kebijakan pemerintah terkait pertanahan. Dalam beberapa kasus, pemerintah dapat menggunakan kesepakatan yang dicapai melalui mediasi sebagai landasan untuk membuat keputusan hukum atau mengambil langkah-langkah penyelesaian yang lebih lanjut. Hal ini membantu memperkuat otoritas dan legitimasi keputusan pemerintah dalam konteks pertanahan. Mediasi pertanahan juga dapat menjadi alat pemberdayaan masyarakat yang diterapkan oleh pemerintah. Dalam beberapa kasus, konflik pertanahan melibatkan masyarakat lokal yang merasa terpinggirkan atau tidak memiliki akses yang setara terhadap sumber daya. Melalui mediasi, pemerintah dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa, memperkuat kemampuan negosiasi mereka, dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak dan kewajiban mereka dalam konteks pertanahan. Ini mempromosikan pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tanah.

BAB VI DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

1. Penerapan Strategi Komunikasi

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam segala aspek kehidupan manusia. Dalam lingkup sosial, bisnis, pemerintahan, dan organisasi, penerapan strategi komunikasi yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan, mengatasi tantangan, dan membangun hubungan yang kuat dengan berbagai pihak terkait. Penerapan strategi komunikasi yang tepat akan memastikan pesan disampaikan dengan jelas, dipahami, dan diterima oleh audiens target.

Penerapan strategi komunikasi ini membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk mediasi pertanahan yang sukses. Melalui komunikasi yang efektif, pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang mendasari sengketa dapat tercapai, dan proses mediasi dapat menghasilkan kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam membangun jejaring kerja dan kolaborasi dengan stakeholder terkait, Project Leader seringkali memanfaatkan berbagai forum dan media komunikasi antara lain :

2. Rapat – rapat baik secara intern maupun secara ekstern
3. Sosialisasi yang mengundang stakeholders ekstern maupun sosialisasi-sosialisasi secara masif pada forum yang diadakan stakeholders ekstern
4. Whatsapp group yang beranggotakan stakeholder intern maupun ekstern
5. Media sosial yang dikelola oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sebagai wadah memberikan informasi kegiatankegiatan melaksanakan desiminasi dan publikasi.
6. Penyebaran brosur dalam rangka memberikan informasi secara tertulis kepada masyarakat.

2. Keberhasilan mendapatkan dukungan adopsi/replikasi Aksi Perubahan

Dukungan aksi perubahan adalah elemen penting dalam menciptakan perubahan yang berarti dalam masyarakat. Ketika individu, kelompok, dan lembaga bekerja bersama untuk mendukung upaya perubahan yang positif, dampaknya dapat dirasakan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Sebagai anggota masyarakat, kita semua berperan dalam memberikan dukungan bagi perubahan yang berorientasi pada kebaikan dan kesejahteraan bersama.

Dukungan aksi perubahan adalah kunci bagi perkembangan dan kemajuan suatu masyarakat. Perubahan adalah bagian alami dari kehidupan, dan dukungan yang diberikan oleh individu, kelompok, dan lembaga memainkan peran krusial dalam memfasilitasi perubahan yang positif. Catatan ini akan membahas mengenai pentingnya dukungan aksi perubahan, bentuk-bentuk dukungan yang dapat diberikan, serta contoh nyata dari aksi perubahan dan dukungan yang telah berhasil menciptakan dampak positif.

Terhadap Rancangan Aksi Perubahan melalui aplikasi Mala'bi, mendapat banyak tanggapan dan dukungan dari hampir seluruh masyarakat, Pejabat Pembuat Akta Tanah dan Tim Efektif

BAB VII. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

1. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Menengah
 - 1) Penyelesaian Pengaduan dalam Waktu yang Tepat: Menerapkan sistem pengaduan yang efisien sehingga 80% pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 30 hari kerja.
 - 2) Tingkat Kepuasan Pengadu: Meningkatkan tingkat kepuasan pengadu menjadi minimal 85% dengan mengoptimalkan proses penanganan dan komunikasi yang jelas.
 - 3) Reduksi Pengaduan Berulang: Mengurangi tingkat pengaduan yang berulang dengan minimal 70% untuk memastikan permasalahan yang sama tidak terulang kembali.
 - 4) Peningkatan Kapabilitas Tim Penanganan Pengaduan: Menyelenggarakan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan tim dalam mediasi, negosiasi, dan penyelesaian konflik secara efektif.
 - 5) Laporan dan Transparansi: Menerbitkan laporan berkala tentang pengaduan yang masuk, penyelesaiannya, serta langkah-langkah yang diambil untuk mencegah terulangnya permasalahan yang sama.

2. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Panjang
 - 1) Mensosialisasikan penggunaan aplikasi mala'bi kepada seluruh Desa yang ada di Kabupaten Mamuju
 - 2) Menjadikan aplikasi mala'bi ini sebagai aplikasi yang juga diterapkan oleh Kantor Pertanahan lainnya

BAB VIII. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN DIRI

Pengembangan potensi diri adalah proses meningkatkan dan memaksimalkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap positif seseorang untuk mencapai kesuksesan dan kesejahteraan dalam kehidupan pribadi dan profesionalnya. Dalam usaha mengembangkan potensi diri, Selama menjalankan program aksi perubahan, Project Leader banyak melakukan kegiatan yang bersifat pengembangan diri diantaranya adalah

1. Kegiatan Sosialisasi. Keterbatasan komunikasi menyebabkan suatu informasi tidak dapat dilakukan dan diterima oleh masyarakat dengan baik. Terhadap hal tersebut, dalam rangka memaksimalkan pengenalan aplikasi pengaduan sengketa Mala'ni tersebut, Project leader melakukan sosialisasi dan mempersentasikan proyek perubahan tersebut dihadapan Pimpinan dan Pejabat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Barat di Mamuju. Pengembangan diri ini lebih mengarah pada pengelolaan kaliman dan teknis komunikasi sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat pada khususnya
2. Menjalin silaturahmi dengan Lurah atau Kepala Desa. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa segala sengketa pertanahan yang dialami oleh masyarakat dapat diselesaikan oleh tingka desa/kelurahan. Penyampaian informasi penyelesaian pengaduan pertanahan melalui aplikasi mala'bi pada Kantor Desa atau Kelurahan diharapkan dapat menekan meningkatnya kasus pertanahan.

BAB IX. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa aksi perubahan yang telah dilaksanakan selama kurang lebih 60 (enam puluh) hari merupakan aksi perubahan dalam jangka pendek dan menengah. Telah tercapai tujuan dalam jangka pendek yaitu terwujudnya sistem Tracking, Notifikasi, dan Layanan Interaktif Berkas Pelayanan Pengaduan Sengketa Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju. Pelaksanaan kegiatan didukung oleh tim efektif yang telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju.
2. Produk aplikasi dapat mendukung tercapainya tujuan jangka panjang, yaitu melalui pemanfaatan Aplikasi “MALA’BI” secara kesinambungan di seluruh Kantor Pertanahan Kab/Kota dilingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Barat.
3. Produk aplikasi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat/pengguna layanan untuk mengetahui posisi berkas yang sudah diadakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju dengan efisiensi waktu, tenaga dan biaya.
4. Produk aplikasi diharapkan dapat mendukung pelayanan pertanahan secara digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mamuju yang melayani, professional, dan terpercaya.

2. Saran

Berkenaan dengan aksi perubahan ini, diberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Perlunya komitmen semua stakeholder internal agar Aplikasi pengaduan sengketa pertanahan melalui mala'bi dapat dijalankan secara optimal
2. Perlunya dukungan anggaran untuk maintenance dan pengembangan Aplikasi.
3. Produk inovasi ini dapat diduplikasi dan diimplementasikan di Kantor Pertanahan lain, dengan tetap masukan untuk penyempurnaan sesuai kebutuhan dan kondisi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hapsari, W. I. (2021). *Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Indonesia, Pemerintah. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Penanganan Dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan*. Jakarta: Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1369.
- Indonesia, Pusat. Mediasi. (2020). *Pendidikan dan Pelatihan Mediasi Pertanahan Tingkat I Tahun 2020*. Yogyakarta: pusat.mediasi.com.
- Iriyanto, H. (2021). *Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lubis, A. (2017). *Mediasi Sengketa Tanah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Marpaung, P., & Supriyono, A. (2021). *Membangun Tim Efektif di Era New Normal Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Muhammad, T. (2021). *Penyusunan Rencana Kerja Anggaran Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Publik.
- Muhammad, T., & Irawati, E. (2021). *Pelayanan Publik Digital Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rahayu, A., & Wahyudi, H. (2021). *Kepemimpinan Dalam Pelaksanaan Pekerjaan Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Setia, B., & Fatwadi, M. (2021). *Diagnosa Organisasi Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suryanto, A., Taupiq, M., & Irawati, E. (2021). *Manajemen Mutu Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suryanto, A., Taupiq, M., & Irawati, E. (2021). *Manajemen Pengawasan Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Taupiq, M., & Irawati, E. (2021). *Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.