

ILAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan melalui Pembangunan Loket Pertanahan Digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I



Nama : Muhaimin Hamidun U., S.Sos.
NIP : 198509112008041001
Kelompok/Angkatan : I/II
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kualitas Pelayanan Publik dengan judul:

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERTANAHAN MELALUI PEMBANGUNAN LOKET PERTANAHAN DIGITAL PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I

Nama Peserta : Muhaimin Hamidun U., S.Sos.
NIP : 198509112008041001
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Kelompok : I
Angkatan : II
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan Implementasi Aksi Perubahan Kualitas Pelayanan Publik sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan II Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada hari Rabu, 28 Februari 2024, untuk selanjutnya implementasi Aksi Perubahan akan dilanjutkan pada jangka menengah dan jangka panjang.

Disahkan di Bogor, tanggal 27 Februari 2024

Coach

Mentor

Ir.Hadi Arnowo, M.App.Sc., QRMO.


Yuliana, S.H., M.Eng.
NIP 197107211996032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Aksi Perubahan yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan melalui Pembangunan Loker Pertanahan Digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I”. Dalam penyusunan Laporan Aksi Perubahan ini, penulis menyadari bahwa tentunya penulis mendapatkan dukungan dari banyak pihak sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan rasa syukur secara tulus kepada :

1. Bapak Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P. selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
2. Ibu Yuliana, S.H., M.Eng. selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I serta Mentor yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis;
3. Bapak Ir.Hadi Arnowo, M.App.Sc., QRMO. Selaku *Coach* yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan untuk penyempurnaan Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini;
4. Kelompok I Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Angkatan II yang bersedia menjadi rekan kelompok yang aktif dan suportif dalam diskusi dan pelaksanaan tugas;
5. Rekan-rekan Pejabat Pengawas dilingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I, atas dukungan dan kerjasamanya dalam menyiapkan data, sehingga penyusunan Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini dapat selesai, dan;
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini.

Kesempurnaan semata-mata hanya milik Allah SWT, tentunya penulis menyadari bahwa Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini masih mengandung kekurangan di dalamnya baik yang penulis ketahui maupun tidak ketahui. Tetapi penulis berharap penyusunan Laporan Implementasi Aksi Perubahan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak dan dapat terlaksana tanpa ada hambatan yang berarti. Kritik dan saran yang membangun dari pembaca juga diharapkan penulis agar lebih baik ke depannya.

Hormat Saya,

Muhaimin Hamidun Umar, S.Sos.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transformasi digital di Indonesia merupakan proses evolusioner yang secara formal dimulai dengan terbitnya instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-Governance*. Sejak saat itu, wujud pemerintahan digital secara perlahan mulai berevolusi, mulai dari website resmi instansi pemerintah yang awalnya hanya ada kini sudah sampai pada pelayanan publik yang bisa diakses melalui *smartphone*.

Saat ini perkembangan teknologi sudah memasuki berbagai industri, baik di bidang teknologi itu sendiri seperti kemajuan alat komunikasi hingga bidang industri lainnya seperti perekonomian, manufaktur, bahkan pemerintahan. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kemajuan teknologi sudah membawa dampak yang besar bagi umat manusia. Untuk itulah, organisasi pemerintahan juga harus diadaptasi dan mengambil kesempatan dalam perkembangan teknologi ini.

Berkaitan dengan tujuan organisasi, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menetapkan visi dan misi, untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut maka Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I menjalankan Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu : **“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**.

Sebagai upaya mewujudkan Visi dan Misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk mendukung Tercapainya: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong” serta Misi II : Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia, maka sesuai 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 memiliki 3 (tiga) tujuan dan sasaran strategis. Tujuan yang ketiga yaitu Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing dengan Sasaran Strategis Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Berkualitas dan Berdaya Saing.

Transformasi digital di Indonesia dapat diartikan sebagai sebuah proses pembangunan dan penggunaan teknologi di bidang informasi maupun komunikasi. Tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas, mulai dari dunia usaha, pemerintahan dan keperluan lainnya.

Untuk mewujudkan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I melakukan adaptasi terhadap teknologi, salah satunya adalah alternative loket digital. Loket digital merupakan suatu sistem atau *platform* yang memungkinkan individu atau pengguna layanan untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, bisnis, atau organisasi secara *online* melalui internet dari tempatnya masing-masing. Pelayanan berbasis digital ini bukan hanya mengubah manual menjadi digital dan *offline* ke *online*, tetapi juga pelayanan yang diterima masyarakat diharapkan menjadi lebih cepat, transparan dan tepat waktu. Selain itu, adanya loket digital ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan pertanahan yang optimal dan berstandar dunia terhadap masyarakat Kabupaten Bogor I serta memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan pertanahan, maka dari itu dibutuhkan sarana prasarana yang mendukung.

Selain itu, dalam mewujudkan pelayanan pertanahan yang optimal dan berstandar dunia terhadap masyarakat Kabupaten Bogor serta memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan pertanahan, tentunya dibutuhkan sarana prasarana yang mendukung.

Bertolak dari hal-hal tersebut diatas, penulis menyimpulkan bahwa alternative loket pertanahan digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I adalah hal yang sangat penting dan mendesak untuk diwujudkan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan peralihan ke loket pertanahan digital yaitu sebagai berikut:

1. Mengaktualisasikan nilai-nilai Pancasila dan semangat Bela Negara dalam melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang beretika dan berintegritas;

2. Melaksanakan peran kepemimpinan melayani yang mampu memberdayakan tim kerja secara efektif, mampu menunjukkan dan memberdayakan sumberdaya organisasi secara optimal, serta mampu membangun jejaring kerja serta meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Merancang inovasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik terutama dalam memanfaatkan teknologi;
4. Mengaktualisasikan pelaksanaan pekerjaan dengan menerapkan manajemen mutu dan manajemen pengawasan agar inovasi dapat berjalan sesuai perencanaan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas.

Tujuan Aksi Perubahan terkait inovasi layanan dapat dikategorikan berdasarkan 3 (tiga) periode waktu, yaitu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang, sehingga aksi perubahan ini dapat berjalan secara berkesinambungan. Adapun ketiga tujuan aksi perubahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Jangka Pendek**

Implementasi sesuai dengan jangka waktu berakhirnya Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) yaitu :

- a. Terpenuhinya tugas Penulis dalam menyusun aksi perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Tahun 2024;
- b. Meningkatkan Aset:
Pembangunan loket pertanahan digital juga dapat meningkatkan nilai asset barang milik negara. Dengan tidak membebankan sumber dana menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dengan partisipasi stakeholder maka asset kantor akan bertambah.
- c. Meningkatkan Aksesibilitas
Peralihan ke loket pertanahan digital memungkinkan masyarakat atau pelanggan mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui internet. Ini mengatasi kendala geografis dan waktu yang seringkali terkait dengan loket fisik.
- d. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Dengan loket pertanahan digital, kenyamanan pengguna layanan adalah hal yang utama. Nyaman terhadap sarana dan prasarana yang disediakan serta informasi dan data tersedia secara real-time, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2. **Jangka Menengah**

Meningkatkan Efisiensi Operasional:

Salah satu tujuan utama adalah mengurangi waktu, biaya dan sumber daya yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan. Dengan loket pertanahan digital, proses dapat diotomatisasi, mengurangi keterlibatan manual dan meminimalisir tatap muka.

3. **Jangka Panjang**

a. Meningkatkan Transparansi

Loket Pertanahan digital dapat meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan layanan. Semua proses dan data dapat dipantau dan dicatat secara elektronik, yang memungkinkan untuk lebih mudah mendapatkan informasi dan pemberitahuan

b. Mengurangi kemungkinan gratifikasi

Bentuk loket pertanahan digital yang open space dan berkonsep transparansi antara loket front office dan back office serta minimalisir interaksi langsung antara petugas pelayanan dan pengguna layanan, yang seringkali merupakan tempat terjadinya praktek korupsi. Dengan hal-hal tersebut dan otomatisasi proses, potensi risiko gratifikasi dapat dicegah.

C. MANFAAT

Adapun manfaat yang diberikan dari aksi perubahan ini, baik untuk internal maupun eksternal kantor adalah sebagai berikut :

a. Untuk Internal

1. Dapat menciptakan efektivitas dan efisiensi operasional layanan sehingga meningkatkan kualitas layanan pertanahan;
2. Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat;
3. Menambah nilai asset Barang Milik Negara; dan
4. Meningkatkan citra Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di mata masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang menjangkau seluruh lini masyarakat.

b. Untuk Eksternal

1. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan pertanahan yang dilakukan secara elektronik dengan keunggulan layanan cepat, mudah, akurat, aman dan berkualitas dengan nilai-nilai

- Kementerian ATR/BPN “Melayani, Profesional dan Terpercaya” yang diwujudkan dengan pelayanan Kantor Pertanahan modern sebagai pusat informasi pertanahan dan ruang berbasis elektronik;
2. Masyarakat dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam mengajukan layanan pertanahan dan memonitoring *progress* layanan tersebut.

D. RUANG LINGKUP AKSI PERUBAHAN

Pembangunan loket pertanahan digital melibatkan serangkaian langkah dan komponen yang mencakup berbagai aspek. Berikut adalah ruang lingkup yang terlibat dalam Pembangunan loket pertanahan digital :

1. Perencanaan dan Strategi:

- Menentukan maksud dan tujuan pembangunan loket digital
- Mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan
- Mengembangkan strategi implementasi yang mencakup tahapan, anggaran dan sumber daya yang dibutuhkan
- Merancang dan mengembangkan fisik dan aplikasi atau platform loket pertanahan digital

2. Analisis Kebutuhan:

- Memetakan layout ruang loket layanan serta alur masuk dan keluar pengguna layanan
- Memperhitungkan estimasi kebutuhan biaya atau Rencana Anggaran Biaya (RAB)
- Mengidentifikasi kebutuhan teknologi, data dan infrastruktur yang diperlukan
- Menginventarisasi stakeholder yang berpotensi dapat memberikan *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau tanggung jawab sosial perusahaan

3. Pemilihan Penyedia:

Menerapkan sistem Beauty Contest, dengan melakukan pemilihan penyedia jasa dengan cara mengundang beberapa penyedia jasa untuk melakukan presentasi dan penawaran

4. Pelaksanaan:

- Menjamin kegiatan layanan pertanahan tetap berjalan normal, keamanan data pengguna dan privasi
- Memastikan kepatuhan dengan perjanjian kontrak dengan penyedia serta menjaga kesesuaian waktu pelaksanaan

-
- 5. **Pengawasan:**
Menunjuk konsultan pengawasan pekerjaan
- 6. **Pengujian:**
 - Melakukan pengujian fungsional, keamanan dan kualitas loket digital
 - Mengidentifikasi dan memperbaiki bug atau masalah yang ditemukan selama pengujian
- 7. **Pelatihan dan Sosialisasi**
 - Melatih petugas loket dan staf tentang penggunaan dan administrasi loket pertanahan digital
 - Memberikan informasi dan panduan kepada pengguna akhir
- 8. **Peluncuran dan Pemeliharaan**
 - Meluncurkan loket pertanahan digital ke masyarakat atau pemohon
 - Melakukan pemantauan kinerja dan perbaikan berkelanjutan
 - Menyediakan dukungan teknis dan pemeliharaan rutin
- 9. **Analisis dan Evaluasi**
 - Melakukan evaluasi terhadap penggunaan dan kinerja loket pertanahan digital
 - Mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk perbaikan berkelanjutan
 - Memantau apakah tujuan awal pengembangan telah tercapai
- 10. **Skalabilitas**
 - Memastikan bahwa loket pertanahan digital dapat menangani peningkatan jumlah pengguna layanan dan kenyamanan serta kemudahan pengguna layanan.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN ANALISA MASALAH

A. PROFIL KINERJA ORGANISASI

1. GEOGRAFI KABUPATEN BOGOR 1

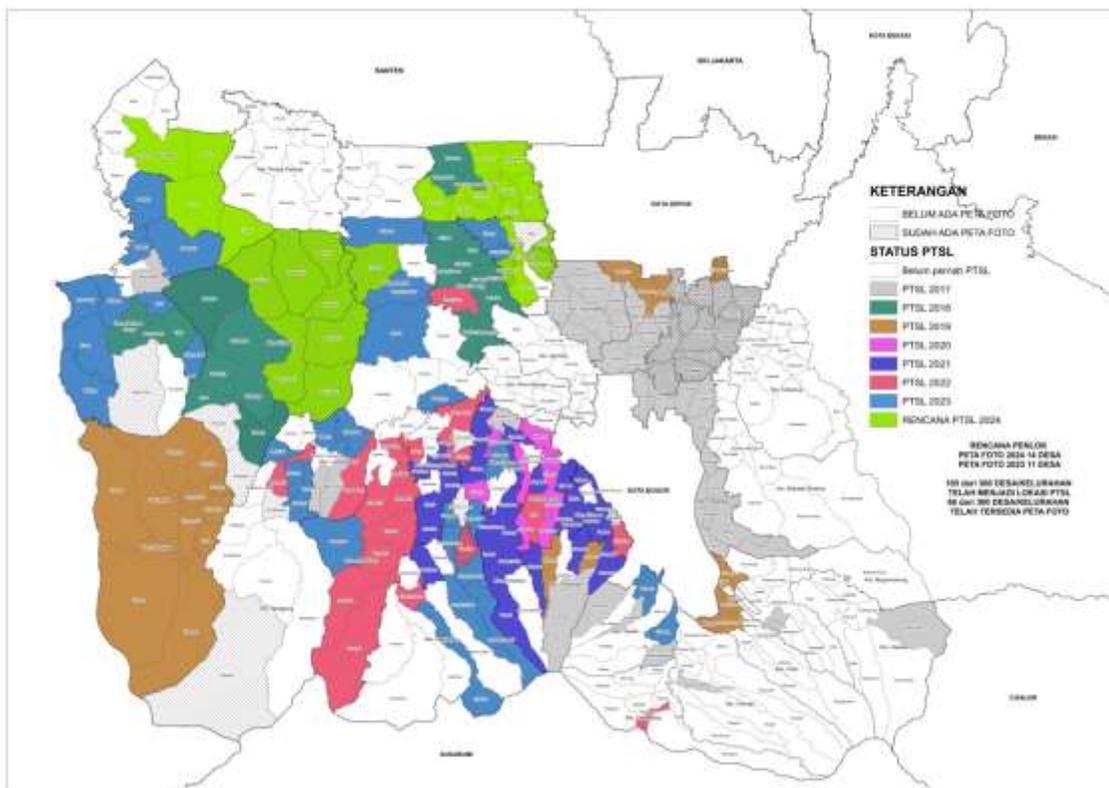
Wilayah Kabupaten Bogor terletak di antara 6°18'0" – 6°47'10" Lintang Selatan dan 106°23'45" – 107°13'30" Bujur Timur, dengan luas wilayah ± 298.838,304 Ha. Batas-batas wilayah administrasinya yaitu : *Sebelah Utara* berbatasan dengan Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Tangerang, Kota Depok, Kabupaten/Kota Bekasi; *Sebelah Barat* berbatasan dengan Kabupaten Lebak; *Sebelah Timur* berbatasan dengan Kabupaten Karawang, Kabupaten Cianjur dan Kabupaten Purwakarta; *Sebelah Selatan* berbatasan dengan Kabupaten Sukabumi dan Kabupaten Cianjur; sedangkan di *Bagian Tengah* berbatasan dengan Kota Bogor. Secara administratif, wilayah Kabupaten Bogor terdiri dari 40 kecamatan yang di dalamnya meliputi 416 desa dan 19 kelurahan (435 desa/kelurahan), yang tercakup dalam 3.882 RW dan 15.561 RT.

Topografi Kabupaten Bogor bervariasi, dari dataran yang relatif rendah di bagian utara hingga dataran tinggi di bagian selatan, yang dikelompokkan berdasar ketinggiannya sebagai berikut : sekitar 29,28% berada pada ketinggian 15-100 meter di atas permukaan laut (dpl), 42,62% berada pada ketinggian 100-500 meter dpl, 19,53% berada pada ketinggian 500-1.000 meter dpl, 8,43% berada pada ketinggian 1.000-2.000 meter dpl dan 0,22% berada pada ketinggian 2.000–2.500 meter dpl. Selain itu, kondisi morfologi Kabupaten Bogor sebagian besar berupa dataran tinggi, perbukitan dan pegunungan dengan batuan penyusunnya didominasi oleh hasil letusan gunung, yang terdiri dari andesit, tufa dan basalt. Gabungan batu tersebut termasuk dalam sifat jenis batuan relatif lulus air dimana kemampuannya meresapkan air hujan tergolong besar. Jenis pelapukan batuan ini relatif rawan terhadap gerakan tanah bila mendapatkan siraman curah hujan yang tinggi. Selanjutnya, jenis tanah penutup didominasi oleh material vulkanik lepas agak peka dan sangat peka terhadap erosi, antara lain Latosol, Aluvial, Regosol, Podsolik dan Andosol. Oleh karena itu, ada beberapa wilayah di Kabupaten Bogor yang rawan tanah longsor.

Secara klimatologis, wilayah Kabupaten Bogor termasuk iklim tropis sangat basah di bagian selatan dan iklim tropis basah di bagian utara, dengan rata-rata curah hujan tahunan 2.500–5.000 mm/tahun, kecuali di wilayah bagian utara dan sebagian kecil wilayah timur curah hujan kurang dari 2.500 mm/tahun. Suhu rata-rata di wilayah Kabupaten Bogor adalah 20°- 30°C, dengan suhu rata-rata tahunan sebesar 25°C. Kelembaban udara 70% dan kecepatan angin cukup rendah, dengan rata-rata 1,2 m/detik dengan evaporasi di daerah terbuka rata-rata sebesar 146,2 mm/bulan.

Sedangkan secara hidrologis, wilayah Kabupaten Bogor terbagi ke dalam 8 (delapan) buah Daerah Aliran Sungai (DAS) yaitu : (1) DAS Cidurian; (2) DAS Cimanceuri; (3) DAS Cisadane; (4) DAS Ciliwung; (5) DAS Cileungsi; (6) DAS Cikarang; (7) DAS Cibeeb dan (8) DAS Ciberang. Selain itu juga terdapat 32 jaringan irigasi pemerintah, 900 jaringan irigasi pedesaan, 95 situ dan 201 mata air.

Struktur penggunaan lahan di wilayah Kabupaten Bogor dikelompokkan menjadi : sawah irigasi/tadah hujan seluas 69.959,37 ha (22,89%), kebun campuran seluas 62.965,17 ha (21,07%), semak belukar seluas 52.575,49 ha (17,20%), hutan seluas 40.576,7 ha (13,58%), permukiman seluas 40.790 ha (13,35%), ladang/tegalan seluas 33.815 ha 11,06% serta selebihnya berupa badan air dan rawa.



Gambar 1. Peta Wilayah Kabupaten Bogor berdasarkan sebaran PTSL

2. PROFIL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I

SEJARAH SINGKAT KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL

Kementerian Agraria dan Tata Ruang Republik Indonesia pertama kali terbentuk pada tahun 1955 melalui Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1955. Sebelum menjadi Kementerian pada tahun 1955, urusan agraria diselenggarakan oleh Departemen Dalam Negeri. Hal ini dikarenakan awalnya pemerintah pada waktu itu menganggap bahwa urusan agraria belum merupakan urusan strategis sehingga cukup diselenggarakan oleh suatu lembaga dibawah kementerian.

Titik tolak reformasi hukum pertanahan nasional terjadi pada 24 September 1960. Pada hari itu, rancangan Undang-Undang Pokok Agraria disetujui dan disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960. Dengan berlakunya UUPA tersebut, maka pertama kalinya pengaturan tanah di Indonesia menggunakan produk hukum nasional yang bersumber dari hukum adat. Dengan ini pula Agraische Wet dinyatakan dicabut dan tidak berlaku. Tahun 1960 ini menandai berakhirnya dualism hukum agraria di Indonesia.

Pada tahun 1964, melalui Peraturan Menteri Agraria Nomor 1 Tahun 1964, ditetapkan tugas, susunan dan Pimpinan Departemen Agraria. Peraturan tersebut nantinya disempurnakan dengan Peraturan Menteri Agraria Nomor 1 Tahun 1965 yang mengurangi tugas Departemen Agraria serta menambahkan Direktorat Transmigrasi dan Kehutanan ke dalam organisasi. Pada periode ini, terjadi penggabungan antara Kantor Inspeksi Agraria – Departemen Dalam Negeri, Direktorat Tata Bumi – Departemen Pertanian, Kantor Pendaftaran Tanah – Departemen Kehakiman.

Pada tahun 1965, Departemen Agraria kembali dicituk secara kelembagaan menjadi Direktorat Jenderal. Hanya saja, cakupannya ditambah dengan Direktorat Bidang Transmigrasi sehingga namanya menjadi Direktorat Jenderal Agraria dan Transmigrasi, di bawah Departemen Dalam Negeri. Penciutan ini dilakukan oleh Pemerintah Orde Baru dengan alasan efisiensi dan penyederhanaan organisasi yang mendasar. Direktorat Jenderal Agraria tetap menjadi salah satu bagian dari Departemen Dalam

Negeri dan berstatus Direktorat Jenderal, sedangkan permasalahan transmigrasi ditarik ke dalam Departemen Veteran dan Koperasi.

Pada tahun 1972, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 145 Tahun 1969 dicabut dan diganti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 88 Tahun 1972, yang menyebutkan penyatuan instansi Agraria di daerah. Di tingkat Provinsi, dibentuk Kantor Direktorat Agraria Provinsi, sedangkan di tingkat Kabupaten/Kota dibentuk Kantor Sub Direktorat Kabupaten/Kotamadya.

Tahun 1988 merupakan tonggak bersejarah karena saat itu terbit Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional. Sejalan dengan meningkatnya pembangunan nasional yang menjadi tema sentral proyek ekonomi-politik orde baru, kebutuhan akan tanah juga semakin meningkat. Persoalan yang dihadapi Direktorat Jenderal Agraria bertambah berat dan rumit. Untuk mengatasi hal tersebut, status Direktorat Jenderal Agraria ditingkatkan menjadi Lembaga Pemerintahan Non Departemen dengan nama Badan Pertanahan Nasional. Dengan lahirnya Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tersebut. Badan Pertanahan Nasional bertanggung jawab langsung kepada Presiden.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 1993, tugas Kepala Badan Pertanahan Nasional kini dirangkap oleh Menteri Negara Agraria. Kedua lembaga tersebut dipimpin oleh satu orang sebagai Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Menteri Negara Agraria berkonsentrasi merumuskan kebijakan yang bersifat koordinasi, sedangkan Badan Pertanahan Nasional lebih berkonsentrasi pada hal-hal yang bersifat operasional.

Pada masa kepemimpinan Presiden Abdurrahman Wahid pada tahun 1999, Kementerian Negara Agraria dibubarkan melalui Keputusan Presiden Nomor 154 Tahun 1999 tentang Perubahan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988. Kepala Badan Pertanahan Nasional dirangkap oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. Pelaksanaan pengelolaan pertanahan sehari-harinya dilaksanakan Wakil Kepala Badan Pertanahan Nasional.

Presiden Megawati menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen dan Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan memposisikan BPN sebagai Lembaga yang menangani kebijakan nasional di bidang pertanahan.

Kedudukan BPN kemudian diperkuat pada masa Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dengan menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional dan menempatkan BPN RI di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden.

Penguatan lembaga agraria kembali diperkuat pada masa kepemimpinan Presiden Jokowi yakni dengan menggabungkan Badan Pertanahan Nasional dengan unit pemerintah yang mengurus penataan ruang, planologi dan perencanaan kehutanan, serta informasi geospasial. Penggabungan struktur ini diikuti dengan uraian tugas dan fungsi kelembagaan Kementerian Agraria yang sejatinya amanat Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960, sesuai dengan asal 33 Ayat 3 Konstitusi UUD 1945.

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian ATR menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan/pertanahan, hubungan hukum keagrariaan/pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan tanah;
- b. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- c. Pengelolaan Barang Milik/Kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- e. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang di Daerah; dan
- f. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substansif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menetapkan Visi dan Misi untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Presiden yang terdapat pada RPJMN. Visi Kementerian

Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selama 5 (lima) tahun kedepan yaitu “Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Visi tersebut akan menjadi *guidance*, motivasi dan target kinerja yang ingin dicapai dalam 5 (lima) tahun yang akan datang dengan mewujudkan pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. Guna mendukung Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden dalam melayani masyarakat menuju “Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Visi ini secara langsung sangat relevan dengan 7 agenda RPJMN 2020-2024 seperti agenda “Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Petumbuhan yang Berkualitas” yang akan dioperasionalisasikan melalui penataan ruang serta pengelolaan dan pelayanan pertanahan.

Untuk mencapai visi tersebut, berdasarkan mandat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dijalankan melalui 2 misi dengan uraian sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan dan Berkeadilan dioperasionalisasikan dengan berorientasi terhadap pembangunan yang berkelanjutan yang mencakup aspek-aspek ekonomi, lingkungan, sosial
- b. Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia agar mampu bersaing dengan negara lain dalam lingkungan regional maupun global, tetapi juga mendorong terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dan maju.

Nilai-nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional:

- a. Melayani. Melayani dengan kejelasan prosedur, biaya dan ketepatan waktu, bersikap sopan, ramah, cermat dan teliti serta peduli terhadap lingkungan pelayanan
- b. Professional. Bekerja sama, bekerja cerdas, tuntas dan memberikan nilai tambah senantiasa mengembangkan diri untuk peningkatan kompetensi dan pendidikan
- c. Terpercaya. Bekerja dengan integritas, dapat dipercaya dan diandalkan menjaga martabat serta tidak melakukan hal tercela.

Patuh dan taat pada peraturan yang ditetapkan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

PROFIL DAN TUSI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I

Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Menteri sekaligus Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kantor Wilayah dan dipimpin oleh seorang Kepala. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor.

Berdasarkan Pasal 21 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020, Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I menyelenggarakan fungsi:

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

Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I dibangun pada tahun 2004 beralamat di Jl. Tegar Beriman, Kelurahan Pakansari, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat dengan luas tanah 10.000 m² dan luas Gedung Kantor 4.577 m², gedung arsip 300 m², tempat ibadah, 120 m², rumah dinas 200m² status kepemilikan Hak Pakai a.n Pemerintah RI c.q. BPN RI. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I mempunyai total pegawai sebanyak 186 Pegawai. Terdiri dari 76 ASN, 10 PPPK dan 100 PPNPN . Cakupan wilayah layanan terdiri dari 33 kecamatan untuk Kantor Induk (Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I).

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan program nasional yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo. Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I pada Tahun Anggaran 2023 telah melaksanakan program PTSL sebanyak 19.759 ha untuk target pengukuran dan telah terlaksana seluas

19.744 ha. Untuk target SHAT sebanyak 33.702 bidang terlaksana sebanyak 33.702 bidang.

Pada tahun 2024 Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I mendapat target seluas 7.233,11 ha untuk pengukuran dan 70.000 bidang SHAT. Namun masih terdapat desa/kelurahan yang belum dilakukannya pengukuran terutama pengukuran melalui pemotretan drone. Dengan adanya program PTSL dan dilakukannya pembaruan peta (melalui pemotretan drone) mampu mengurangi sengketa/konflik pertanahan sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah dari sektor pertanahan. Guna menekan tingkat sengketa/konflik lahan dikantor pertanahan kabupaten bogor I, maka perlu dilakukannya sosialisasi akan pentingnya kepastian hukum atas lahan tanah.

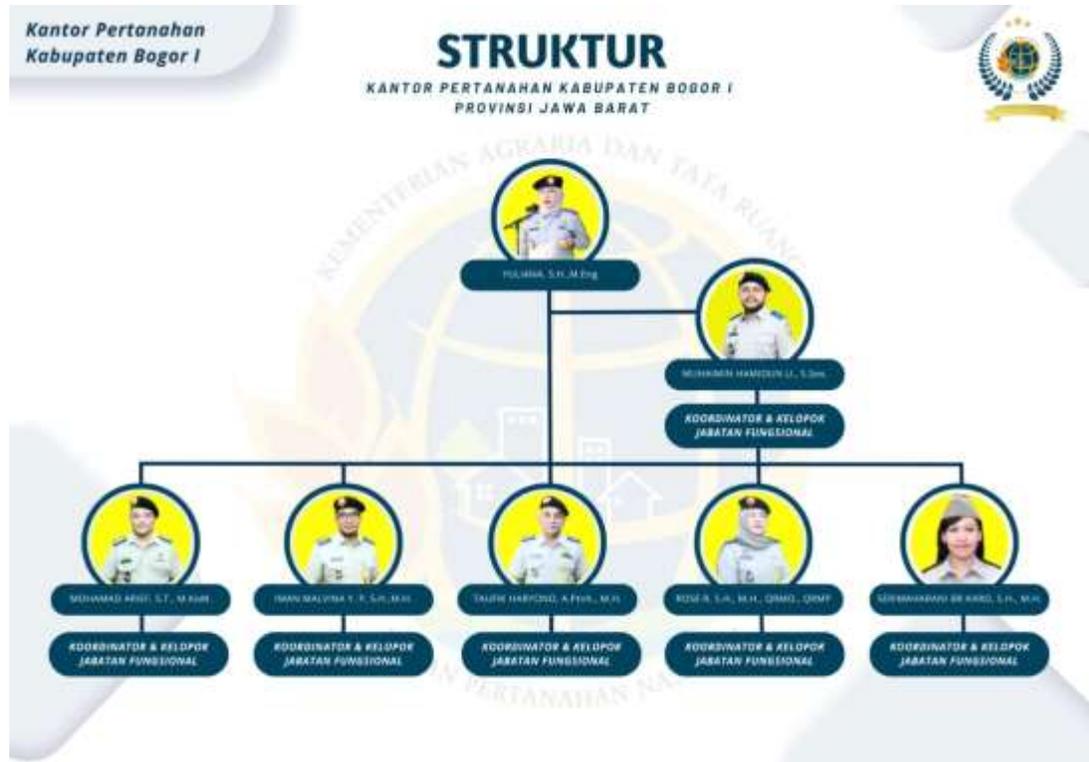
Permohonan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I dalam 1 tahun dapat mencapai kurang lebih 120.000 pelayanan. Dengan banyaknya pelayanan rutin dan adanya program PTSL menyebabkan banyaknya warkah yang harus di arsipkan sehingga kebutuhan akan fasilitas dari penataan arsip meningkat. Karena Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I sangat menyadari akan pentingnya arsip pertanahan yang akan menjadi landasan hukum.

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I

Struktur organisasi adalah sistem saling pengaruh-mempengaruhi antara orang dalam kelompok kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang sama. Tujuan organisasi secara keseluruhan tidak mungkin dijalankan oleh seorang tertentu saja. Salah satu aspek pengorganisasian adalah penetapan seksi-seksi sesuai dengan tugasnya.

Struktur organisasi menunjukkan bagaimana seksi-seksi didalamnya di koordinasikan bersama-sama disuatu jalur wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi adalah penggambaran secara grafik yang menggambarkan seberapa besar wewenang, tanggung jawab dan deskripsi pekerjaan yang terinci.

Adapun struktur organisasi yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



1. **Sub Bagian Tata Usaha** Kantor Pertanahan mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan, pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan. Sub Bagian Tata Usaha terdiri atas kelompok Jabatan Fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. **Seksi Survei dan Pemetaan** mempunyai tugas melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi.
3. **Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran** mempunyai tugas melaksanakan, inventarisasi, identifikasi, pengelolaan data dan penyajian informasi kegiatan penetapan hak tanah dan ruang dan

pendaftaran tanah dan ruang, pemeliharaan hak atas tanah dan ruang, penatausahaan tanah ulayat dan hak komunal, penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah, hubungan kelembagaan serta pembinaan dan pengawasan mitra kerja dan PPAT.

4. **Seksi Penataan dan Pemberdayaan** mempunyai tugas melaksanakan *landreform*, pengelolaan dan analisis penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, fasilitasi penyusunan rencana tata ruang dan pemanfaatan ruang di daerah dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu.
5. **Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan** mempunyai tugas melakukan pelaksanaan pengadaan dan pencadangan tanah, konsolidasi tanah pengembangan pertanahan dan pemanfaatan tanah, serta penilaian tanah dan ekonomi pertanahan
6. **Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa** mempunyai tugas melaksanakan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban penguasaan, pemilikan dan penggunaan, pemanfaatan tanah dan penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

KONDISI STATISTIK KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I

a. Jumlah Bidang Tanah Terdaftar

Sampai dengan saat ini, terdapat kurang lebih 1.402.087 bidang yang terdaftar pada Kabupaten Bogor I dan 375.604 bidang belum terdaftar.

b. Jumlah Sumber Daya Manusia

Adapun jumlah sumber daya manusia (SDM) yang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I adalah sejumlah 192 orang yang terdiri 76 orang ASN, 109 orang PPNPN, 7 orang PPPK.

Jumlah Pegawai
192 Orang

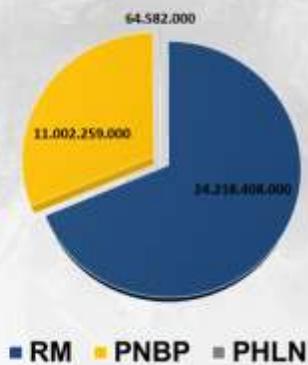
ASN	PPNP	P3K
76	109	7

Luas Wilayah
± 221.509,72 Ha

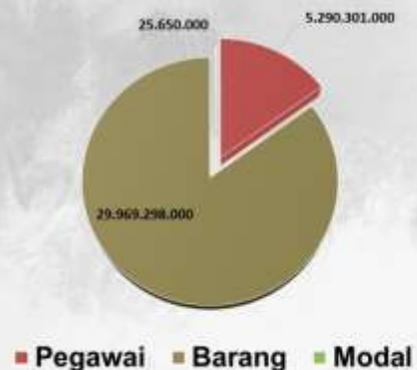
KECAMATAN		KELURAHAN		DESA
33		19		340
JUMLAH BIDANG	TERDAFTAR	BELUM TERDAFTAR	TERPETAKAN	BELUM TERPETAKAN
± 1.402.087	1.026.483	375.604	966.769	59.714
	KW 1 : 817.430	KW 4 : 11.268		
	KW 2 : 148.042	KW 5 : 34.931		
	KW 3 : 1.297	KW 6 : 13.515		

Rp. 35.285.249.000,-

Pagu Per Sumber Dana



Pagu Per Akun Belanja



B. ANALISA MASALAH

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I menghadapi beberapa isu/masalah, di mana salah satunya adalah kondisi loket pelayanan yang kurang memadai dari segi kenyamanan dan keamanan dalam proses permohonan pelayanan pertanahan.

1. IDENTIFIKASI MASALAH

TUSI	EKSISTING	MASALAH	DIHARAPKAN	INDIKATOR
Pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan	Terdapat selisih nilai persediaan yang tercatat dengan hasil pemeriksaan fisik (<i>stock opname</i>)	Penatausahaan persediaan belum tertib	Pencatatan persediaan yang akurat dan akuntabel	Nilai selisih opname fisik
Pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik	Loket fisik dengan ruang, waktu dan SDM yang terbatas untuk jumlah layanan yang tinggi	Kapasitas loket tidak mampu menampung volume layanan yang ada	Sistem loket yang dapat mengatasi volume permohonan layanan yang tinggi dalam waktu singkat	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu Pendaftaran layanan - Jumlah pemohon - Jumlah berkas layanan
Pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan	Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kepuasan layanan	Indeks kepuasan masyarakat tidak mengalami kenaikan signifikan	Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat dan berkurangnya keluhan masyarakat secara signifikan	<ul style="list-style-type: none"> - % kenaikan indeks kepuasan masyarakat - Jumlah keluhan masyarakat

a) Penatausahaan Persediaan belum tertib

Terdapat selisih nilai persediaan yang tercatat dengan hasil pemeriksaan fisik yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian petugas dalam melakukan pengelolaan persediaan seperti:

- Kesalahan penginputan data;
- Keluar masuk barang persediaan yang tidak langsung diinventarisasi atau dicatat,
- Kesalahan perhitungan

b) Kapasitas loket fisik tidak mampu menampung volume layanan yang ada

Masalah ini disebabkan oleh loket dengan ruang,waktu dan SDM yang terbatas untuk jumlah layanan yang tinggi

c) Indeks Kepuasan Masyarakat tidak mengalami kenaikan signifikan

Masalah ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kepuasan layanan yang disebabkan oleh kelalaian petugas maupun kesalahpahaman masyarakat akan prosedur layanan.

Dilihat berdasarkan data IKM/IPK sampai dengan akhir febrari 2024 hanya 12 responden.

2. PENETAPAN ISU UTAMA

Setelah mengidentifikasi beberapa isu kritis, langkah selanjutnya adalah menentukan isu mana yang akan diangkat. Dalam memilih isu, maka diperlukan pemikiran kritis dan penggunaan metode tapisan isu dalam menilai kriteria kualitas isu. Metode yang digunakan dalam pemilihan isu yaitu Metode USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*). Metode ini dilakukan dengan cara menentukan tingkat urgensi (U), Keseriusasn (S) dan Perkembangan (G) isu dengan menentukan skala 1-5. Setelah menentukan skor pada masing-masing isu, maka isu dengan skor tertinggi merupakan isu prioritas yang akan dipilih, indikator yang digunakan pada masing-masing aspek adalah:

- a. **Urgency (tingkat kepentingan)** menilai seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia dan

seberapa keras tekanan waktu untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tersebut. *Urgency* dapat dinilai dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.

- b. **Seriousness (tingkat keseriusan)** berkaitan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain apabila masalah penyebab isu tidak diselesaikan. *Seriousness* dilihat dari dampak masalah tersebut terhadap produktivitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan dan membahayakan sistem atau tidak.
- c. **Growth (tingkat perkembangan)** menilai seberapa besar kemungkinan isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan dengan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk apabila dibiarkan.



Keterangan (Berdasarkan Skala 1-5)

- 5 : Sangat mendesak/serius/sangat cepat memburuk
- 4 : Mendesak/serius/cepat memburuk
- 3 : Cukup mendesak/serius/cukup cepat memburuk
- 2 : Kurang cepat memburuk/mendesak/serius/kurang cepat memburuk
- 1 : Tidak mendesak/serius/tidak

Sesuai dengan tapisan isi yang telah dilakukan menggunakan Metode USG, isu yang terpilih dengan skor tertinggi yaitu Isu “Kapasitas loket fisik tidak mampu menampung volume layanan yang ada”. Oleh karena itu, isu ini dianggap merupakan isu yang harus segera ditangani karena dapat berdampak sangat serius apabila dibiarkan. Isu ini juga relevan dengan visi Kementerian ATR/BPN

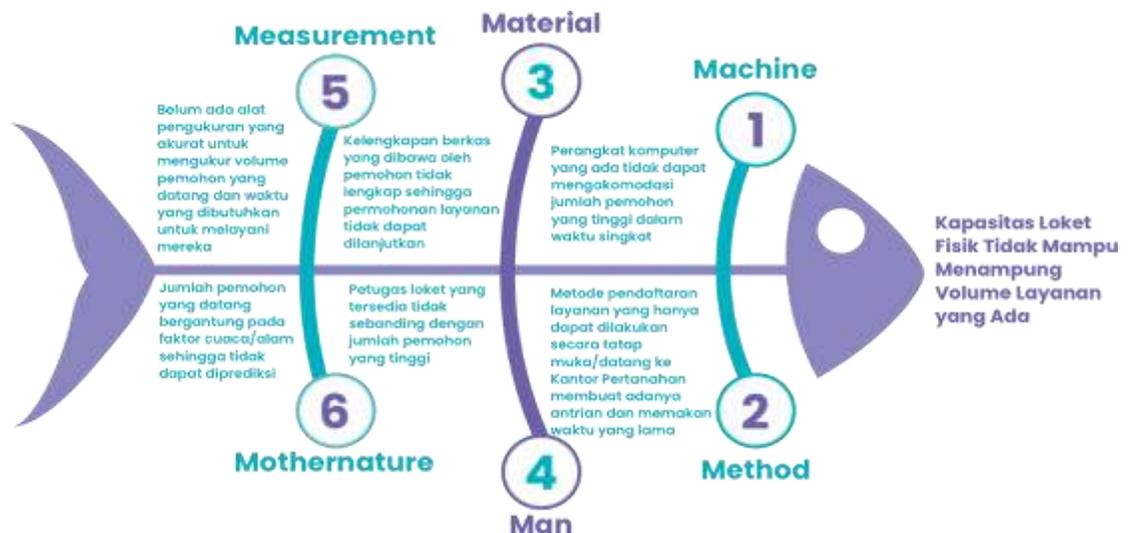
yaitu Terwujudnya Penataan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani masyarakat.

3. ANALISIS MASALAH UTAMA

Sebelum mencari gagasan pemecahan isu. Kita harus terlebih dahulu mengetahui penyebab isu untuk dapat menggambarkan akar dari isu/permasalahan. Dalam menganalisis penyebab isu, diperlukan metode yang dapat menunjukkan hubungan sebab akibat salah satunya yaitu *Fishbone Diagram* (Diagram Tulang Ikan). *Fishbone Diagram* merupakan salah satu Teknik analisis isu yang lebih menakanankan pada hubungan sebab akibat atau sering disebut *Cause-and-effect Diagram*. *Fishbone Diagram* akan mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari masalah dan menganalisis sebab-sebab masalah tersebut pada masing-masing kategori melalui sesi *brainstorming*. Tahap analisis penyebab isu menggunakan *Fishbone Diagram* adalah :

- Menyepakati akibat/pernyataan masalah
- Mengidentifikasi kategori penyebab
- Menemukan sebab-sebab potensial dari masing-masing kategori
- Mengkaji dan menyepakati sebab-sebab yang paling mungkin

Dari keempat tahapan tersebut maka analisis sebab akibat menggunakan *Fishbone diagram* adalah sebagai berikut :



Gambar Fishbone penyebab isu

4. GAGASAN SOLUSI

Sesuai dengan analisis penyebab isi terdapat beberapa gagasan pemecahan isu yang dipertimbangkan dalam penyelesaian isu “**kapasitas loket fisik tidak mampu menampung volume layanan yang ada**”.

No	Sebab	Akibat	Gagasan Solusi
1.	Machine -Perangkat komputer yang ada tidak dapat mengakomodasi jumlah pemohon yang tinggi dalam waktu singkat	Proses Pendaftaran layanan tidak dapat dilakukan dalam waktu yang singkat	Menambah komputer yang ada pada loket dengan spesifikasi yang tinggi
2.	Method -Metode pendaftaran layanan yang hanya dapat dilakukan secara tatap muka/datang ke Kantor Pertanahan membuat adanya antrian dan memakan waktu yang lama	Pemohon harus menunggu sesuai antrian untuk melakukan permohonan pertanahan	Mengembangkan alternative loket digital
3.	Material - Kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon tidak lengkap sehingga permohonan layanan tidak dapat dilanjutkan	Waktu tunggu antrian semakin lama karena banyak pemohon Yang datang tanpa membawa berkas lengkap	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan permohonan layanan
4	Man - Petugas loket yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang tinggi	Terbatasnya petugas yang dapat menerima permohonan	Menambah petugas loket
5	Measurement - Belum ada alat pengukuran yang akurat untuk mengukur volume pemohon yang datang dan waktu yang dibutuhkan untuk melayani mereka	Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran layanan tidak dapat diukur dengan akurat	Mengembangkan alternatif loket digital
6	Mothernature - Jumlah pemohon yang datang bergantung pada faktor	Jumlah pemohon tidak dapat diprediksi	Mengembangkan alternatif loket digital

	cuaca \alam sehingga tidak dapat diprediksi		
--	---	--	--

5. ANALISS KELAYAKAN INOVASI

Dari gagasan solusi yang ditawarkan di atas, perlu dilakukan analisis kelayakan inovasi dengan melihat kelayakan dari aspek administrasi, kelayakan sumber daya, kelayakan teknis dan kelayakan regulasi sebagai berikut :

a. Kelayakan Administrasi

Kelayakan administrasi menilai apakah proyek atau inovasi dapat dikelola dan diadministrasikan dengan efisien. Ini mencakup pertimbangan terkait organisasi, manajemen dan proses administratif yang diperlukan untuk mengimplementasikan inovasi. Faktor-faktor yang dievaluasi termasuk struktur organisasi, kebijakan dan prosedur, kapasitas manajerial, dan dukungan dari pihak-pihak terkait.

Kelayakan administrasi dapat dikaitkan dengan relevansi inovasi dengan tugas dan fungsi mengingat pelaksanaan administrasi kegiatan melekat dengan tugas dan fungsi. Inovasi yang akan diimplementasikan dalam rancangan aksi perubahan merupakan upaya meningkatkan kualitas layanan pertanahan. Inovasi ini harus lolos persyaratan administrasi seperti memperoleh persetujuan dari mentor/atasan langsung. Selain itu juga terdapat surat keputusan untuk tim yang akan melaksanakan aksi perubahan ini.

b. Kelayakan Sumber Daya

Kelayakan sumber daya menilai apakah proyek atau inovasi dapat mendapatkan sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaannya. Ini melibatkan penilaian terhadap ketersediaan dan aksesibilitas sumber daya seperti anggaran serta ketersediaan SDM dengan jumlah dan kompetensi yang cukup. Evaluasi ini membantu memastikan bahwa inovasi memiliki dukungan finansial dan sumber daya manusia yang cukup berhasil.

Sumber daya yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I baik sumber daya manusia maupun anggaran, sarana dan prasarana akan diberdayakan dalam pelaksanaan rancangan aksi perubahan ini.

c. Kelayakan Teknis

Kelayakan Teknis menilai apakah proyek atau inovasi dapat diimplementasikan dengan teknologi dan metode yang tersedia. Ini mencakup penilaian terhadap kemampuan teknis, peralatan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengembangkan dan menjalankan inovasi tersebut. Pertimbangan ini seringkali terkait dengan aspek teknis seperti kehandalan teknologi, kompatibilitas sistem dan ketersediaan tenaga kerja terampil.

Kelayakan teknis juga dapat dilihat dari aspek kelayakan pelaksanaan dalam jangka waktu implementasi aksi perubahan. Untuk mewujudkan inovasi pada rancangan aksi perubahan ini diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam pemanfaatan layanan berbasis digital dan pengetahuan mengenai layanan di loket Pelayanan Pertanahan.

d. Kelayakan Regulasi

Kelayakan regulasi menilai apakah proyek atau inovasi mematuhi peraturan, huku dan regulasi yang berlaku. Ini mencakup pemahaman tentang kerangka hukum yang mengatur inovasi tersebut, perizinan yang dibutuhkan dan dampak perubahan regulasi terhadap proyek. Kelayakan regulasi sangat penting untuk memastikan bahwa inovasi tidak melanggar hukum dan dapat beroperasi secara sah. Beberapa regulasi yang harus diterapkan adalah :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
- Peraturan Kepala BPN Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loket Pelayanan Pertanahan.

Berikut merupakan hasil analisis kelayakan atas gagasan solusi yang telah disusun :

	Kelayakan Administrasi	Kelayakan Sumber Daya	Kelayakan Teknis	Kelayakan Regulasi
Menambah komputer yang ada pada loket dengan spesifikasi yang tinggi	✗	✗	✓	✓
Mengembangkan alternatif loket digital	✓	✓	✓	✓
Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan permohonan layanan	✓	✗	✓	✓
Menambah petugas loket	✗	✗	✓	✓

Gambar Analisis Kelayakan Inovasi

Berdasarkan hasil analisis tersebut, solusi yang dinilai paling layak untuk diimplementasikan adalah mengembangkan alternatif loket digital. Selain itu, solusi tersebut juga memiliki dampak yang paling signifikan dibandingkan dengan solusi lainnya. Dengan mengembangkan alternatif digital, proses pendaftaran layanan di loket akan lebih efisien dan mudah diakses sehingga pemohon dapat melakukan permohonan layanan dimanapun mereka berada dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri.

BAB III

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

A. TEROBOSAN INOVASI

Berdasarkan hasil identifikasi isu strategis dan masalah, analisis masalah dengan menggunakan *fishbone diagram* sampai dengan menemukan akar masalah dan solusinya, serta setelah dilakukan analisis kelayakan inovasi, maka inovasi yang terpilih dilaksanakan adalah Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Melalui Pembangunan Loker Pertanahan Digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I.

Menurut Ratminto & Winarsih (2005:243), asas pelayanan publik merupakan hal penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau mengevaluasi tatacara dan tataaliran playanan. Asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas. Sebagaimana dicantumkan dalam 17 pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah (Jurnal Aparatur Negara, 2012:174).

Asas-asas Pelayanan Publik :

No	Asas Pelayanan	Penjelasan
1.	Asas Kepentingan Umum	Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan
2.	Asas Kepastian Hukum	Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara
3.	Asas Kesamaan Hak	Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
4.	Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban	Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5.	Asas Keprofesionalan	Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
6.	Asas Partisipatif	Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

		dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
7.	Asas Persamaan Perlakuan/tidak diskriminatif	Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
8.	Asas Keterbukaan	Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
9.	Akses Akuntabilitas	Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
10.	Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan	Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
11.	Asas Ketepatan Waktu	Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
12.	Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan	Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

Berdasarkan asas-asas pelayanan publik di atas, tentunya inovasi loket pertanahan digital harus dapat memenuhi asas-asas tersebut agar dapat memberikan manfaat yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Oleh karena itu., loket pelayanan digital dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Loket pertanahan digital adalah sebuah *platform* atau sistem elektronik yang digunakan untuk menyediakan layanan pertanahan yang memungkinkan pemohon untuk mengakses berbagai layanan dan informasi, melakukan pendaftaran, pembayaran, mengajukan permohonan atau melaksanakan transaksi lainnya tanpa harus datang secara fisik ke kantor pertanahan.

Inovasi loket pertanahan digital ini tentunya telah memenuhi persyaratan sebagai berikut :

a) Memberi nilai tambah bagi organisasi dan stakeholder

Inovasi loket pertanahan digital memberikan nilai tambah yang signifikan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor dan semua pemangku kepentingan yang terlibat. Organisasi pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik, mengurangi biaya operasional

dan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dengan proses bisnis yang lebih transparan dan realtime. Stakeholder seperti masyarakat, mendapatkan manfaat dengan akses yang lebih mudah ke layanan pertanahan, waktu tunggu yang lebih singkat dan fleksibilitas penggunaan.

b) Memiliki unsur kebaruan

Inovasi ini menciptakan cara baru dalam berinteraksi antara masyarakat dengan pemerintah, menggeser dari model tradisional yang melibatkan antrian Panjang dan proses manual menjadi penggunaan teknologi digital. Ini adalah contoh nyata unsur kebaruan dalam layanan pemerintah.

c) Bisa direplikasi

Model loket pertanahan digital dapat dengan relative mudah direplikasi oleh seluruh instansi pemerintah maupun non pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik yang ingin meningkatkan kualitas layanan publik mereka. Platform dan proses yang telah dikembangkan dapat diadopsi dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

d) Dapat diterapkan secara berkelanjutan

Inovasi ini dapat diterapkan secara berkelanjutan karena mengurangi birokrasi yang tidak efisien, memungkinkan penghematan anggaran melalui penerapan teknologi digital dan membantu pemerintah untuk terus meningkatkan layanan publik. Selain itu, inovasi ini juga dapat berkontribusi pada pengurangan dampak lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas dan penggunaan bahan-bahan fisik dalam proses administrative.

e) Sesuai dengan nilai-nilai organisasi.

Inovasi ini mengimplementasikan seluruh nilai-nilai kementerian yakni Melayani, Profesional dan Terpercaya dimana loket pertanahan digital ini meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi risiko gratifikasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat karena menyediakan sistem yang aman dan mudah dioperasikan.

Pembangunan loket pertanahan digital ini direncanakan akan dilakukan dengan renovasi atas loket fisik dan melakukan digitalisasi kegiatan loket dengan output sebagai berikut :

1. **Loket Fisik Berbasis Digital**

Meskipun mengusung konsep digitalisasi layanan pertanahan, namun diperlukan juga loket fisik yang berbasis digital untuk menunjang fungsi loket pertanahan digital tersebut sehingga diperlukan renovasi atas loket

fisik. Renovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan loket fisik mengingat jumlah pemohon yang datang langsung ke kantor pertanahan sangat tinggi, selain itu juga loket fisik ini berfungsi mengintegrasikan loket pertanahan digital sehingga masyarakat dapat memanfaatkan alternative loket digital di kantor pertanahan secara langsung tanpa perlu mengantri lama di loket fisik.



AREA TUNGGU LOKET PELAYANAN



TERAS

2. Aplikasi Sistem antrian secara online



Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
<ul style="list-style-type: none"> • Waktu tunggu yg tidak terkendali; • Ketidakpastian dalam pengelolaan antrian; • Kesenjangan teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi waktu; • Berkurangnya interaksi antara pemohon dengan petugas loket; • Kebutuhan warkah digital

Outcome yang diharapkan dengan diwujudkannya loket pertanahan digital ini adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya kualitas layanan pertanahan yang dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat;
2. Tersedianya aksesibilitas 24/7 di mana loket digital dapat diakses oleh pengguna kapan saja, 24 jam sehari, 7 hari minggu, tanpa terbatas oleh jam kerja atau hari libur dan tanpa terbatas oleh jarak

3. Berkurangnya antrian dan penumpukan pemohon sehingga kondisi loket fisik lebih kondusif
4. Meningkatnya efisiensi dan kecepatan pelayanan sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk menerima pelayanan
5. Meningkatkan kemudahan pencarian informasi seperti posisi berkas saat ini atau informasi kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk mengajukan layanan
6. Meningkatnya transparansi pelayanan melalui pemantauan real-time atas posisi berkas dan back office yang berada di dekat loket fisik dengan konsep open space
7. Berkurangnya biaya operasional yang terkait dengan operasi loket fisik seperti biaya pemeliharaan, pengelolaan karuawan dan biaya administrasi lainnya
8. Meningkatnya keamanan data pribadi dan transaksi pemohon dan terhindar dari risiko berkas hilang karena bencana seperti kebakaran ataupun pencurian berkas
9. Meningkatnya kemudahan dokumentasi karena pemohon dapat dengan mudah mendokumentasikan transaksi dan mendapatkan bukti elektronik untuk transaksi yang mereka lakukan, yang seringkali lebih aman dan mudah dilacak daripada bukti fisik.

Mitra Kerja	Kegiatan Utama	Nilai yang Ditawarkan	Hubungan Klien	Target Klien
<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Kantor • Pejabat Pengawas • Koordinator Substansi • Fungsi Umum • PPNPN 	Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Melalui Pembangunan Loker Pertanahan Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas 24/7 • Mengurangi Antrian • Efisiensi dan Cepat • Kemudahan Pencarian Informasi • Pemantauan Real-Time • Pengurangan Biaya Operasional Kemudahan Pembayaran 	Kepuasan masyarakat atas layanan yang diperoleh dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan	Masyarakat umum, Badan Hukum, Instansi Pemerintah, Notaris/PAT

<ul style="list-style-type: none"> • Pihak Ketiga 		<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan Data • Pemantauan Berkas Permohonan • Skalabilitas • Kemudahan Dokumentasi • Kemudahan Akses dari Jarak Jauh 	pertanahan	
--	--	---	------------	--

Unsur Biaya	Sumber Daya	Pelayanan	Risiko
Hibah barang dalam negeri	<ul style="list-style-type: none"> • SDM • Sarana dan Prasarana • Anggaran 	Kepuasan masyarakat atas layanan yang diperoleh dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> • Server <i>overload</i> • <i>Database</i> diretas • Internet terputus • Data hilang • Petugas loket tidak mampu mengoperasikan loket digital

Imbalan	Legalitas	Sustainability	Akuntabilitas
<ul style="list-style-type: none"> Meningkatnya reputasi kantor Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertama Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional 1 Nomor 3 Tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertama 	<ul style="list-style-type: none"> Menjadi <i>pioneer</i> dan Kantor Percontohan dalam pelayanan publik di Kementerian ATR/BPN maupun di Indonesia Meningkatnya kualitas layanan publik secara berkelanjutan 	<ul style="list-style-type: none"> Output dan outcome dapat terukur Biaya yang dikeluarkan dapat dipertanggungjawabkan

B. Milestone dan Kegiatan

1. *milestones* dan manfaat inovasi

Milestones dan manfaat aksi perubahan dapat dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dengan rincian sebagaimana pada tabel berikut :

Tujuan	Output Kegiatan
Jangka Pendek Tewujudnya digitalisasi layanan pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya sistem loket pertanahan digital • Berkurangnya antrian pada loket fisik
Jangka Menengah Terwujudnya percepatan layanan pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan pertanahan • Peningkatan Indeks Akuntailitas Kinerja (SAKIP) • Wilayah Bebas Korupsi (WBK)
Jangka Panjang Terwujudnya pelayanan pertanahan yang berkualitas dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat • Peningkatan Indeks Reformasi Birokrasi • Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

Gambar Milestones dan Output Kegiatan

C. SUMBER DAYA

Pelaksanaan inovasi pada aksi perubahan ini memerlukan sumber daya berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran, strategi komunikasi dan sumber daya lainnya yang dibutuhkan.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang kompeten, inovatif, dan kreatif merupakan kunci keberhasilan sebuah pekerjaan. Oleh karena itu perlu dibentuk tim yang efektif agar inovasi yang digagas dapat teralisasi dengan baik.

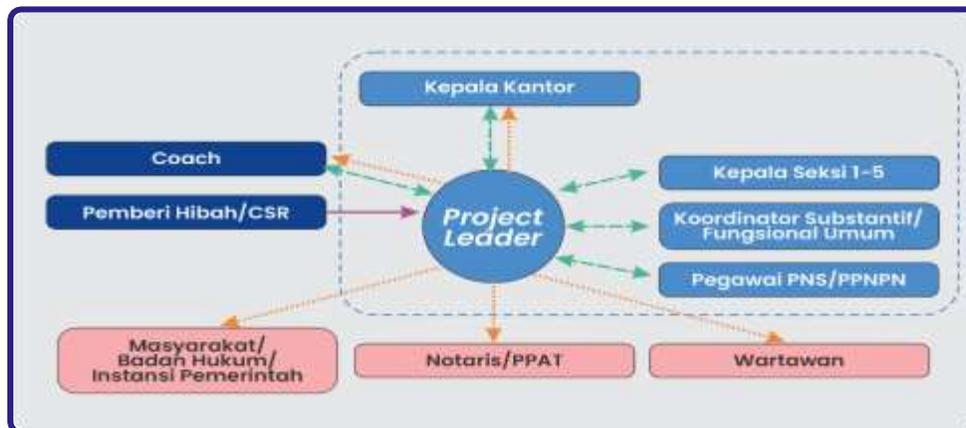
a. Identifikasi Stakeholder

Berikut adalah Identifikasi Stakeholder yang berperan dalam mewujudkan inovasi Pembanguna loket pelayanan

Stakeholder	Role					Keterangan
	R	A	S	C	I	
Kepala Kantor Pertanahan		✓		✓		Berperan sebagai mentor dan pembina
Kepala Subbagian Tata Usaha	✓					Project leader dalam pengembangan loket pelayanan digital
Kepala Seksi Survei dan Pemetaan			✓	✓		Koordinasi terkait inovasi dan layanan yang dimiliki tersebut
Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran			✓	✓		Koordinasi terkait inovasi dan layanan yang dimiliki tersebut
Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan			✓	✓		Koordinasi terkait inovasi dan layanan yang dimiliki tersebut
Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan			✓	✓		Koordinasi terkait inovasi dan layanan yang dimiliki tersebut
Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa			✓	✓		Koordinasi terkait inovasi dan layanan yang dimiliki tersebut
Koordinator Substantif/ Fungsional Umum			✓			Koordinasi terkait inovasi dan layanan yang dimiliki seksi/ subbagian
Coach				✓	✓	Memberikan pengarahan dan pendampingan selama proses PKP
Masyarakat/ Badan Hukum/ Instansi Pemerintah					✓	Penerima manfaat loket pelayanan pertanahan digital
Notaris/PPAT					✓	Penerima manfaat loket pelayanan pertanahan digital
Wartawan			✓		✓	Media penyampaian informasi pertanahan

b. Jejaring Kerja

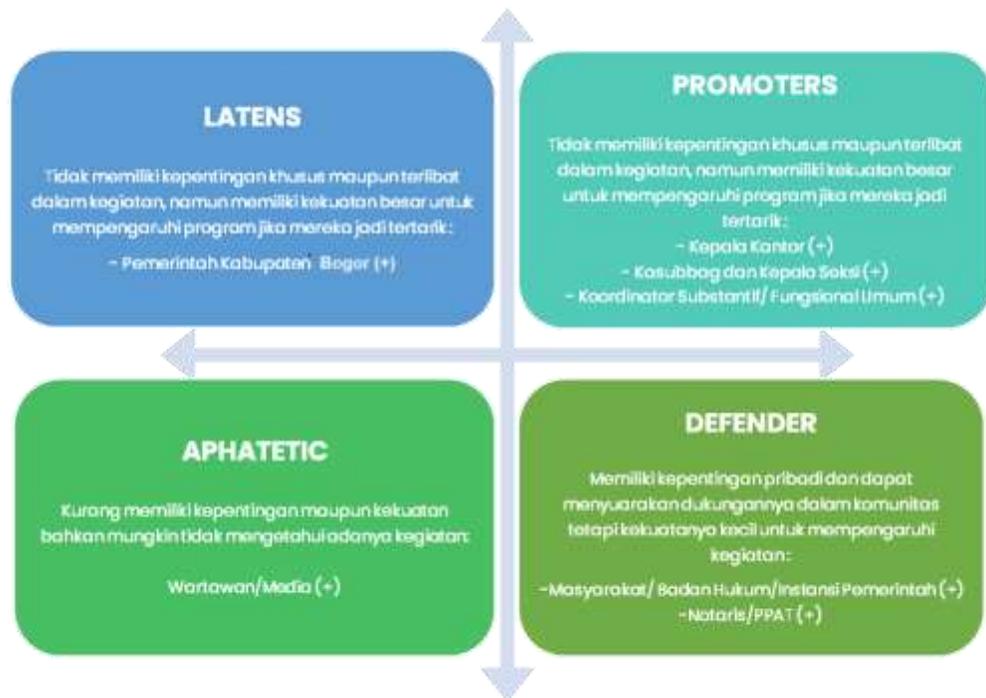
Untuk mempermudah koordinasi dalam pelaksanaan aksi perubahan, maka dilakukan pemetaan hubungan jaringan (net-mapping) diantara para stakeholders yang terkait, kemudian dibuat jejaring hubungannya sebagai berikut.





c. *Penilaian Pengaruh dan Kepentingan Stakeholder*

Selain itu, penulis juga melakukan penilaian pengaruh dan kepentingan Stakeholder yang dikelompokkan 4 (empat) kuadran yang dibagi berdasarkan kepentingan (*interest*) dan pengaruh (*influence*) sebagaimana digambarkan dalam kuadran stakeholder sebagai berikut :



2. Strategi Komunikasi dengan Stakeholders

Upaya optimalisasi dukungan stakeholders untuk mempengaruhi hubungan lebih erat dengan para stakeholder dilakukan dengan cara pendekatan secara personal maupun dalam grup melalui diskusi dan brainstorming. Para stakeholder juga dilibatkan dalam berbagai kegiatan antara lain rapat, temu bisnis, technical meeting dan inspeksi aksi perubahan.

Agar dukungan semakin kuat dan berkesinambungan dari stakeholder terhadap aksi perubahan ini perlu dilakukan komunikasi yang tepa tantara lain melalui konsultasi, diskusi, pertemuan formal dan informal, persuasif dan lain-lain berdasarkan peran dan pengaruh masing-masing stakeholder. Strategi komunikasi untuk memperkuat dukungan stakeholder dilakukan sesuai tabel berikut :

Peran Stakeholder	Strategi Komunikasi
Promotors	<ul style="list-style-type: none">• Konsultasi dengan mentor untuk mendapatkan arahan dan dukungan• Koordinasi dengan kepala seksi, koordinator substantive/fungsional umum dan pegawai lainnya untuk memetakan kebutuhan dan mengumpulkan aspirasi
Latents	<ul style="list-style-type: none">• Menginformasikan rencana dan progress• Melakukan komunikasi yang intensif dan persuasif untuk mendapatkan arahan dan dukungan dalam berbagai bentuk
Apathetics	<ul style="list-style-type: none">• Menginformasikan rencana kegiatan dan progressnya• Berkoordinasi untuk mendapaykan dukungan dalam bentuk penyebaran informasi melalui media massa
Defenders	<ul style="list-style-type: none">• Menginformasikan rencana kegiatan dan progressnya• Melakukan sosialisasi dan bimbingan terkait cara menggunakan sistem loket pertanahan digital• Memberdayakan agen masyarakat untuk mempercepat pemahaman masyarakat terkait inovasi yang dilakukan

3. Sumber Daya Sarana dan Prasarana

Sumber daya sarana yang dibutuhkan tentunya adalah lokasi Pembangunan loket pelayanan digital. Lokasi pembangunan loket pertanahan digital ini berada di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I, letaknya berada dibagian depan kantor di Jl. Tegar Beriman, Kelurahan Pakansari, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

Berikut kami tampilkan gambar pembangunan loket dengan desain open space :



Keterangan :

1. Teras
2. Area Tunggu Teras
3. Ramp Difable
4. Area Monitor & Pengambilan Antrian
5. Pintu Masuk Utama
6. Area Pengisian Formulir
7. Ladara
8. Playground
9. Laktasi
10. Pintu Akses Toilet
11. Coffee Corner
12. Area Tunggu Pelayanan
13. Loket Non Kuasa
14. Loket Pelayanan
15. Loket Penyerahan
16. Back Office

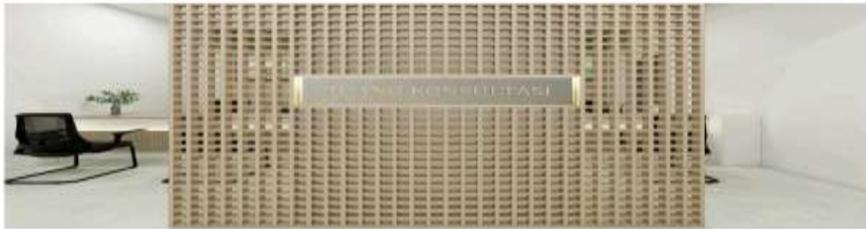
DENAH



AREA TUNGGU LOKET PELAYANAN



View area pelayanan mediasi



Partisi



View area pelayanan mediasi

Gambar Ruang Konsultasi

D. SUMBER DAYA ANGGARAN

- Pelaksanaan penyerahan hibah /CSR ini dilakukandengan mekanisme pengelolaan hibah langsung berbentuk barang/jasa. Rencana anggaran biaya (RAB) yang dibutuhkan untuk renovasigedung loket Kantor Pertanian Kab. Bogor I adalah sebesar Rp. 1.233.500.000

Bill Of Quantity (BoQ)

Nama Proyek : Renovasi Interior Loket Pelayanan ATR/BPN Kabupaten Bogor
 Lokasi : Jl. Tegay Beriman, Pakansari, Kec. Cibisong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16915
 Kode Project : G-488

Tanggal : 31-Oct-2023

No.	Item Pekerjaan	Specification	Vol	Sat	Harga Satuan (Rp)	Total Harga (Rp)
A Pekerjaan Persiapan						
1	Mob demobilisasi	Manpower, Alat Kerja, & material	1.00	ls	7,000,000	7,000,000
2	Alat bantu kerja	Scaffolding, dll	1.00	ls	7,000,000	7,000,000
3	Protokai kerja area loket pelayanan		1.00	ls	17,000,000	17,000,000
4	Pembuangan puing keuar lokasi kerja		1.00	ls	9,000,000	9,000,000
5	Listrik kerja					By Owner
6	Air kerja					By Owner
					Total A	40,000,000
B Pekerjaan Renovasi Ruang Loket						
B.1 Pekerjaan Bongkaran						
1	Pembongkaran plafond existing		182.00	m ²	40,000	7,280,000
2	Pembongkaran meja pelayanan existing		1.00	ls	3,000,000	3,000,000
3	Pembongkaran kastai Ladara existing		1.00	ls	1,000,000	1,000,000
4	Pembongkaran Wallpanel Ladara existing		1.00	ls	1,500,000	1,500,000
5	Pembongkaran pintu laktasi existing + perapihan Openingan		1.00	unit	1,000,000	1,000,000
6	Pembongkaran wallpanel informasi surat & pengadaan existing		1.00	ls	750,000	750,000
7	Pembongkaran Cermin kolom		4.00	tk	750,000	3,000,000
8	Penghapasan wallpaper		30.00	m ²	20,000	600,000
9	Pembongkaran wallpanel kayu lt.2		1.00	ls	2,500,000	2,500,000
10	Pembongkaran wallpanel back office existing		1.00	ls	5,000,000	5,000,000
					Subtotal B.1	25,630,000
B.2 Pekerjaan Sipil						
1	Pemasangan plafond flat area pelayanan	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover gypsum 9mm	182.00	m ²	170,000	30,940,000
2	Dekoratif drop ceiling (Area Back Office)	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover gypsum 9mm	19.50	m ²	135,000	2,632,500
3	Pemasangan partisi 2 sisi	Metal stud 0.75, cover gypsum 9mm				
	- Loket Pelayanan		19.25	m ²	400,000	7,700,000
	- Ruang Tunggu loket penyerahan & Loket Baca		14.40	m ²	400,000	5,760,000
	- Area Laktasi		8.40	m ²	400,000	3,360,000
	- Perkuatan partisi area ladara		8.40	m ²	350,000	2,940,000
4	Pemasangan partisi 1 sisi (Area Formulir)	Metal stud 0.75, cover gypsum 9mm	6.30	m ²	200,000	1,260,000
5	Pembuatan openingan pintu area back office		1.00	ls	1,500,000	1,500,000
6	Pegecatan plafond	Dulux catylac brilliant white	292.50	m ²	50,000	14,625,000
7	Pengampelasan cat dinding lama	Dulux catylac brilliant white	401.63	m ²	15,000	6,024,390
8	Pegecatan dinding	Dulux ambience brilliant white	508.83	m ²	60,000	30,529,560
9	Pekerjaan vinyl					
	- Pemasangan lantai vinyl tebal 3mm (Ladara)	Ex. Taco	7.25	m ²	375,000	2,718,750
	- Pemasangan Rumpul sintesis (Playground)		6.75	m ²	450,000	3,037,500
	- Pemasangan stepooring lantai (LADARA)		5.40	m ²	135,000	729,000
					Subtotal B.2	113,756,700
B.3 Pekerjaan Pintu & Jendela						
1	Pintu swing Uk. 900x2100 (samping loket penyerahan)	Pintu double triplek inish HPL + Fitting	1.00	ls	4,500,000	4,500,000
2	Pintu sliding Uk. 900x2100 (Akses Kamar Mandi)	Pintu double triplek inish HPL + Fitting	1.00	ls	4,500,000	4,500,000
3	Pintu swing Uk. 900x2100 (Akses gudang)	Pintu double triplek finish HPL + Fitting	1.00	ls	4,500,000	4,500,000
4	Restorasi pintu akses ruang konsultasi	Pintu double triplek finish HPL + Fitting	1.00	ls	2,500,000	2,500,000
5	Pintu swing Uk. 900x2100 (Ruang Laktasi)	Pintu double triplek finish HPL + Fitting	1.00	ls	4,500,000	4,500,000
6	Door closer		4.00	unit	750,000	3,000,000
					Subtotal B.3	23,500,000
B.4 Pintu Masuk Utama						
1	Pembongkaran pintu swing double tempered glass		2.00	unit	500,000	1,000,000
2	Pembongkaran frame ACP existing + perapihan dinding		1.00	ls	1,500,000	1,500,000
3	Pemupaan lubang bekas floor hinge	cutting granit existing + Pemasangan list granit selebar openingan pintu	2.00	m ²	350,000	700,000

No.	Item Pekerjaan	Spesification	Vol	Sat	Harga Satuan (Rp)	Total Harga (Rp)
4	Tiang penyangga Hambalan & storage	Plywood finish HPL	1.00	unit	2,100,000	2,100,000
5	Planter custom Uk. 350x400xH.800	Plywood finish HPL	2.00	unit	3,450,000	6,900,000
	- Dekorasi tanaman Artificial	Plywood finish HPL	2.00	set	600,000	1,200,000
	Area Tanggu Loket					
6	Bench Uk. 1500x400xH.440	Kaki stainless finish gold mirror, busa cover bahan oscar	11.00	unit	5,000,000	55,000,000
7	Planter Uk. 4400x200xH.850 + Bench 12 shester custom	Plywood finish HPL, kaki bench plywood finish HPL, + busa cover bahan oscar	2.00	unit	24,000,000	48,000,000
	- Dekorasi tanaman artificial		2.00	set	3,800,000	7,600,000
8	Planter custom Uk. 4400x200xH.850	Plywood finish HPL	2.00	unit	7,500,000	15,000,000
	- Dekorasi tanaman artificial planter bawah		2.00	set	3,800,000	7,600,000
	- Dekorasi tanaman artificial planter atas		2.00	set	3,200,000	6,400,000
	Loket Pelayanan					
9	Meja pelayanan type 1 Uk. 1500x700xH.750	Plywood finish Duco, kombinasi HPL, Cabin dalam finish PVC sheet	2.00	unit	7,750,000	15,500,000
10	Meja pelayanan type 2 (sudut) Uk. 1375x700xH.750	Plywood finish HPL, Cabin dalam finish PVC sheet	8.00	unit	6,800,000	54,400,000
11	Kabinet storage Uk. 3140x370xH.1270 (Type 1)	Plywood finish HPL, kaki stainless gold mirror	2.00	unit	11,850,000	23,700,000
	- Dekorasi tanaman Artificial (Kabinet storage type 1)		2.00	unit	3,500,000	7,000,000
12	Kabinet storage Uk. 3140x370xH.1270 (Type 2)	Plywood finish HPL, kaki stainless gold mirror	2.00	unit	13,100,000	26,200,000
	- Dekorasi tanaman Artificial (Kabinet storage type 2)		2.00	unit	3,500,000	7,000,000
13	Kursi kerja movable custom		10.00	unit		Eksisting
14	Kursi lounge pemohon		10.00	unit		Eksisting
	Back Office					
15	Meja kerja kapasitas 2 orang		4.00	unit		Eksisting
16	- Kursi kerja movable custom		8.00	unit		Eksisting
	Loket Validasi					
17	Meja kerja Custom Uk. 1335x630xH.750 (Loket Validasi)	Plywood finish HPL kombinasi Duco, cabin dalam Tacosheet, fitting slowmotion	2.00	unit	7,650,000	15,300,000
18	Kursi kerja movable custom		2.00	unit		Eksisting
19	Kursi lounge pemohon		2.00	unit		Eksisting
	Loket Penyerahan					
20	Meja kerja Custom Uk. 1335x630xH.750 (Loket Penyerahan)	Plywood finish HPL kombinasi Duco, cabin dalam Tacosheet, fitting slowmotion	1.00	unit	7,650,000	7,650,000
21	Kursi kerja movable custom		1.00	unit		Eksisting
22	Kursi lounge pemohon		1.00	unit		Eksisting
	Laktasi					
23	Baby tafel Uk. 1470x600xH.750	Plywood finish HPL, cabin dalam finish PVC Sheet, fitting slowmotion	1.00	unit	4,900,000	4,900,000
	- Set wastafel (Washtafel, keran + Avur)	Wash tafel Ex. Toto, Kran Ex. Onda/Setara, avur standar	1.00	set	4,000,000	4,000,000
	- Instalasi air bersih		1.00	ls	1,500,000	1,500,000
	- Instalasi air bekas		1.00	ls	1,500,000	1,500,000
24	Circle Table Ø450xH. 550	Plywood finish HPL, Kaki kaki finish duco	1.00	unit	1,900,000	1,900,000
25	Kursi Lounge	Plywood lapis busa cover bahan fabric	2.00	unit	2,800,000	5,600,000
26	Cermin bulat dia.700	Plywood finish HPL + Cermin 5mm	1.00	unit	1,500,000	1,500,000
	Playground					
27	Bean BAG Kids	Plywood finish HPL	2.00	unit	350,000	700,000
28	Mainan kuda-kuduan	Plywood finish HPL, femarg besi	1.00	unit	600,000	600,000
29	Set Mainan 4 Item	(boneka, mainan anak edukasi 3 set)	1.00	unit	1,000,000	1,000,000
	Pojok Baca					
29	Storage buku zigzag custom Uk. 1000x320xH.2700	Plywood finish HPL	1.00	set	10,000,000	10,000,000
30	Round Table Dia.600xH.750	Plywood finish HPL, femarg besi	1.00	unit		Eksisting
31	Kursi lounge pojok baca		4.00	unit		Eksisting
					Total E.	357,000,000

No.	Item Pekerjaan	Spesification	Vol	Sat	Harga Satuan (Rp)	Total Harga (Rp)
F	Pekerjaan Sign					
1	Sign Tulisan Area Pelayanan "KANTOR PERTANAHAAN KABUPATEN BOGOR" H.11 cm	HMR laser cutting finish Duco	1.00	set	6,000,000	6,000,000
2	Sign Logo ATR/BPN Ø70cm (Area Pelayanan)	Kuningan ukir finish painting	1.00	unit	6,000,000	6,000,000
3	Sign Tulisan Area Back Office "MELAYANI PROFESIONAL TERPERCAYA" H.85mm	Acrylic 3mm Laser cutting	2.00	set	3,000,000	6,000,000
4	Sign Tulisan "GERAI UMKM IKAWATI" H.7,5cm + stripline	Acrylic 3mm Laser cutting	1.00	set	1,800,000	1,800,000
5	Sign Tulisan "LADARA" H.7,5mm	Acrylic 3mm Laser cutting	1.00	set	900,000	900,000
6	Sign Tulisan "POJOK BACA"	Acrylic 3mm Laser cutting	1.00	set	2,000,000	2,000,000
5	Sign Tulisan "LOKET VALIDASI" H.15cm	Acrylic 3mm Laser cutting	1.00	set	1,500,000	1,500,000
7	Sign Tulisan "LOKET PENYERAHAN" H.15cm	Acrylic 3mm Laser cutting	1.00	set	1,500,000	1,500,000
7	Sign logo Laktasi	Acrylic 3mm + sticker printing	1.00	unit	800,000	800,000
8	Sign Kamar Mandi	Acrylic 3mm + sticker printing	1.00	unit	800,000	800,000
9	Sign box informasi (Area Tunggu Loket) Ukuran A1	Frame Aluminium, lapis kaca, tampilan nyata	3.00	unit	2,600,000	7,800,000
					Total F	35,100,000
G	Pekerjaan Area Teras					
G.1	Pekerjaan Sipil					
1	Proteksi kerja		1.00	ls	3,000,000	3,000,000
2	Pembuangan puing keluar lokasi kerja		1.00	ls	2,500,000	2,500,000
3	Bongkar dinding planter eksisting bagian depan		2.00	tk	3,000,000	6,000,000
4	Bongkar dinding planter sudutan eksisting		2.00	tk	1,250,000	2,500,000
5	Bongkar plafond eksisting		81.80	m ²	40,000	3,272,000
6	Bongkar Ram akses jalan		1.00	ls	300,000	300,000
7	Bongkar railing planter eksisting		1.00	ls	300,000	300,000
8	Pondasi rollag bata trap tangga	tambahan anak tangga area masuk	15.00	m'	200,000	3,000,000
9	Pengecoran tangga	tambahan anak tangga area masuk	15.00	m'	150,000	2,250,000
10	Pekerjaan pemasangan dinding planter		6.50	m ²	160,000	1,040,000
-	- Pemasangan dinding 1/2 bata	bata hebel	6.50	m ²	95,000	617,500
-	- Plasteran dinding		6.50	m ²	300,000	1,950,000
-	- Pemasangan batu alam		23.70	m ²	80,000	1,896,000
-	- Pengecatan batu alam		6.50	m ²	150,000	975,000
-	- Pembuatan ban banan topi-topi		30.00	m ²	25,000	750,000
-	- Pengecatan Bahanan Planter					
11	Pasangan plafond flat	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover gypsum 9mm	62.39	m ²	170,000	10,606,300
12	Plafond drop ceiling model radius	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover gypsum 9mm	53.20	m ²	150,000	7,980,000
13	Pasangan plafon PVC	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover plafon PVC	88.90	m ²	380,000	33,782,000
14	Pasangan listplank	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover plafon PVC	94.90	m'	195,000	18,505,500
15	Pengecatan listplank	hollow 40/40 kombinasi 20/40 tebal 0.35mm, cover plafon PVC	94.90	m'	38,000	3,606,200
	Pengecatan		72.89	m ²	50,000	3,644,500
16	Pengecatan plafond	Ex. Dulux Catylac	55.40	m ²	60,000	3,324,000
17	Pengecatan dinding exterior	Ex. Dulux Weathershield Powerflex				
	Pekerjaan Lantai					
18	Pasangan lantai granit 60x60 lantai lt.1	Ex. Kia / setara	52.00	m ²	480,000	24,960,000
19	Pasang granit Ram uk 60x60	Ex. Kia / setara	7.00	m ²	480,000	3,360,000
20	Pasangan granit tangga	Ex. Kia / setara	25.50	m ²	500,000	12,750,000
21	Pembuatan Ram Akses Disabilitas		11.00	m ²	150,000	1,650,000
22	Pasang Pondasi rollag bata		5.40	m'	280,000	1,512,000
23	Bac besan balok praktis + finish plaster aci		8.00	m ²	250,000	2,000,000
24	Pengecoran Rabat beton area akses jalan disabilitas	Beton adukan 1:2:3 tebal 15	5.40	m'	1,400,000	7,560,000
24	Railing untuk area ram	stainless				
	Pekerjaan Dekorasi					
25	Dekorasi hongion akses pintu Automatic	Plywood finish HPL	10.50	m'	900,000	9,450,000
					Subtotal G.1	175,041,000
G.2	Pekerjaan Listrik					
1	Tanam kabel toefoer KWH	Kabel NYM 2x1.5 Ex. Eterna	1.00	ls	750,000	750,000
2	Tarikan Lampu plafond	Kabel NYM 2x1.5 Ex. Eterna	20.00	tk	300,000	6,000,000
3	Tarikan lampu dinding	Kabel NYM 2x1.5 Ex. Eterna	2.00	tk	350,000	700,000
4	Tarikan Lampu LED Strip	Kabel NYM 2x1.5 Ex. Eterna	1.00	tk	600,000	600,000
5	Tarikan Saklar	Kabel NYM 3x1.5 Ex. Eterna	4.00	tk	300,000	1,200,000
6	Lampu Downlight 12W	Ex. Panasonic	24.00	pcs	150,000	3,600,000

No.	Nama Pekerjaan	Spesifikasi	Vol	Sat	Harga Satuan (Rp)	Total Harga (Rp)
1	Lampir LED Strip + Canvas Acrylic custom	Lampir LED Strip 2x, Canvas Acrylic custom	10.00	mt	900.000	9.000.000
2	Lampir Dinding akrilik	akrylic custom 1meter panjang	2.00	mt	200.000	400.000
3	Pengaplikasian Kabin Custom, area luas	2x, 3 kamar	1.00	ts	3.000.000	3.000.000
					Subtotal 11	12.400.000
					Total 11	12.400.000
						12.400.000
						1.232.000.000

E. MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU PEKERJAAN

Menurut Vincent Gaspersz (2001; 285) bahwa “Sistem manajemen kualitas/mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu”.

Oleh karena itu, diperlukan manajemen pengendalian mutu sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur. Sistem manajemen mutu meliputi:

1. Adanya kebijakan mutu, perencanaan, sasaran dan prosedur mutu;
2. Adanya jaminan bahwa standar manajemen mutu tersebut dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi;
3. Adanya jaminan terjadi peningkatan kualitas dalam pelayanan.

Pengendalian mutu dilakukan dengan membuat time line pelaksanaan pekerjaan dan identifikasi risiko/potensi masalah :

1. Timeline Pelaksanaan Pekerjaan

Pelaksanaan Pekerjaan terbagi menjadi dua yaitu renovasi loket fisik dan pengembangan IT untuk diaplikasi penunjang loket pertanahan digital. Berikut timeline pelaksanaan pekerjaan yang direncanakan.

Pekerjaan/Bulan	Maret			April				Mei			
	M 2	M 3	M 4	M 1	M 2	M 3	M 4	M 1	M 2	M 3	M 4
Persiapan											
Pekerjaan Fisik											
Pekerjaan Listrik											
Dekorasi											
Meubelair											
Pekerjaan Sign											
Perlengkapan Sarpras fisik											

a. Jangka Pendek

Timeline jangka pendek direpresentasikan melalui kegiatan per minggu dengan rincian sebagai berikut.

1. Pekerjaan Renovasi Locket Fisik
2. Pekerjaan Sarpras IT

b. Jangka Menengah

Timeline jangka menengah direpresentasikan melalui timeline keseluruhan selama periode PKP ini berlangsung yaitu bulan Maret-mei 2024 dimana untuk pekerjaan renovasi locket.

c. Jangka Panjang

difokuskan untuk continuous improvement sarana dan prasaana IT tanpa jangka waktu karena pada hakikatnya teknologi akan selalu berkembang seiring berjalannya waktu dan kebutuhan layanan akan bertambah sehingga dipastikan dalam jangka panjang akan ada penambahan fitur

yang semakin mempermudah proses loket digital pertanahan dan memperkaya informasi yang ada

2. Identifikasi Risiko

Risiko merupakan afek ketidakpastian terhadap sasaran. Setiap pekerjaan pastinya memiliki risiko, dan risiko ini harus diidentifikasi lebih awal agar ketika terjadi, dampak yang di timbulkan dapat dikurangi atau dimitigasi sehingga risiko tersebut tidak menjadi masalah dan menghambat pencapaian sasaran.

No	Risiko	Penyebab	Kategori	Rencana Mitigasi
1.	Internet terputus	Pemadaman listrik, kegagalan perangkat keras, atau masalah jaringan	IT	<ul style="list-style-type: none"> • Memasang genset • Melakukan pemeliharaan rutin terhadap perangkat internet untuk mengurangi resiko kegagalan
2.	Masyarakat tidak mengerti proses pengajuan layanan secara digital	Sosialisasi belum masif dan belum tepat	SDM	Melakukan sosialisasi dengan pendekatan yang lebih persuasif
3.	Data Hilang	Kesalahan manusia, kerusakan perangkat, atau masalah perangkat lunak	IT	Membuat cadangan data reguler dan simpan di lokasi yang berbeda
4.	Sever overload	Banyaknya pemohon yang login dalam waktu bersamaan	IT	Menggunakan server yang memiliki kapasitas memadai

BAB IV

IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

A. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

1. Membangun Integritas

Dalam Impelementasi aksi perubahan, penulis selaku *project leader* membangun integritas melalui komitmen bersama melalui penandatanganan komitmen bersama dalam mewujudkan peningkatan kualitas layanan pertanahan melalui pembangunan loket pertanahan digital pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1.

Selain itu, selama periode implementasi aksi perubahan ini telah dilakukan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk membangun integritas. Salah satunya adalah apel pagi dengan tema integritas, kepatuhan, dan keteladanan yang dilaksanakan. Kegiatan ini menjadi sarana bagi Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1, Ibu Yuliana, S.H.,M.Eng. selaku pembina upacara dan mentor penulis untuk memberikan arahan dan melakukan pengawasan terkait dengan pelaksanaan program dan kegiatan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1. Dalam kegiatan apel tersebut, beliau memberikan motivasi kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan Kinerja, Integritas, Kepatuhan, dan keteladanan. Dengan menunjukkan konsistensi bersikap jujur dan kepatuhan kepada pimpinan dan peraturan yang berlaku, diharapkan dapat menjadi hal-hal yang dapat ditiru dan dicontoh.



Gambar. Kegiatan Apel Pagi

Selain itu, Pada tanggal 08 Mei 2023 juga dilaksanakan Pernyataan Komitmen Mendukung Gerakan Nasional Sadar Tertib Arsip.



2. Pengelolaan Budaya Pelayanan (pemanfaatan IT)

Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1 melaksanakan kegiatan rutin yang dilaksanakan dalam rangka pengelolaan budaya pelayanan, salah satunya apel peringatan Hari Kesadaran Nasional. Kegiatan ini dipimpin langsung oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1, Ibu Yuliana, S.H.,M.Eng. Apel pada hari Kesadaran Nasional (HKN) merupakan apel yang secara rutin dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1 tanggal 17 setiap bulannya yang bertujuan untuk memantapkan kualitas pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat selain itu Hari Kesadaran Nasional dilaksanakan sebagai salah satu wujud nyata pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan kepada semua aparatur sipil negara.



3. Pengelolaan Tim

Pengelolaan tim efektif untuk mengimplementasikan aksi perubahan dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti konsultasi dengan mentor dan rapat koordinasi tim. Konsultasi dengan mentor dilakukan untuk mendapatkan arahan terkait pengelolaan tim yang efektif. Sebagai seseorang yang lebih lama memimpin dan memiliki pengalaman lebih banyak, konsultasi dengan mentor membawa berbagai manfaat seperti :

- a. Pembelajaran dari Pengalaman ; Mentor memiliki pengalaman yang luas dalam manajemen tim dan kepemimpinan. Mentor telah menghadapi berbagai situasi, konflik, dan tantangan dalam pengelolaan tim. Dengan berbagai pengalaman dengan mentor, penulis dapat belajar dari kasus nyata yang telah beliau alami.
 - b. Bimbingan Berdasarkan Kebijakan ; Seorang memberikan panduan berdasarkan kebijakan dan pengetahuan yang telah dikumpulkan selama puluhan tahun. Beliau membantu penulis memahami prinsip-prinsip dasar manajemen tim dan memberikan wawasan tentang bagaimana menghadapi situasi tertentu.
 - c. Perluasan Jaringan : Melalui hubungan dengan Mentor, penulis dapat memperluas jaringan profesional penulis.
- Selanjutnya, untuk membentuk pengelolaan tim yang efektif, penulis sebagai project leader juga melakukan rapat koordinasi secara rutin untuk memonitoring dan mengevaluasi progress implementasi aksi perubahan dan memberikan arahan-arahan kepada tim. Penulis serta tim juga secara rutin melakukan cek lapangan untuk memastikan pekerjaan yang dilakukan oleh pihak ketiga dengan baik sesuai rencana yang diharapkan.

**DEPARTEMEN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I
PROVINSI JAWA BARAT**

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I
OMOR : 159/SK-32.01.UP.02.01/III/2024

**TENTANG
AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
DIGITAL PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I
TAHUN ANGGARAN 2024**

KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I

bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan data elektronik guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan pertanahan digital;

bahwa nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran I Surat Keputusan ini memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai Tim Penyusun Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Digital;

bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I tentang Tim Penyusun Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Digital.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Peraturan Dasar Pokok Kearsipan;

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1979 tentang Penyusutan Arsip;

Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pengalihan Dokumen Perusahaan ke dalam Mikrofilm dan Media Lainnya dan Legalisasi;

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 105 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Arsip Statis;

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas dan Tata Kearsipan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional;

-2-

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;

Peraturan Kepala Arsip Nasional RI Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Autentifikasi Arsip Digital;

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: SE/05/M.PAN/3/2005 tentang Perlindungan Pengamanan, dan Penyelamatan Dokumen Arsip Vital Negara Terhadap Musibah/Bencana.

MEMUTUSKAN :

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I TENTANG TIM PENYUSUN AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERTANAHAN DIGITAL PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR I TAHUN ANGGARAN 2024.

Membentuk Tim Penyusun Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Digital Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I sebagaimana lampiran Keputusan ini;

Semua biaya yang timbul akibat diterapkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I Tahun Anggaran 2024;

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Cibinong,
Pada tanggal : 28 - 03 - 2024

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BOGOR I,


YULIANA, S.H., M.Eng.
NIP. 119710721 199603 2 001

-3-

Lampiran Keputusan Kepala
Kabupaten Bogor I
32.01.UP.02.01/III/2024
Tim Penyusun Aksi
Peningkatan Kualitas Layanan
Digital Tahun Anggaran 2024

**TIM PENYUSUN AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS
PERTANAHAN DIGITAL PADA KANTOR PERTANAHAN KAB.
TAHUN ANGGARAN 2024**

NO	NAMA/NIP	JABATAN	J
1	Yuliana, S.H., M.Eng. NIP. 1197107211996032001	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I	
2	Muhammad Hamdan U., S.Sos. NIP. 198509112008041001	Kepala Subbagian Tata Usaha	
3	Mohamad Ariel, S.T., M.Kom. NIP. 196704131996031002	Kepala Seksi Survei dan Pertanahan	Ko
4	Iman Malvina Yusuf Putra, S.H., M.H. NIP. 198207252009031002	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	
5	Taufik Haryono, A.Prof., M.H. NIP. 196610241996031002	Kepala Seksi Perencanaan dan Pemberdayaan	
6	Rose Roslina Dewi S.H., M.H., QRMG., QRMF NIP. 196904271994032004	Kepala Seksi Pengelolaan Tanah dan Pengembangan	P
7	Seri Maharani Br Karu, S.H., M.H. NIP. 198101062006042001	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	P
8	Meity Noor, S.H. NIP. 197105051990032001	Atas Nama Sumber Daya Manusia Aparatur Pertanahan	K
9	Padly Lukman Sadikin	PPSPN	
10	Zuliana Fadryah	PPSPN	
11	Ramdhani	PPSPN	

KEPALA KANTOR
KABUPATEN

YULIANA, S.
NIP. 119710721 199603 2 001

Gambar. SK. Tim Efektif.

C. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

1. Capaian dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

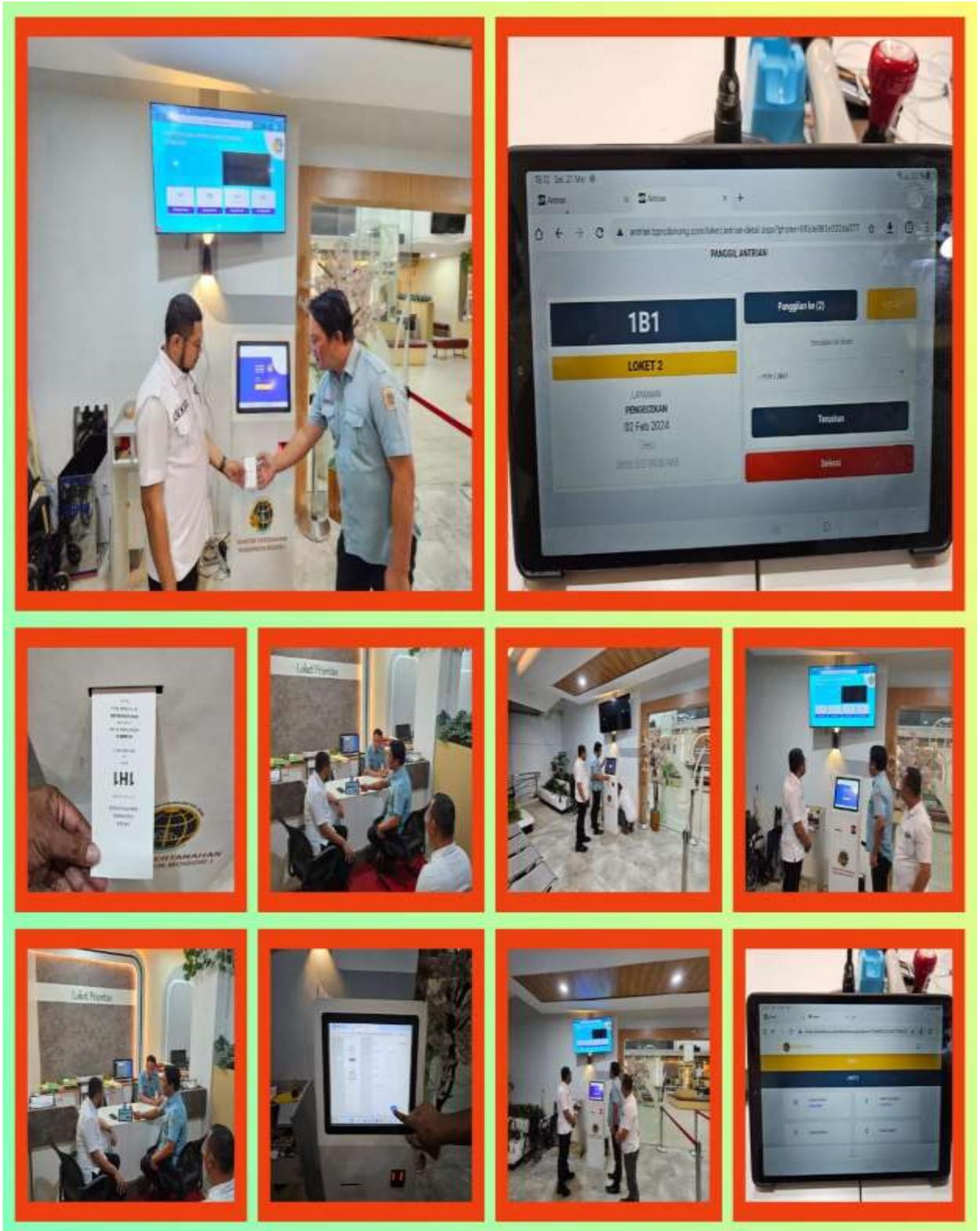
Aksi Perubahan yang dilakukan berupa pembangunan loket pertanahan digital membawa berbagai capaian dalam perbaikan sistem pelayanan. Output jangka pendek yang telah tertuang dalam Rancangan Aksi Perubahan dapat terealisasi seluruhnya. Selain itu juga terdapat output-output lain yang terwujud disamping yang telah dituangkan pada rancangan aksi perubahan. Berikut capaian dalam perbaikan sistem pelayanan pada aksi perubahan yang telah dilakukan.

a. Tersedianya sistem loket pertanahan digital pada Kantor Pertanahan Kab. Bogor 1

Sebelum adanya aksi perubahan sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1 ruangan loket masih berbentuk lama/tradisional. Masyarakat/pemohon harus mengantri berjam-jam, waktu tunggu yg tidak terkendali untuk mengajukan permohonan layanan. Setelah adanya aksi perubahan pemohon/masyarakat mengurangi waktu tunggu dalam proses pelayanan, meningkatkan transparansi dan keterbukaan. Meningkatkan akurasi dan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Loket layanan yg ramah dan efisiensi meningkatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM).



Gambar. Loket layanan



Gambar. Aplikasi dan Perangkat Antrian Digital

Registrasi Akun / Pendaftaran Pengguna Baru

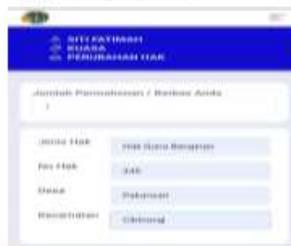
- Registrasi Akun sebagai Pengguna Baru
- Pilih Daftar isi informasi yang diperlukan, seperti nama, nomor telepon, dan kata sandi.



1 Pilih anda sebagai kuasa atau Non Kuasa dan tentukan layanan yang anda inginkan



2 Isi Form sesuai dengan dokumen yang anda bawa hat ini memudahkan kami untuk menyiapkan pelayanan sebetulm kedatangan anda



3 Tentukan tanggal kedatangan berdasarkan atokasi tanggal yang kami sediakan



4 Kami membagi waktu persesi/jam kedatangan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif sehingga tidak ada penumpukan di jam jam tertentu



5 Proses pengambilan antrian selesai cepat dan sangat mudah untuk pengambilan antrian berikutnya anda hanya perlu login kembali tanpa perlu melakukan pendaftaran



6 Scan QR Code untuk mencetak Nomor Antrian, lembar antrian tercetak informatif memuat pelayanan yang anda inginkan loket yang dituju dan nomor panggilan



PETUNJUK PENGGUNAAN BAGI PETUGAS LOKET

1 Untuk masuk ke sistem, buka aplikasi dan masukkan kredensial login Anda (username dan password).



2 Setelah masuk, Anda akan diarahkan ke halaman utama yang menampilkan daftar antrian yang sedang berlangsung.



3 Anda dapat melihat nomor antrian, nama pemohon, dan informasi lainnya terkait dengan setiap antrian yang sedang berlangsung.



1. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat yang diberikan dari Aksi Perubahan ini mengalami perluasan dibandingkan dengan yang telah disebutkan dalam rancangan aksi perubahan karena pada implementasinya pembangunan loket pertanahan digital berpengaruh pada banyak aspek dilingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor 1. Berikut manfaat yang dirasakan baik untuk internal maupun eksternal kantor;

a. Untuk Internal

1. Menciptakan efektifitas dan efisiensi operasional layanan sehingga meningkatkan kualitas layanan.
2. Meningkatkan citra Kementerian ATR/BPN di mata masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang menjangkau seluruh lini masyarakat.
3. Meningkatkan kinerja Kantor Pertanahan yang ditandai meningkatnya persentasi penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).
4. Meningkatkan integritas dan perilaku anti korupsi.
5. Meningkatkan valuasi organisasi melalui peningkatan signifikan pada nilai aset/Barang Milik Negara (BMN);dan
6. Akselerasi digitalisasi layanan pertanahan melalui pembangunan infrastruktur teknologi dan informasi (IT) layanan pertanahan.

b. Untuk eksternal :

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan pertanahan yang di lakukan secara elektronik

2. Kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan layanan pertanahan dan memonitoring progres layanan tersebut.
3. Meningkatkan transparansi.

3. Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Sebagaimana tertuang dalam Rencana Aksi Perubahan (RAP) Implementasi pengembangan kompetensi dilakukan melalui pelatihan rutin untuk seluruh petugas loket dan pegawai seksi teknis untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja para pegawai dalam mengoperasikan fasilitas layanan digital yang telah tersedia di Kantor Pertanahan Kab, Bogor 1 agar sistematis dan teratur.

Pengembangan kompetensi yang dicakup dalam kegiatan ini seperti ;

- Pengoperasian sistem loket digital
- Penyamaan persepsi alur berbagai jenis layanan
- Cara menangani system error ataupun gangguan lainnya yang dapat terjadi pada sistem
- Implementasi Core value ASN BerAkhlaq (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif)
- Nilai-nilai anti Korupsi dan jenis tindak pidana korupsi

C. KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN

Aksi Perubahan yang dilakukan berupa Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan melalui Pembangunan Loker Pertanahan Digital ini memiliki keterkaitan dengan semua mata pelatihan namun penulis memilih 3 (tiga) mata pelatihan yang memiliki keterkaitan secara langsung terhadap aksi perubahan yang dilakukan ini. Berikut keterkaitan aksi perubahan dengan mata pelatihan yang penulis pilih.

1. Manajemen Pemerintah

Manajemen Pemerintah adalah suatu proses kegiatan melakukan tatakelola atau penelolaan pemerintahan oleh penguasa atau penyelenggara pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*).

Dalam konteks implementasi aksi perubahan, manajemen pemerintahan ini digunakan untuk menciptakan inovasi yang dapat memberikan *excellent service* bagi seluruh pemohon, memberdayakan sumber daya dengan baik dari sisi SDM maupun anggaran, dan melakukan pembangunan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan.

Manajemen pemerintahan membutuhkan empat kompetensi yang juga dapat diaplikasikan dalam implementasi aksi perubahan ini, yaitu berfikir kritis, komunikatif, kolaboratif, dan berfikir kreatif dan inovatif.

2. Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)

Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah adalah kegiatan Pengadaan Barang /Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah yang dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah(APBN/APBD) yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan,sampai dengan serah terima hasil pekerjaan.

Pengadaan Barang/Jasa yang dilakukan dalam aksi perubahan dilaksanakan berdasarkan prinsip efisien,transparan,bersaing,akuntabel,efektif,terbuka,adil dan memenuhi etika.

3. Pengawasan Berbasis Risiko

Pengawasan berbasis resiko adalah pendekatan dalam manajemen pengawasan yang menekankan identifikasi,penilaian,dan penanganan risiko sebagai dasar untuk menentukan strategi pengawasan. Dalam konteks ini “risiko” merujuk pada kemungkinan terjadi peristiwa yang dapat menghambat keberhasilan aksi perubahan.

Dalam pembangunan loket pertanahan digital,pengawasan berbasis risiko digunakan untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, pengawasa berbass resiko juga memastikan akuntabilitas pihak ketiga dalam melaksanakan proyek.

D. DESIMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

1. Penerapan Strategi Komunikasi

Diseminasi merupakan suatu kegiatan yang ditujukan pada kelompok target atau individu agar mereka memperoleh informasi, timbul kesadaran, menerima dan akhirnya memanfaatkan informasi tersebut. Sedangkan strategi komunikasi adalah perencanaan yang efektif dalam penyampaian pesan sehingga mudah dipahami oleh komunika danbisa menerima apa yang telah disampaikan sehingga bisa mengubah sikap atau perilaku seseorang (Effendy,2011)

Mendiseminasikan aksi perubahan agar diterima para stakeholder memerlukan strategi komunikasi yang efektif. Strategi komunikasi atas aksi perubahan yang dilaksanakan penulis dan tim salah satunya adalah melalui sosialisasi layanan pertanahan digital.

2. Keberhasilan Mendapat Dukungan Adopsi/replikasi Aksi Perubahan.

Implementasi aksi perubahan berupa pembangunan loket pertanahan digital mendapat dukugan dari stakeholder yang salah satunya adalah para Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).

Kerjasama yang erat antara lembaga-lembaga ini menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi tantangan teknologi yang terus berkembang. Dengan berkolaborasi, ATR/BPN dan PPAT/PPATS dapat saling memanfaatkan keahlian masing-masing untuk merancang dan mengimplementasikan solusi digital yang inovatif,mempercepat proses pelayanan,dan meningkatkan akurasi data pertanahan.

E. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Pada BAB III bagian B. Milestone dan kegiatan yang telah disampaikan rencana jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Setelah aksi perubahan diimplementasikan, terdapat perluasan rencana jangka menengah dan jangka panjang sebagai komitmen untuk terus meningkatkan layanan pertanahan dan meningkatkan optimalisasi loket digital pertanahan.

1. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Menengah

No.	Kegiatan	Target Waktu
1.	Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Desember 2024
2.	Sosialisasi loket pertanahan digital kepada masyarakat	Desember 2024
3.	Peningkatan Indeks Akuntabilitas Kinerja (SAKIP)	Januari 2025
4.	Peningkatan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)	Desember 2024

2. Rencana Kegiatan dan Target Jangka Panjang

No.	Kegiatan	Target Waktu
1.	Peningkatan Indeks Reformasi Birokrasi	2025
2.	Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)	2024

F. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Pada Rencana Aksi Perubahan ,penulis menyampaikan bahwa perlunya meningkatkan potensi diri terutama pada aspek integritas,Pengambilan Keputusan,dan Pengembangan diri dan orang lain. Integritas, Pengambilan Keputusan, dan Pengembangan diri dan orang lain. Integritas merupakan hal yang harus terus ditngkatkan terutama dalam sektor pelayanan publik untuk memastikan bahwa jalannya proses pelayanan publik berfungsi dengan baik,adil, dan dapat dipercaya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari seluruh tahapan jangka pendek aksi perubahan “Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Melalui Pembangunan Loker Pertanahan Digital” pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor I dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 12 Kesimpulan Laporan Aksi Peubahan

No	Kegiatan	Sebelum Aksi Perubahan	Sesudah Aksi Perubahan	Perubahan
1	Tersedianya sistem loket pertanahan digital pada Kantor Pertanahan Kab.Bogor I	Belum ada sistem yang terstruktur	Tersedianya sistem loket pertanahan digital	100%
2	Memperoleh Predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK)	Masih PencanaanZI		

3	Rata-rata Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	%	-0,75%	4,54%	5,29%
4	Rata-rata Perubahan Indeks Persepsi Korupsi (IPK)	%	-0.59%	3.24%	3.83%
5	Rata-rata Kenaikan Jumlah Pemohon	%	2.81%	19,59%	51.5%
6	Pemohon yang menggunakan aplikasi Digital		0%	51,5%	51,5%
7	Pendapatan Negara Bukan Pajak		Rp 50.Milyar	Rp.55Milyar	3,45%
8	Nilai Aset	Total	Rp42 Milyar	Rp76 Milyar	79,45%

B. REKOMENDASI

Berdasarkan implementasi aksi perubahan yang telah disusun mulai dari rencana hingga implementasi yang menghasilkan berbagai capaian dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan pertanahan, tentunya aksi perubahan “Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Melalui Pembangunan Loker Pertanahan Digital” ini juga tidak luput dari berbagai kekurangan dan ruang untuk improvement. Sehingga penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Continuous Improvement untuk terus menambahkan dan memperbaharui fitur-fitur yang ada berdasarkan kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat selaku pengguna.
2. Meningkatkan kualitas antarmuka pengguna (UI/UX) sehingga dapat semakin intuitif agar semakin mudah dioperasikan oleh pemohon dan dapat dengan cepat menemukan informasi atau layanan yang mereka butuhkan.
3. Menyematkan sistem analitik berbasis AL (Artificial Intelligence) untuk menghasilkan berbagai analisis terkait layanan pertanahan seperti tren profil pemohon, tren permohonan berdasarkan jenis layanan, durasi penyelesaian transaksi, kepatuhan dan kepastian hukum, forecasting perkembangan pasar & jumlah pemohon per layanan dll.
4. Mengadakan pelatihan rutin secara tematik bagi petugas loket dan seluruh pegawai Kantor Pertanahan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi terkait loket pertanahan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Irawati, Erna, Siti Zakiyah, dan Meita Ahadiyah Kartikaningsih. Aksi Perubahan Kualitas Pelayanan Publik, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2023.

Darmawan, Haryo B. Rahmadi, Gery Gugustomo, Fajri Hassan, dan Ramah Handoko. Etika dan Integritas Kepemimpinan Pancasila. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2021.

Suryanto, Muhammad Taufiq, dan Erna Irawati. Berfikir Kreatif dalam Pelayanan. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2021.

Taufiq dan Erna Irawati. Pelayanan Publik Digital. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2021.

Suryanto, Muhammad Taufiq, dan Erna Irawati. Manajemen Pengawasan. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2021.

Susilo, Leo J dan Victor Riwu Kaho, Manajemen Risiko, Jakarta: PT Grasindo, 2020.

Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia 2010, Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, Badan Pertanahan Nasional. Jakarta

Pemerintah Indonesia. 2010. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loker Pelayanan Pertanahan. Badan Pertanahan Nasional. Jakarta

Kementerian Keuangan. 31 Mei 2021. “Pentingnya Standar Pelayanan Publik”. diakses pada 17 September 2023. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkln-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>

Bisotisme 21 Juli 2023. “Mengenai RASCI (Responsibility Charts/matriks)”. Diakses paada 16 September 2023. <https://www.bisotisme.com/2015/11/mengenal-rasci-responsibility-charts-matrik.html>.