

LAPORAN IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN

**PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI PENGADUAN TERPADU “SiPANDU” PADA KANTOR
PERTANAHAN BUNGO**



Nama : Andy Aurik, S.Kom
NIP : 198209092009121004
Kelompok : 1 Angkatan 1
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Implementasi Aksi Perubahan Pelayanan Publik dengan judul :

PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENGADUAN TERPADU “SiPANDU” PADA KANTOR PERTANAHAN BUNGO

Yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2024

Gelombang I Angkatan I:


Nama : Andy Aurik, S.Kom
NIP : 198209092009121004
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Satuan/Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo

Disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Rancangan Aksi Perubahan, sebagai salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada 28 Februari s.d 20 Maret 2024. Untuk selanjutnya diimplementasikan aksi perubahan tersebut pada saat off class mulai tanggal 25 Maret s.d 17 Mei 2024.

Menyetujui,
Cikeas, 2024

 COACH

Ir. Ahmad Taufiq Hidayat MSi., QRMO
NIP. 19700214 199503 1 002

MENTOR


NUR ADI KUSNO, S. T., M. Eng.
NIP. 19820215 200903 1 003

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokaatuh


Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah karena atas limpahan berkah dan Rahmat Allah, akhirnya Laporan Aksi Perubahan ini dapat terselesaikan, Aksi Perubahan ini ditulis dan disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) angkatan III yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN tahun 2024. Dalam penyusunan Aksi Perubahan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik, saran dan masukan sangat Penyusun harapkan untuk perbaikan Aksi Perubahan ini menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini, Penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan tak terhingga atas bantuan, arahan dan bimbingannya, kepada:

1. Bapak Ir. Achmad Taufiq Hidayat Msi selaku *coach*;
2. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo Bapak NUR ADI KUSNO, S. T., M. Eng. selaku Mentor
3. Bapak dan Ibu para Widyaiswara pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN yang telah memberikan ilmu dan pelajaran berharga kepada Penyusun selama pembelajaran pada Diklat Kepemimpinan Pengawas ini dan membantu penyusunan Aksi Perubahan ini.
4. Bapak dan Ibu Panitia Penyelenggara Diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas angkata I pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN yang dengan begitu sabar dalam membantu para peserta Diklat PKP angkatan I selama proses pembelajaran hingga pada penyusunan Aksi Perubahan ini.

Terima kasih tak terhingga Penyusun ucapkan kepada para pihak yang telah membantu Penyusun baik dukungan moril maupun materiil, serta mendukung dengan penuh semangat dalam doa dan ucapan serta dukungan dengan penuh kesabaran kepada :

1. Isteri dan semua keluarga besar yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya selalu mendukung disetiap kondisi dalam hal penyusunan rencana aksi perubahan ini;
2. Rekan-rekanku seperjuangan Diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I tahun 2024 terutama kelompok I dari berbagai Provinsi yang memberikan keceriaan dalam mengikuti pembelajaran dengan canda tawa serta sharing ilmu dan pengalaman yang berharga kepada Penyusun yang tidak akan pernah Penyusun lupakan.
3. Rekan rekan para pejabat Pengawas dan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo yang mendukung aksi perubahan ini. Masukan masukan yang sangat membantu dalam penyelesaian Aksi Perubahan ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat Penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam Penyusunan Aksi Perubahan ini.

Penyusun,
Cikeas 2024

Andy Aurik, S.Kom
NIP. 198209092009121004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
BAB I RINGKASAN RANCANGAN AKSI PERUBAHAN	8
A. Latar Belakang.....	8
B. Tujuan Aksi Perubahan.....	9
C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan.....	10
D. Analisis Masalah	10
E. Strategi Penyelesaian Masalah.....	11
BAB II DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN.....	12
A. Membangun Integritas	12
B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI).....	14
C. Pengelolaan TIM	17
1. Pembentukan Tim Efektif.....	17
2. Internalisasi dengan Tim Efektif.....	19
BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	21
A. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan	21
B. Manfaat Aksi Perubahan.....	28
BAB IV KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	30
BAB V DESIMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN	35
A. Strategi Diseminasi	35
B. Strategi Publikasi	35
C. Evaluasi dan Feedback.....	36
BAB VI KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	37
A. Tindak Lanjut Kegiatan Jangka Pendek.....	37
B. Target Capaian Jangka menengah.....	38
C. Target Capaian Jangka Panjang.....	39
BAB VII PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI.....	40
A. Mata Pelatihan Pilihan.....	40
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1 : Strategi Penyelesaian Masalah</i>	11
<i>Tabel 2: Susunan Tim Efektif</i>	19
<i>Tabel 3: Time Line Kegiatan Pelaksanaan Jangka Pendek</i>	37
<i>Tabel 4: Time Frame Rencana Pelaksanaan Aksi Perubahan Jangka Menengah</i>	38
<i>Tabel 5: Time Frame Rencana Pelaksanaan Aksi Perubahan Jangka Panjang</i>	39

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1: Sosialisasi aplikasi SiPANDU pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo</i>	17
<i>Gambar 2: Aplikasi SiPANDU pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo</i>	17
<i>Gambar 3: Tahapan Pembentukan Tim Efektif</i>	19
<i>Gambar 4: SK Tim Efektif</i>	19
<i>Gambar 5: Foto Rapat Koordinasi Tim Efektif</i>	20
<i>Gambar 6: Foto Rapat evaluasi dengan tim admin</i>	20
<i>Gambar 7 Foto Uji coba aplikasi SiPANDU</i>	22
<i>Gambar 8 : Bar Code Url Aplikasi SiPANDU</i>	23
<i>Gambar 9 : Halaman Utamal Aplikasi SiPANDU</i>	24
<i>Gambar 10 : Halaman pilihan Bila dikuasakan Aplikasi SiPANDU</i>	25
<i>Gambar 11 : Halaman Pokok Permasalahan Aplikasi SiPANDU</i>	26
<i>Gambar 12 : Halaman pilihan Kritik dan Saran Aplikasi SiPANDU</i>	27
<i>Gambar 13 : Hasil cetakan berupa File PDF yang dikirim oleh aplikasi ke email Pemohon</i>	27

BAB I RINGKASAN RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. Latar Belakang

Dalam memenuhi salah satu agenda kepemimpinan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ini, yakni menyusun Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik. Aksi Perubahan pada kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ini adalah **Peningkatan Layanan Pengaduan Pertanahan Melalui Aplikasi Pengaduan Terpadu (SiPANDU) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**, sebagai gagasan kreatif dalam memecahkan masalah yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo dan dilaksanakan dengan *Core Values ASN BerAKHLAK*.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Kabupaten Bungo menempati posisi cukup strategis membuat layanan pertanahan merupakan salah satu faktor untuk mendukung investasi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan melihat posisi Kabupaten Bungo yang strategis menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan layanan pertanahan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan efektif, diharapkan kantor pertanahan sebagai salah satu penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dan mampu memberikan fasilitas kebutuhan tersebut dalam hal ini penanganan pengaduan secara cepat di kantor pertanahan. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Rumusan pencapaian hasil target inovasi dalam kegiatan Aksi Perubahan, berdasarkan waktu pelaksanaan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Jangka Pendek (output)

“Tersedianya sistem aplikasi Pengaduan “SiPANDU” sebagai wadah aspirasi pemohon di Kantor Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

2. Tujuan Jangka Menengah (outcome)

“Pengelolaan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo sesuai dengan standar operasional dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

3. Tujuan Jangka Panjang (impact)

“Peningkatan Pelayanan Pengaduan dengan respon yang baik.”

Tujuan Aksi Perubahan bagi penulis setelah menjalani Pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Pejabat Pengawas adalah :

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 Informasi dan Komunikasi
4. Mengaktualisasikan Pelaksanaan Pekerjaan dengan menerapkan Manajemen Mutu, dan Manajemen Pengawasan agar Inovasi dapat berjalan sesuai Perencanaan Peningkatan Pelayanan Publik.

C. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Ruang lingkup penulisan aksi perubahan untuk dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo yang berkonsentrasi pada peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat. Aksi perubahan yang ditawarkan adalah menampung aspirasi masyarakat baik perorangan maupun badan usaha dalam hal Layanan Pertanahan, implementasi layanan elektronik, dan mekanisme pengawasan dan evaluasi. Dengan menjalankan aksi perubahan ini masyarakat mempunyai wadah dalam menyalurkan aspirasi dilingkup kantor pertanahan agar dapat tersalurkan dengan baik untuk di tangani dengan profesional, efektif, murah dan cepat.

D. Analisis Masalah

Pertama masalah yang dihadapi adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam Pengelola Layanan Pengaduan. diharapkan ada pelatihan dan pengembangan kompetensi staf.

Kedua tidak tersedia perangkat lunak dalam Pengelola Layanan Pengaduan. Solusi yang diharapkan adalah terdapat pengelolaan pengaduan yang tersedia dalam bentuk perangkat lunak.

Ketiga koordinasi dan komunikasi antar lini teknis yang masih belum terjalin maksimal. diharapkan membuat sarana komunikasi bersama dalam grup seperti grup WA.

E. Strategi Penyelesaian Masalah

Kondisi saat ini	Kondisi yang diharapkan	Solusi inovatif
Pengelolaan dan penanganan pengaduan yang lambat, dan belum adanya sarana pengaduan secara elektronik.	Penanganan pengaduan yang responsif/cepat Terbentuknya sistem pengaduan yang sigap Terciptanya sarana pengaduan secara elektronik	<ol style="list-style-type: none">1. Membentuk Tim Efektif dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat.2. Menciptakan terobosan inovasi pengaduan Elektronik3. Menjalani komunikasi efektif antas tiap seksi.

Tabel 1 Strategi Penyelesaian Masalah

BAB II DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas

integritas berasal dari bahasa Latin integer yang artinya seluruh. Menurut KBBI integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016). Dari dua pengertian dasar tersebut maka sesuatu yang berintegritas merupakan sesuatu yang utuh dalam keseluruhannya, sesuatu yang tidak terbagi, dimana nuansa keutuhan atau kebulatannya tidak dapat dihilangkan. Integritas seseorang terlihat ketika adanya gangguan dari luar yang memancing pekerja untuk melanggar atau membocorkan rahasia organisasi. integritas menjadi karakter yang melekat pada subjek pekerja atau pegawai. Integritas menjadi sesuatu yang terkait langsung dengan individu, bukan dengan kelompok atau organisasi. Jika integritas seseorang bagus, maka kepercayaan atasan kepadanya juga semakin meningkat. Integritas bukan sekadar istilah yang merujuk pada perilaku etis, tetapi lebih jauh dalam lagi, integritas mengandaikan tingkat pemahaman moral yang universal yang secara rasional dapat dipertanggungjawabkan (Herdiansyah, 2013).

Berkaitan dengan integritas ASN (Aparatur Sipil Negara) pemerintah mewajibkan setiap pegawai negeri wajib setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara, dan pemerintah, serta wajib menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia seperti yang tercantum dalam Undang- Undang No. 8 tahun 1974 tentang Pokok- Pokok Kepegawaian, serta perubahannya pada Undang-Undang No. 43 tahun 1999, yang kini telah digantikan dengan Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Integritas tidak dapat lepas dari apa yang dimaksud dengan komitmen.

Proses membangun integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan dilingkungan Kantor Pertanahan Bungo dengan para stakeholders meliputi beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Membentuk tim efektif yang beranggotakan semua pejabat pengawas;
2. Melaksanakan rapat evaluasi laporan pengaduan secara berkala dengan tim efektif bersama kepala kantor;
3. Menindaklanjuti hasil evaluasi dengan menyampaikan nota dinas kepada masing-

masing seksi terkait laporan pengaduan yang masuk

4. Membuat balasan atau tindak lanjut dari laporan pengaduan kepada pengadu dan dilaporkan kepada kepala kantor.

Stakeholders internal dalam aksi perubahan ini adalah semua seksi teknis yaitu :

1. Kepala Seksi Survei dan Pemetaan;
2. Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran;
3. Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan;
4. Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan;
5. Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aksi perubahan dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut :

1. Lambatnya seksi teknis dalam tindak lanjut pengaduan dikarenakan pekerjaan rutin;
Solusinya :
Secara berkala, yaitu bagian tata usaha menyampaikan perkembangan laporan tindak lanjut pengaduan kepada masing-masing seksi teknis yang telah tergabung dalam Tim Efektif, untuk segera melakukan penelitian dan merumuskan penyelesaian untuk menjadi tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
2. Kurangnya bukti eviden yang disampaikan oleh pelapor; Solusinya :
TIM Efektif menghubungi pelapor melalui nomor HP yang dapat dihubungi ataupun melalui emai dan surat kepada pemohon untuk dapat melengkapi laporan pengaduan dan diberi tempo waktu 5 hari kerja apa bila tidak dilengkapi maka laporannya dikembalikan.
3. Front Office loket tidak memahami alur Pengaduan dalam sistem sehingga penyampaian kepada pengadu tidak maksimal Solusinya :
 - TIM efektif melakukan pelatihan kembali kepada Front Office/Loket mengenai tahapan tahapan penting untuk melakukan penginputan data di aplikasi sehingga bagi pelapor yang membutuhkan bantuan dapat melakukan penginputan dengan baik;
 - Diskusi dengan seksi teknis untuk membuat Standar prosedur dalam penanganan Pengaduan Masyarakat secara optimal.

B. Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan TI)

Bentuk inovasi yang telah dilakukan oleh instansi pemerintah dapat dikategorikan menurut tipologi inovasi. Dalam handbook inovasi administrasi negara (LAN, 2014) terdapat 8 (delapan) tipologi atau jenis inovasi sektor publik, yaitu :

1. Inovasi Proses

Inovasi proses dapat dipahami sebagai upaya untuk peningkatan kualitas proses kerja baik internal dan eksternal yang lebih efisien dan sederhana. Inovasi proses kerja memiliki pembenahan dengan ruang lingkup internal suatu organisasi. Sedangkan, inovasi secara eksternal berkaitan dengan pembenahan proses kerja yang berkaitan dengan pihak luar (pelanggan dan pemangku kepentingan). Beberapa ruang lingkup dari inovasi proses antara lain standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur.

2. Inovasi Metode

Secara umum, metode dapat diartikan cara khusus dalam melakukan sesuatu, yang dapat memiliki banyak macam bentuk, sektor, dan dimensi. Dalam konteks sektor publik, pencarian dan implementasi cara-cara baru untuk melakukan berbagai hal (pelayanan publik, riset, pembuatan keputusan, pembuatan produk, dan sebagainya) terus- menerus didorong dan diusahakan karena cara- cara lama yang telah mapan seringkali menjadi tumpul berhadapan dengan perubahan lingkungan dan tantangan. Apabila metode baru yang lebih baik telah ditemukan, maka penyelesaian masalah dan pencapaian tujuan dapat dilakukan secara lebih berhasil dan tepat guna. Sehingga inovasi metode dapat dipahami sebagai strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik.

3. Inovasi Produk

Produk adalah keluaran yang dihasilkan dari sebuah proses kerja dalam suatu organisasi. Produk dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni fisik (barang) dan non-fisik (jasa). Agar produk yang dibuat organisasi memiliki daya saing yang tinggi dan semakin memuaskan pelanggan, maka organisasi selaku produsen produk perlu melakukan inovasi. Ada dua hal yang dapat dilakukan. Pertama, menciptakan produk yang baru. Produk baru adalah inovasi yang bersifat penuh karena dia muncul dan tercipta tanpa ada preseden

sebelumnya. Kedua, memodifikasi produk yang lama, di mana produk modifikasi tersebut diberikan suntikan peningkatan kualitas, citra, dan fungsi yang lebih baik

4. Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual merupakan inovasi yang berawal pada tataran mental (kognisi dan imajinasi). Suatu masalah yang melanda organisasi dipandang dengan persepsi dan cara pandang baru yang lebih positif dan inovatif. Prinsip yang melandasi inovasi ini adalah “masalah adalah bagaimana cara kita memandang masalah.” Hasil dari inovasi konseptual adalah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru di mana dengannya, sifat dan hakikat dari suatu masalah dapat dilihat melalui sisi-sisi lain yang sebelumnya tak terbayangkan.

5. Inovasi Teknologi

Teknologi adalah penciptaan, modifikasi, pemakaian, dan pengetahuan tentang peralatan, mesin, teknik, keahlian, sistem, dan metode organisasi untuk memecahkan masalah, meningkatkan solusi yang telah ada atas suatu masalah, mencapai tujuan, menangani hubungan input-output, atau melakukan fungsi spesifik tertentu. Dengan menciptakan dan menggunakan teknologi baru, kemampuan untuk mengontrol dan beradaptasi dengan lingkungan pun meningkat.

6. Inovasi Struktur Organisasi

Bagaimana suatu struktur organisasi akan sangat mempengaruhi kinerja, efektivitas, dan keberhasilan pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Ketika organisasi dirasa kurang mampu untuk bersaing atau gagal untuk mencapai tujuannya, ada kalanya hal itu diakibatkan oleh struktur organisasi yang tidak lagi relevan dengan sifat dari masalah dan tantangan lingkungan yang berkembang semakin kompleks.

7. Inovasi Hubungan

Penguatan jaringan, pembagian peran yang jelas, dan mekanisme koordinasi yang tertata merupakan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam membangun inovasi hubungan. Melalui inovasi hubungan, sumberdaya dibagi bersama dan pemecahan masalah diselesaikan secara bersama pula. Tujuan dari masing-masing pihak yang terlibat harus dihargai sehingga kompromi dan harmonisasi hubungan harus dikelola secara

cerdas. Inovasi hubungan dimaknai sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.

8. Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia

SDM adalah aset utama dari suatu organisasi. Dengan SDM yang berkualitas dan mumpuni, maka organisasi akan semakin berdaya untuk mencapai visi dan misinya. Ini karena organisasi dijalankan oleh para aktor yang berkapasitas dan berintegritas. SDM yang berkualitas akan melengkapi sistem dan struktur yang terbangun dalam organisasi. Bahkan apabila kondisi struktural organisasi berada dalam kondisi yang kurang ideal, SDM yang berkualitas dapat menyasati kondisi tersebut sehingga pencapaian tujuan organisasi tetap dapat diamankan dan dijamin. Agar inovasi SDM dapat berlangsung secara sistemik dan luas, bukannya bergantung pada kemauan, prakarsa, dan motivasi individual, maka hendaknya inovasi ini dipandu dan dikerangkai oleh suatu kebijakan internal organisasi.

Menjamurnya inovasi tak lepas dari tuntutan untuk memenuhi kebutuhan secara efektif, efisien dan memberikan yang terbaik. Best practice inovasi pelayanan publik digunakan karena inovasi pelayanan publik berbasis elektronik (e- service) yang akan diangkat tidak hanya sesuai tuntutan dan perkembangan era digital saat ini dan mendukung daya saing, namun juga sekaligus memenuhi kriteria tipologi inovasi lainnya. Berikut adalah aplikasi berbasis elektronik yang mendukung implementasi aksi perubahan ini yaitu :

1. Media Sosial yang lagi trend saat ini (Instagram, facebook, tiktok, X.com dll)
2. Google review
3. Google form
4. Aplikasi office

Gambar 1: Sosialisasi aplikasi SiPANDU pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo



Gambar 2: Aplikasi SiPANDU pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo

C. Pengelolaan TIM

1. Pembentukan Tim Efektif

Membangun tim efektif merupakan sebuah proses, dan tentu ini adalah suatu tantangan. Tim yang efektif tidak terbangun secara tiba-tiba, namun melalui suatu tahapan. Setiap tahapan ini sangat memiliki arti yang penting bagi tim. Dalam perjalanannya, proses membangun tim ini dapat terjadi dalam waktu yang singkat, namun dapat juga terjadi dalam waktu yang lama. Proses ini tergantung pada situasi dan kondisi yang mempengaruhi pembentukan tim tersebut. Setiap tahapan tentu memiliki ciri dan karakteristik sendiri dan ini menuntut penanganan yang tentu berbeda.

Secara diagramatis tahapan pembentukan tim efektif dapat dilihat pada gambar di bawah:



Gambar 3: Tahapan Pembentukan Tim Efektif

Dari gambar tersebut dapat kita lihat bahwa selama proses pembentukan tim tersebut terjadi perubahan dari kondisi ketidak saling ketergantungan (independence) di antara pihak-pihak yang terlibat menjadi saling tergantung dan saling mempengaruhi (dependence/ interdependence) melalui proses tahapan forming, storming, norming and performing. Pada akhirnya tim dapat dibubarkan dan kembali pada kondisi ketidak saling ketergantungan (independence).

Dalam implementasi aksi perubahan ini dibentuk tim efektif yang bertujuan untuk bersama-sama berkomitmen untuk menyelaraskan progress penyerapan anggaran dengan progress pekerjaan yang secara tepat waktu dilengkapi dengan evidence yang lengkap.



Gambar 4: SK Tim Efektif

**TIM EFEKTIF PENINGKATAN INDIKATOR KINERJA PELAKSANAAN ANGGARAN
MELALUI CAPAIAN OUTPUT KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO**

No.	Nama / NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1	2	3	4
1.	Nur Adi Kusno, S.T., M.Eng. NIP. 198202152009031003	Kepala Kantor	Pembina
2.	ANDY AURIK, S.Kom. NIP. 198209092009121004	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	<i>Project Leader</i>
3.	M. ANSORI ARIF, S.ST., M.H. NIP. 198107112003121004	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	Anggota
4.	ALFIAN, S.H., M.H. NIP. 196803121990031002	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	Anggota
5.	NOVI YADI, S.P. NIP. 198511192011011004	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	Anggota
6.	MUHAMAD DESRIZAL, A.Ptnh. NIP. 196612041990101001	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	Anggota
7.	TRISITA MARLIANASARI, S.H. NIP. 198403312011012009	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	Anggota
8.	NIKEN EVELINEPARISA, S.H. NIP. 199410042018012002	Penata Pertanahan Pertama	Tim Pembantu Teknis
9.	ELMAN RONY YULIANA, S.E. NIP. 198707222014021003	Penata Pertanahan Pertama	Tim Pembantu Teknis
10.	AGUS SALIM, S.H. NIP. 199408062018011002	Penata Pertanahan Pertama	Tim Pembantu Teknis
11.	FUAD FAUZI, S.Tr. NIP. 199212132014021002	Penata Kadastral Pertama	Tim Pembantu Teknis
12.	IRFAN VEBRIANTO, S.H. NIPPPK. 198802062023211019	Ahli Pertama - Penata Pertanahan	Tim Support Aplikasi
13.	Erda Rifki Prianto	PPNPN	Tim Support Aplikasi
14.	Fenny Fitrianty	Petugas Loket	Petugas Penerima Pengaduan/Admin

Tabel 2: Susunan Tim Efektif

2. Internalisasi dengan Tim Efektif

Koordinasi dan rapat evaluasi dengan tim efektif, dilaksanakan beberapa kali guna meningkatkan akselerasi pencapaian kinerja yang maksimal.

a. Rapat koordinasi dan evaluasi Tim Efektif



Gambar 5., Foto Rapat Koordinasi Tim Efektif

Pada rapat ini disampaikan bahwa kondisi saat ini mengenai Pengaduan Masyarakat yang masih bersifat sporadik pada masing-masing seksi teknis sehingga sangat mengganggu pekerjaan rutin yang sangat padat dengan aksi perubahan ini membantu di seksi-seksi terkait mengurangi aktivitas menerima pengaduan langsung dari masyarakat.

b. Rapat evaluasi dengan tim admin



Gambar 6: Foto Rapat evaluasi dengan tim admin

Pada rapat tersebut, admin dan petugas loket diberi sosialisasi dan pelatihan tatacara pengelolaan pengaduan yang baik dan responsive serta dokumen apa saja yang menjadi pendukung dalam laporan pengaduan masyarakat.

BAB III DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

Perbaikan sistem pelayanan merupakan indikator penting dari keberhasilan kepemimpinan dalam suatu organisasi. Implementasi Aplikasi SiPANDU di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo telah membawa sejumlah capaian positif dalam upaya meningkatkan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Dalam peningkatan kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo diperlukan manajemen yang efektif. Sosialisasi efisien membantu dalam pengelolaan pengaduan yang lebih baik. Aplikasi yang dapat diakses dimanapun dan respons admin yang cepat menciptakan nilai yang positif bagi kantor pertanahan sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan pertanahan di kantor pertanahan kabupaten Bungo.

Dengan menerapkan sistem pengaduan terpadu SiPANDU membuat masyarakat terbantu dalam layanan pengaduan tanpa harus mendatangi kantor pertanahan yang mungkin letaknya sangat jauh. Dengan manajemen pengolahan pengaduan ini maka diharapkan tindak lanjut pengaduan kepada pemohon layanan menjadi tepat sasaran karena jawaban pengaduan langsung dari seksi terkait yang akan diteruskan kepada pemohon layanan melalui kontak pemohon yang telah disertakan dalam aplikasi SiPANDU.

Rangkaian kegiatan aksi perubahan dimana untuk menyusun dan menyiapkan suatu alat bantu berupa aplikasi sebagai Media sarana pengaduan yang memadai kepada pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo dengan aplikasi SiPANDU yang dapat digunakan Masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah :

1. Koordinasi Stakeholder Internal

Kegiatan ini berupa rapat yang mengundang para stakeholder untuk mendapatkan saran dan masukan serta dukungan terkait dengan aksi perubahan dalam pembangunan aplikasi

penanganan pengaduan masyarakat. Saran dan masukan para Stackholder ini sebagai gambaran dari pihak diluar Internal BPN sebagai pengguna layanan pertanahan.



Gambar 7 Foto Uji coba aplikasi SiPANDU

2. Identifikasi Input dan Output Aplikasi

Kegiatan ini untuk Mengidentifikasi input dan output serta tools yang akan disusun dalam pembangunan aplikasi. Saran, masukan dari Tim Efektif dan para Stackholder sangat membantu Project Leader dalam pembangunan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini.

3. Pembuatan Aplikasi Pengaduan Terpadu “SiPANDU”

Kegiatan Pembuatan aplikasi dilakukan selama 15 Hari, dengan dibantu oleh anggota tim support aplikasi yang membantu membangun aplikasi Aplikasi ini berbasis google form yang dapat dibuka oleh pengguna layanan melalui web browser (Chrome, Mozilla, FireFox atau lainnya) dengan alamat url sebagai berikut :

bit.ly/SiPANDU_kantahbungo

atau dengan scan barcode .:



Gambar 8 : Bar Code Url Aplikasi SiPANDU

Adapun bentuk tampilan aplikasi ini dengan berbasis google form sebagai berikut :

A screenshot of a Google Form titled "Aplikasi SiPANDU Pengaduan Terpadu". The header includes the logo of Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo and the text "SiPANDU SISTEM APLIKASI PENGADUAN TERPADU". Below the header, there are social media icons and a WhatsApp contact number: "Atrbpn Kabupaten Bungo whatsapp Layanan Pertanahan 08117410100". The main content area contains a description: "Aplikasi ini untuk menampung aspirasi masyarakat melalui SiPANDU Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Pertanahan Kabupaten Bungo". It shows the user's email "andyorik@gmail.com" with a "Switch account" link. A note states: "The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form". Below this, there are two required questions: "Perihal Pengaduan *" and "Nama Pengadu *", each with a "Your answer" input field. A legend indicates that an asterisk (*) denotes a required question.

Nomor Identitas (NIK) *

Your answer

Nomor HP(WA) aktif

Your answer

Nama Email aktif

Your answer

Upload/Unggah foto KTP Asli

Add file

Bertindak Untuk? / Lainnya *

Diri Sendiri

Kuasa Dari

Sumbang Kritik dan Saran

Next

Clear form

Gambar 9 : Halaman Utamal Aplikasi SiPANDU

Pada Halaman ini Pengadu mengisi Perihal Pengaduan, Identitas diri, Nomor HP dengan WA aktif, Nama Email aktif serta untuk meyakinkan pengadu diminta upload foto KTP Asli. Kemudian bila pengadu merupakan kuasa maka diisi Kuasa Dari bila tidak maka pilih Diri Sendiri dan jika hanya sumbang kritik saran maka pilih yang terakhir.

Diisi bila diKuasakan

Siapkan scan/file KTP pemberi Kuasa(jpg/.png) dan File Surat Kuasa yang telah di scan dalam format PDF

Nama Pemberi Kuasa *

Nomor Identitas Kuasa *

Alamat Pemberi Kuasa *

Nomor HP(WA) pemberi kuasa *

Upload/Unggah KTP pemberi kuasa *

Gambar 10 : Halaman pilihan Bila Dikuasakan Aplikasi SiPANDU

Halaman ini muncul bila di pilih Kuasa Dari wajib mengisi nama pemberi kuasa, Nomor identitas Kuasa, Alamat dan no HP Pemberi Kuasa dan Upload KTP pemberi Kuasa.

Dengan ini menyampaikan pengaduan masalah pertanahan

untuk mengisi pengaduan ini harap telah mempersiapkan bukti-bukti untuk dilampirkan (disarankan file scan format PDF), terimakasih

Letak Tanah yang di adukan/dipermasalahan

Desa / Kelurahan

Kecamatan

Kabupaten _____
Provinsi _____
Luas Tanah (perkiraan M2) * _____
Pokok permasalahan * _____
Status Tanah * _____
Uraian singkat masalah sebagai berikut : * _____
Data yang dilampirkan (Lampiran 1) *
Data yang dilampirkan (Lampiran 2)
Data yang dilampirkan (Lampiran 3)

Gambar 11 : Halaman Pokok Permasalahan Aplikasi SiPANDU

Halaman ini untuk mengisi Pengaduan yang akan di inputkan letak objek tanah, luas serta Pokok permasalahan dengan uraian singkat permasalahan yang dialami serta pengadu diwajibkan meng Upload Lampiran Data Pengaduan (foto ataupun surat menyurat pendukung).

Kritik dan Saran yang membangun untuk perubahan lebih baik

kritik dan saran Anda sangat berarti bagi kami untuk meningkatkan Pelayanan kami menjadi lebih baik

Kritik atau Saran

Photo pendukung

Submit Clear form

Gambar 12 : Halaman pilihan Kritik dan Saran Aplikasi SiPANDU

Halaman ini berguna untuk Pengadu atau pemohon menyampaikan Kritik dan Saran dan dapat menyampaikan Foto pendukungnya.

Muara Bungo, 23 May 2024
Kepada Yth.
Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo
di-
Tempat

Hal : Pengaduan Layanan Pertanahan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama (Pengadu) : Thabrani
 Nomor Identitas : 150812090670001
 Bertindak Untuk : Kuasa Dari Saniyem Dkk
 Surat Kuasa (jika diusahakan) : <https://drive.google.com/open?id=1EMGI2mpOJuAFbnZWBAX5hLGLvxXWz5mlH>
 Nomor Identitas Kuasa : 156095005400002
 Alamat : Jl. kampar Rt. 09 RW.03 Ds Purwosari Kec. Pelepat Ilir
 Nomor Telp/HP/Email : 085266384499 / andyorik@gmail.com

Dengan ini menyampaikan pengaduan masalah tanah :


Letak : Desa Purwosari
 Desa/Kelurahan : Purwosari
 Kecamatan : Pelepat Ilir
 Kabupaten : Bungo
 Provinsi : Jambi
 Luas : 250M²
 Status tanah yang dipermasalahkan : Hak Milik
 Pokok Masalah : Layanan Pemecahan sertipikat HM no 95/Ds Purwosari

Dengan uraian singkat masalah sebagai berikut :
 Layanan Pemecahan sertipikat HM no 95/Ds Purwosari tidak sesuai dengan SOP layanan pertanahan

Kritik / Saran :

Data yang dilampirkan :

- <https://drive.google.com/open?id=1hDhmFocNvDq9ac80ZJkCB7BctmX6yt8Z>
-
-

scan foto ID/KTP : 	Yang membuat pengaduan, Thabrani
---	-------------------------------------

SiPANDU - Sistem Informasi Pertanahan Kabupaten Bungo Halaman 1 dari 2

Gambar 13 : Hasil cetakan berupa File PDF yang dikirim oleh aplikasi ke email Pemohon

B. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat bagi Team Leader :

- a. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih aktualisasi kepemimpinan Pejabat Pengawas dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan untuk memberikan pelaporan yang berkualitas dan akuntabel.
- b. Aksi Perubahan ini memberikan manfaat untuk melatih dan meningkatkan kemampuan Pejabat Pengawas untuk melakukan adaptasi dan transformasi dalam pelaksanaan tugas dengan membuat inovasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat bagi Unit Kerja Instansi :

- a. Dalam melaksanakan aksi perubahan diharapkan perubahan cara kerja organisasi dengan mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Adanya inovasi dalam layanan dapat memacu peningkatan kinerja yang dapat meningkatkan kualitas pelaporan akuntabel.

3. Manfaat bagi Lembaga Pelatihan :

- a. Memberikan informasi mengenai kondisi unit kerja peserta pelatihan (Pejabat Pengawas) yang memerlukan perbaikan melalui aksi perubahan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan.
- b. Memberikan masukan dalam pengembangan pelaksanaan pelatihan dengan materi yang mendukung kebutuhan organisasi Kementerian ATR/BPN.
- c. Memberikan masukan dalam penyusunan perencanaan dan kebijakan pelatihan selanjutnya, khususnya dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

Aksi Perubahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak baik bagi Masyarakat, Pelaku Usaha yang melakukan permohonan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

1) Internal

- a) Bagi Organisasi dapat mempermudah dalam melayani pengaduan masyarakat.
- b) Bagi pimpinan organisasi mempercepat dalam memperoleh informasi data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan/kebijakan pada pelayanan pertanahan.
- c) Meningkatkan Kinerja Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Pertanahan dalam penanganan pengaduan Masyarakat.
- d) Sebagai media pengendalian / control terhadap layanan pertanahan

2) Eksternal

Bagi Pemerintah Daerah atau SKPD, PPAT, Perbankan dan Masyarakat dengan terbentuknya sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo dapat memberikan layanan pengaduan masyarakat yang cepat dan efisien, sehingga tidak terjadi gejolak terhadap layanan pertanahan di Kantor Pertanahan.

BAB IV KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

A. Mata Pelatihan Pilihan

1. Manajemen Pemerintah

Mata pelajaran Manajemen Pemerintah memiliki keterkaitan yang erat dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan. Berikut adalah beberapa keterkaitannya:

- a. Kebijakan Publik: Dalam mata pelajaran Manajemen Pemerintah, mempelajari pembuatan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik. Penyelenggaraan Layanan Pengaduan termasuk dalam kebijakan publik yang penting, karena arsip publik adalah aset yang sangat berharga bagi pemerintah. Melalui aksi perubahan, perbaikan kebijakan dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas arsip publik.
- b. Manajemen Proses: Manajemen Pemerintah membahas tentang manajemen proses organisasi di sektor publik. Dalam konteks peningkatan Layanan Pengaduan, pemahaman tentang manajemen proses penting untuk merancang alur kerja yang efisien dalam pengelolaan dan penyimpanan arsip. Aksi perubahan dapat mengarah pada perbaikan proses, penggunaan teknologi informasi, dan standarisasi prosedur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas Layanan Pengaduan.
- c. Pemerintahan Elektronik: Salah satu topik dalam Manajemen Pemerintah adalah pemerintahan elektronik atau e-government. Ini berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik. Dalam konteks Layanan Pengaduan, e-government dapat digunakan untuk memfasilitasi aksesibilitas dan Layanan Pengaduan secara digital, termasuk implementasi sistem manajemen arsip elektronik (Electronic Records Management System).
- d. Kepemimpinan dan Manajemen Perubahan:

Kepemimpinan dan manajemen perubahan adalah topik penting dalam Manajemen Pemerintah. Dalam konteks peningkatan Layanan Pengaduan, kepemimpinan yang efektif diperlukan untuk memimpin aksi perubahan. Pemimpin di lembaga pemerintah perlu memimpin inisiatif untuk mengubah budaya organisasi, mendorong adopsi teknologi, dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya Layanan Pengaduan yang baik.

- e. Kemitraan dan Kolaborasi: Kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil adalah kunci dalam Manajemen Pemerintah. Dalam konteks Layanan Pengaduan, kolaborasi dengan berbagai pihak dapat memperkuat upaya untuk meningkatkan Layanan Pengaduan. Aksi perubahan dapat melibatkan pembentukan kemitraan strategis dengan lembaga lain, seperti lembaga pendidikan, perusahaan teknologi, dan organisasi masyarakat sipil, untuk mendukung inisiatif Layanan Pengaduan yang lebih baik.

Dengan memahami keterkaitan antara mata pelajaran Manajemen Pemerintah dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan, Masyarakat dapat mengembangkan pemahaman yang holistik tentang bagaimana prinsip-prinsip manajemen pemerintah dapat diterapkan dalam konteks Layanan Pengaduan yang lebih efektif dan efisien.

2. Manajemen Keuangan Negara

Keterkaitan antara mata pelajaran manajemen keuangan negara dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengelolaan Anggaran: Manajemen keuangan negara mencakup pengelolaan anggaran publik, termasuk alokasi dana untuk berbagai kegiatan, termasuk Layanan Pengaduan. Dalam aksi perubahan untuk peningkatan

Layanan Pengaduan, pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien diperlukan untuk memastikan tersedianya sumber daya yang memadai untuk investasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan staf, dan pemeliharaan sistem Layanan Pengaduan.

- b. **Evaluasi Kinerja Keuangan:** Mata pelajaran manajemen keuangan negara juga melibatkan evaluasi kinerja keuangan untuk memastikan penggunaan dana publik secara tepat dan efisien. Dalam konteks Layanan Pengaduan, evaluasi kinerja keuangan dapat membantu dalam menilai efektivitas investasi yang dilakukan dalam sistem Layanan Pengaduan baru atau perbaikan yang diimplementasikan.
- c. **Pengawasan dan Akuntabilitas:** Manajemen keuangan negara melibatkan pengawasan dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik. Dalam konteks Layanan Pengaduan, pengawasan dan akuntabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa arsip disimpan, dikelola, dan diakses dengan benar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup pemantauan kepatuhan terhadap regulasi, kebijakan, dan prosedur yang berlaku.
- d. **Perencanaan Keuangan Jangka Panjang:** Manajemen keuangan negara juga melibatkan perencanaan keuangan jangka panjang untuk memastikan keberlanjutan keuangan negara. Dalam konteks Layanan Pengaduan, perencanaan keuangan jangka panjang diperlukan untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem Layanan Pengaduan yang dapat mendukung kebutuhan organisasi pada masa mendatang.
- e. **Pengelolaan Risiko Keuangan:** Mata pelajaran manajemen keuangan negara juga mempertimbangkan pengelolaan risiko keuangan yang melibatkan identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko yang terkait dengan penggunaan dana publik. Dalam konteks Layanan Pengaduan, pengelolaan risiko keuangan dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mengurangi

risiko yang terkait dengan keamanan data, kehilangan informasi, atau kerusakan arsip.

Dengan memahami keterkaitan antara mata pelajaran manajemen keuangan negara dengan aksi perubahan untuk peningkatan Layanan Pengaduan, organisasi dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen keuangan yang tepat dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi perubahan tersebut. Hal ini akan membantu dalam memastikan Layanan Pengaduan yang efektif dan efisien, serta penggunaan sumber daya keuangan yang optimal.

3. Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)

Keterkaitan mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengadaan Teknologi: Dalam upaya meningkatkan Layanan Pengaduan, organisasi mungkin perlu mengadopsi atau meningkatkan teknologi yang mendukung manajemen arsip yang efektif, seperti sistem manajemen arsip elektronik dimana arsip pengaduan disimpan. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat membantu dalam pemilihan, perencanaan, dan pelaksanaan pengadaan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Penyedia Layanan: Organisasi mungkin juga perlu menggunakan jasa penyedia layanan untuk implementasi atau pemeliharaan sistem Layanan Pengaduan. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat memberikan pemahaman tentang proses seleksi penyedia layanan yang kompeten, negosiasi kontrak, dan pengelolaan hubungan dengan penyedia layanan.
- c. Pemenuhan Persyaratan: Dalam melakukan pengadaan barang dan jasa terkait dengan Layanan Pengaduan, organisasi perlu memastikan bahwa persyaratan spesifik

terkait prasarana diakomodasi dalam dokumen pengadaan. Ini termasuk persyaratan terkait dengan keamanan data, integrasi dengan sistem yang ada, dan dukungan teknis dan pelatihan.

- d. Pengadaan Konsultan atau Ahli: Kadang-kadang, organisasi membutuhkan bantuan dari konsultan atau ahli dalam merancang dan mengimplementasikan perubahan dalam Layanan Pengaduan. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat membantu dalam pemilihan dan pengelolaan konsultan atau ahli yang memiliki keahlian khusus.
- e. Pengelolaan Kontrak: Setelah pengadaan barang atau jasa terkait dengan Layanan Pengaduan dilakukan, penting untuk mengelola kontrak dengan penyedia barang atau jasa tersebut. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat memberikan pemahaman tentang pengelolaan kontrak dan pemantauan kinerja penyedia.

Dengan memahami keterkaitan antara mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dengan aksi perubahan untuk peningkatan Layanan Pengaduan, organisasi dapat memastikan bahwa proses pengadaan dilakukan secara efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perubahan yang diinginkan. Hal ini akan mendukung kesuksesan implementasi dan keberlanjutan Layanan Pengaduan yang ditingkatkan.

BAB V DESIMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. Strategi Diseminasi

1. Internal Diseminasi

- a. Rapat Internal dan Sosialisasi: Mengadakan rapat dan sesi sosialisasi secara berkala untuk seluruh pegawai di kantor pertanahan guna memperkenalkan Aplikasi SiPANDU, menjelaskan manfaatnya, dan memberikan pelatihan penggunaan.
- b. Manual dan Panduan Pengguna: Menyusun dan mendistribusikan manual dan panduan penggunaan Aplikasi SiPANDU kepada seluruh pegawai, serta memecahkan masalah yang dihadapi selama implementasi.

2. Eksternal Diseminasi

- a. Kerja sama dengan Media: Bekerja sama dengan media lokal dan nasional untuk mempublikasikan berita dan artikel mengenai implementasi dan manfaat Aplikasi SiPANDU, meningkatkan kesadaran publik tentang inovasi ini.
- b. Kolaborasi dan menjalin kerjasama dengan Institusi Pemda dan Lembaga Negara Ombudsman yang focus pada layanan publik: untuk melakukan studi kasus atau penelitian tentang **efektivitas Aplikasi SiPANDU.**

B. Strategi Publikasi

1. Media Online dan Sosial Media

- a. Website Resmi Kantor Pertanahan: Mengupdate secara berkala informasi terkait Aplikasi SiPANDU di website resmi kantor pertanahan, termasuk fitur-fitur baru, panduan pengguna, dan testimoni dari pengguna.
- b. Media Sosial: Memanfaatkan platform media sosial seperti Facebook, X.com, tiktok dan Instagram untuk mempublikasikan perkembangan implementasi Aplikasi SiPANDU,

2. Media Cetak dan Elektronik

Buletin dan Newsletter: Menerbitkan buletin atau newsletter secara berkala yang berisi informasi terkini tentang implementasi Aplikasi SIPANDU, serta cerita sukses dari pegawai dan masyarakat yang telah merasakan manfaatnya.

C. Evaluasi dan Feedback

1. Survei Kepuasan Pengguna

Mengadakan survei kepuasan pengguna secara berkala untuk mendapatkan umpan balik tentang penggunaan Aplikasi SIPANDU, sehingga dapat diidentifikasi area yang perlu perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

2. Forum Diskusi dan Fokus Grup

Menyelenggarakan forum diskusi dan fokus grup dengan pegawai, dan stakeholders untuk membahas pengalaman mereka dengan Aplikasi SIPANDU serta menerima saran dan kritik konstruktif.

Dengan strategi diseminasi dan publikasi yang efektif, informasi mengenai peningkatan kualitas pengelolaan arsip melalui Aplikasi SIPANDU dapat tersebar luas, menciptakan kesadaran dan dukungan dari berbagai pihak, serta memastikan keberlanjutan dan keberhasilan implementasi program ini di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

BAB VI KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

A. Tindak Lanjut Kegiatan Jangka Pendek

Tujuan milestone jangka pendek adalah untuk menghasilkan output, yaitu pembangunan Design aplikasi Pengaduan Terpadu “SiPANDU” untuk ketersediaan sarana layanan pengaduan yang efektif dan efisien di Loker Pelayanan Pengaduan. Tahapan atau milestone jangka pendek dapat di uraikan pada tabel berikut :

Tabel 3: Time Line Kegiatan Pelaksanaan Jangka Pendek

No	Kegiatan	Mulai	Hari	22 Maret s.d 20 Mei 2024								Output
				minggu ke-								
				1	2	3	4	5	6	7	8	
I PERSIAPAN												
1	Melapor Ke Mentor	22 Maret	1									Nota Dinas Pembentukan Tim Efektif
2	Pembentukan Tim Aksi Perubahan	25 Maret	1									BA Rapat Pembentukan TIM
3	Pembentukan SK TIM Aksi Perubahan	26 Maret	2									SK TIM
4	Rapat Tim Efektif (Pembagian Tugas dan Perencanaan)	28 Maret	1									BA Rapat TIM
II PELAKSANAAN												
1	Koordinasi Stakeholder Internal	29 Maret	1									Surat Tugas, Notulen Rapat
2	Identifikasi Input dan Output Aplikasi "SiPANDU"	01 April	5									Design Sistem Aplikasi
3	Pembuatan Aplikasi "SiPANDU"	06 April	15									Aplikasi
4	Pengumpulan Sampel data yang dijadikan ujicoba aplikasi	20 April	2									Dokumen
5	Entry sampel Data sekaligus verifikasi dan validasi aplikasi	24 April	2									Laporan Entry
6	Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada stakeholder terkait	26 April	2									Notulen Rapat Sosialisasi
7	Entry Data Pengaduan oleh stakeholder dan tindak lanjut	28 April	7									Laporan Pengaduan Tindaklanjuti
III EVALUASI DAN MONITORING												
1	Rapat Internal Hasil Verifikasi dan Validasi Aplikasi	06 Mei	2									BA. Rapat Verifikasi
2	Monitoring Penyelesaian Akhir	08 Mei	2									Laporan
3	Penyusunan Laporan dan Dokumentasi	10 Mei	3									Laporan

B. Target Capaian Jangka menengah

Setelah jangka pendek berakhir kemudian memasuki Milestone jangka menengah dengan tujuan menghasilkan manfaat melalui penerapan Sistem Aplikasi Pengaduan Terpadu (SiPANDU) diharapkan dapat menjangkau semua pengaduan masyarakat terhadap Layanan Pertanahan, milestone jangka menengah ini di dilaksanakan dalam waktu 24 (dua puluh empat) minggu.

Tabel 4: Time Frame Rencana Pelaksanaan Aksi Perubahan Jangka Menengah

No.	KEGIATAN	PELAKSANA	OUTPUT	ANGGARAN	Waktu Pelaksanaan																											
					JUNI 2024				JULI 2024				AGUSTUS 2024				SEPTEMBER 2024				OKTOBER 2024				NOVEMBER 2024				DESEMBER 2024			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I PERSIAPAN																																
1	Melapor Ke Mentor	Mentor dan TIM	Dokumen Perencanaan	-																												
2	Pembentukan Tim Aksi Perubahan	Mentor dan TIM	Notulensi Rapat	-																												
3	Pembentukan SK TIM Aksi Perubahan	Mentor	Surat Keputusan	-																												
4	Rapat Tim Efektif (Pembagian Tugas dan Perencanaan)	TIM EFEKTIF	Notulensi Rapat	500.000																												
II PELAKSANAAN																																
1	Koordinasi Stakeholder Internal	TIM EFEKTIF	Rak	-																												
2	Identifikasi Input dan Output Aplikasi "SiPANDU"	TIM EFEKTIF	Indek	1.000.000																												
3	Pembuatan Aplikasi "SiPANDU"	TIM EFEKTIF	Data Inventarisasi	1.800.000																												
4	Pengumpulan Sampel data yang dijadikan ujicoba aplikasi	TIM EFEKTIF	Dokumentasi	-																												
5	Entry sampel Data sekaligus verifikasi dan validasi aplikasi	TIM Kendali Mutu	Laporan	-																												
6	Sosialisasi penggunaan aplikasi kepada stakeholder terkait	TIM EFEKTIF	Dokumentasi	1.000.000																												
7	Entry Data Pengaduan oleh stakeholder dan tindak lanjut	TIM EFEKTIF	Laporan	-																												
III MONITORING DAN EVALUASI																																
a	Monitoring Pelaksanaan Kegiatan	Project Leader	Laporan	-																												
b	Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan	Mentor dan TIM Efektif	Laporan	-																												
c	Penyusunan Laporan Kegiatan	Project Leader	Laporan	500.000																												
TOTAL				4.800.000																												

Dengan mencapai target-target jangka menengah ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan baik, memberikan pelayanan publik yang lebih baik, serta mendukung tercapainya visi dan misi organisasi dalam pengelolaan pertanahan yang modern dan efisien.

BAB VII PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

A. Mata Pelatihan Pilihan

1. Manajemen Pemerintah

Mata pelajaran Manajemen Pemerintah memiliki keterkaitan yang erat dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan. Berikut adalah beberapa keterkaitannya:

- a. Kebijakan Publik: Dalam mata pelajaran Manajemen Pemerintah, mempelajari pembuatan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik. Penyelenggaraan Layanan Pengaduan termasuk dalam kebijakan publik yang penting, karena arsip publik adalah aset yang sangat berharga bagi pemerintah. Melalui aksi perubahan, perbaikan kebijakan dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas arsip publik.
- b. Manajemen Proses: Manajemen Pemerintah membahas tentang manajemen proses organisasi di sektor publik. Dalam konteks peningkatan Layanan Pengaduan, pemahaman tentang manajemen proses penting untuk merancang alur kerja yang efisien dalam pengelolaan dan penyimpanan arsip. Aksi perubahan dapat mengarah pada perbaikan proses, penggunaan teknologi informasi, dan standarisasi prosedur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas Layanan Pengaduan.
- c. Pemerintahan Elektronik: Salah satu topik dalam Manajemen Pemerintah adalah pemerintahan elektronik atau e-government. Ini berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik. Dalam konteks Layanan Pengaduan, e-government dapat digunakan untuk memfasilitasi aksesibilitas dan Layanan Pengaduan secara digital, termasuk implementasi sistem manajemen arsip elektronik (Electronic Records Management System).
- d. Kepemimpinan dan Manajemen Perubahan: Kepemimpinan dan manajemen perubahan adalah topik penting dalam Manajemen Pemerintah. Dalam konteks peningkatan Layanan Pengaduan, kepemimpinan yang efektif diperlukan untuk memimpin aksi

perubahan. Pemimpin di lembaga pemerintah perlu memimpin inisiatif untuk mengubah budaya organisasi, mendorong adopsi teknologi, dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya Layanan Pengaduan yang baik.

- e. Kemitraan dan Kolaborasi: Kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil adalah kunci dalam Manajemen Pemerintah. Dalam konteks Layanan Pengaduan, kolaborasi dengan berbagai pihak dapat memperkuat upaya untuk meningkatkan Layanan Pengaduan. Aksi perubahan dapat melibatkan pembentukan kemitraan strategis dengan lembaga lain, seperti lembaga pendidikan, perusahaan teknologi, dan organisasi masyarakat sipil, untuk mendukung inisiatif Layanan Pengaduan yang lebih baik.

Dengan memahami keterkaitan antara mata pelajaran Manajemen Pemerintah dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan, masyarakat dapat mengembangkan pemahaman yang holistik tentang bagaimana prinsip-prinsip manajemen pemerintah dapat diterapkan dalam konteks Layanan Pengaduan yang lebih efektif dan efisien.

2. Manajemen Keuangan Negara

Keterkaitan antara mata pelajaran manajemen keuangan negara dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengelolaan Anggaran: Manajemen keuangan negara mencakup pengelolaan anggaran publik, termasuk alokasi dana untuk berbagai kegiatan, termasuk Layanan Pengaduan. Dalam aksi perubahan untuk peningkatan Layanan Pengaduan, pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien diperlukan untuk memastikan tersedianya sumber daya yang memadai untuk investasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan staf, dan pemeliharaan sistem Layanan Pengaduan.
- b. Evaluasi Kinerja Keuangan: Mata pelajaran manajemen keuangan

negara juga melibatkan evaluasi kinerja keuangan untuk memastikan penggunaan dana publik secara tepat dan efisien. Dalam konteks Layanan Pengaduan, evaluasi kinerja keuangan dapat membantu dalam menilai efektivitas investasi yang dilakukan dalam sistem Layanan Pengaduan baru atau perbaikan yang diimplementasikan.

- c. **Pengawasan dan Akuntabilitas:** Manajemen keuangan negara melibatkan pengawasan dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik. Dalam konteks Layanan Pengaduan, pengawasan dan akuntabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa arsip disimpan, dikelola, dan diakses dengan benar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup pemantauan kepatuhan terhadap regulasi, kebijakan, dan prosedur yang berlaku.
- d. **Perencanaan Keuangan Jangka Panjang:** Manajemen keuangan negara juga melibatkan perencanaan keuangan jangka panjang untuk memastikan keberlanjutan keuangan negara. Dalam konteks Layanan Pengaduan, perencanaan keuangan jangka panjang diperlukan untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem Layanan Pengaduan yang dapat mendukung kebutuhan organisasi pada masa mendatang.
- e. **Pengelolaan Risiko Keuangan:** Mata pelajaran manajemen keuangan negara juga mempertimbangkan pengelolaan risiko keuangan yang melibatkan identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko yang terkait dengan penggunaan dana publik. Dalam konteks Layanan Pengaduan, pengelolaan risiko keuangan dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mengurangi risiko yang terkait dengan keamanan data, kehilangan informasi, atau kerusakan arsip.

Dengan memahami keterkaitan antara mata pelajaran manajemen keuangan negara dengan aksi perubahan untuk peningkatan Layanan Pengaduan, organisasi dapat mengintegrasikan

prinsip-prinsip manajemen keuangan yang tepat dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi perubahan tersebut. Hal ini akan membantu dalam memastikan Layanan Pengaduan yang efektif dan efisien, serta penggunaan sumber daya keuangan yang optimal.

3. Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)

Keterkaitan mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dengan aksi perubahan peningkatan Layanan Pengaduan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengadaan Teknologi: Dalam upaya meningkatkan Layanan Pengaduan, organisasi mungkin perlu mengadopsi atau meningkatkan teknologi yang mendukung manajemen arsip yang efektif, seperti sistem manajemen arsip elektronik dimana arsip pengaduan disimpan. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat membantu dalam pemilihan, perencanaan, dan pelaksanaan pengadaan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Penyedia Layanan: Organisasi mungkin juga perlu menggunakan jasa penyedia layanan untuk implementasi atau pemeliharaan sistem Layanan Pengaduan. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat memberikan pemahaman tentang proses seleksi penyedia layanan yang kompeten, negosiasi kontrak, dan pengelolaan hubungan dengan penyedia layanan.
- c. Pemenuhan Persyaratan: Dalam melakukan pengadaan barang dan jasa terkait dengan Layanan Pengaduan, organisasi perlu memastikan bahwa persyaratan spesifik terkait prasarana diakomodasi dalam dokumen pengadaan. Ini termasuk persyaratan terkait dengan keamanan data, integrasi dengan sistem yang ada, dan dukungan teknis dan pelatihan.
- d. Pengadaan Konsultan atau Ahli: Kadang-kadang, organisasi membutuhkan bantuan dari konsultan atau ahli dalam merancang dan mengimplementasikan perubahan dalam Layanan Pengaduan. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat membantu dalam pemilihan dan pengelolaan konsultan atau ahli

yang memiliki keahlian khusus.

- e. **Pengelolaan Kontrak:** Setelah pengadaan barang atau jasa terkait dengan Layanan Pengaduan dilakukan, penting untuk mengelola kontrak dengan penyedia barang atau jasa tersebut. Mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dapat memberikan pemahaman tentang pengelolaan kontrak dan pemantauan kinerja penyedia.

Dengan memahami keterkaitan antara mata pelajaran Pengadaan Barang dan Jasa dengan aksi perubahan untuk peningkatan Layanan Pengaduan, organisasi dapat memastikan bahwa proses pengadaan dilakukan secara efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perubahan yang diinginkan. Hal ini akan mendukung kesuksesan implementasi dan keberlanjutan Layanan Pengaduan yang ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Etika dan Integrasi Kepemimpinan Pancasila Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Bela Negara Kepemimpinan Pancasila Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Diagnosa Organisasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Berfikir Kreatif dalam Pelayanan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Membangun Tim Efektif di Era New Normal Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Modul Kepemimpinan dalam Pelaksanaan Pekerjaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Komunikasi dalam Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Penyusunan RKA Pelayanan Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Pelayanan Publik Digital Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Manajemen Mutu Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Manajemen Pengawasan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- Lembaga Administrasi Negara. 2021 Modul Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

LAMPIRAN

PAKTA INTEGRITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ANDY AURIK, S.Kom.
NIP : 198209092009121004
Pangkat (Gol) : Penata Tk.I (III/d)
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo

dalam rangka mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, dengan ini menyatakan bahwa saya akan mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku selama penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas serta tidak sedang dalam masa pelarangan mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

Apabila saya melanggar hal-hal yang telah saya nyatakan dalam Pakta Integritas ini, saya bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

(Muara Bungo, 15 Januari 2024)



ANDY AURIK, S.Kom.
NIP 198209092009121004



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
POVINSI JAMBI**

Jalan R.M. Thaher No. 493 Rimbo Tengah, Telp. (0747) – 7331820, E-mail : kab-bungo@bpn.go.id

**KEPUTUSAN
KEPALA PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
Nomor : 84/SK-15.08.UP.02.03/III/2024**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI
PENGADUAN TERPADU "SiPANDU" PADA KANTOR PERTANAHAN BUNGO**

- Menimbang :**
- Bahwa dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I tahun 2024 atas nama ANDY AURIK, S.Kom. dengan judul **PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENGADUAN TERPADU "SiPANDU" PADA KANTOR PERTANAHAN BUNGO**;
 - Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, efisien dan dapat di pertanggung jawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo;
 - Bahwa nama-nama yang tercantum dalam daftar lampiran keputusan ini dianggap mampu melaksanakan tugas sebagai Tim Efektif Aksi Perubahan.
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c diatas perlu dibentuknya Tim Efektif dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.
- Mengingat :**
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2034);
 - Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215;

d. Peraturan ...

- d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia);
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2022 Tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
- f. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Negara Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI PENGADUAN TERPADU "SIPANDU" PADA KANTOR PERTANAHAN BUNGO;
- KESATU : Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan 1 Secara *Blended Learning* Tahun 2024 pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo;
- KEDUA : Tim Efektif Aksi Perubahan sebagaimana tercatum dalam lampiran keputusan ini, melaksanakan semua kegiatan untuk membantu *project leader* dalam mengimplementasikan aksi perubahannya.
- KETIGA : Sumber Pendanaan untuk Pelaksanaan kegiatan ini dibebankan kedalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo Tahun Anggaran 2024 Nomor: SP DIPA-056.01.2.431076/2024 tanggal 24 November 2023
- Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbalikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Muaro Bungo
Pada tanggal 28 Maret 2024


KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BUNGO
NUR ADI KUSNO, S. T., M. Eng.
NIP. 19820215 200903 1 003

Tembusan :

1. Ir. Achmad Taufiq, M.Si., QRMO, sebagai Coach;
2. Tim Efektif.

Lampiran Surat Keputusan
 Nomor : 84/SK-15.08.UP.02.03/III/2024
 Tanggal : 28 Maret 2024

TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 MELALUI APLIKASI PENGADUAN TERPADU "SIPANDU" PADA KANTOR PERTANAHAN BUNGO

Peran	Nama	Jabatan	Tugas Dalam TIM
Mentor	NUR ADI KUSNO, S.T., M.Eng.	Kepala Kantor Pertanahan	a. Penanggung jawab Layanan Pengaduan b. Mengarahkan Tim secara internal c. Mengambil Kebijakan dan Keputusan
Project Leader	ANDY AURIK, S.Kom.	Kepala SubBagian Tata Usaha	a. Pengendali Pelayanan Pengaduan Masyarakat b. Merencanakan jadwal rapat penanganan Pengaduan Masyarakat c. Mendisposisikan Laporan Pengaduan.
Tim Efektif	M. ANSORI ARIF, S.ST., M.H.	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan	a. Ikut dalam rapat penanganan Pengaduan Masyarakat b. Memberikan masukan langkah-langkah pengaduan masyarakat c. Menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat.
	ALFIAN, S.H., M.H	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	
	MUHAMAD DESRIZAL, A.Ptnh.	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan	
	NOVI YADI, S.P.	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan	
Petugas Penerima Pengaduan/ Admin	FENNY FITRIANTY	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa	a. Menerima berkas laporan pengaduan masyarakat (langsung ataupun Online) b. Memberikan/mengirim hasil tindak lanjut kepada pelapor c. Membuat laporan pengaduan masyarakat secara berkala
		PPNPN	

Tim Pembantu Teknis	FUAD FAUZI, S.Tr. ELMAN RONY YULIANA, S.E. AGUS SALIM, S.H.	Penata Kadestral Pertama Penata Pertanahan Pertama Penata Pertanahan Pertama	a. Membantu melaksanakan pemeriksaan lapangan bila diperlukan b. Membantu memeriksa kelengkapan berkas c. Memberikan masukan teknis terhadap laporan
Tim Support Aplikasi	IRFAN VEBRIANTO ERDA RIFKI PRIANTO	PPPK PPNPN	a. Mengelola Aplikasi pengaduan b. Memelihara dan merawat kinerja Aplikasi Pengaduan

Kepala Kantor Pertanahan
 Kabupaten Bungo

 NUR ADI KUSNO, S. T., M. Eng.
 NIP. 19820215 200903 1 003



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
PROVINSI JAMBI**

Jalan RM. Thahr No. 493 Rimbo Tengah, Telp.(0747) – 7331820, e-mail: kantahbungo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Ansoni Arif, S.ST., M.H.
NIP : 198107112003121004
Jabatan : Kepala Seksi Survei dan Penetapan
Instansi : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo

dengan ini memberikan dukungan terhadap pelaksanaan aksi perubahan berjudul "Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pengaduan Terpadu "SiPandu" Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo" yang di ajukan oleh:

Nama : Andy Nurik, S.Nom.
NIP : 198203092009121004
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Instansi : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo
Pelaksanaan : RKP Angkatan 1 tahun 2024

Demikian surat dukungan ini saya buat dengan se-sungguh-benarnya dengan harapan semoga aksi perubahan ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

Muara Bungo, 2024
Yang Membuat Pernyataan

M. Ansoni Arif, S.ST., M.H.
NIP 198107112003121004



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
PROVINSI JAMBI**

Jalan RM. Thahr No. 493 Rimbo Tengah, Telp.(0747) – 7331820, e-mail: kantahbungo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Alfan, S.H., M.H.**
NIK : **196803121968081002**
Jabatan : **Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran**
Instansi : **Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**

dengan ini memberikan dukungan terhadap pelaksanaan aksi perubahan berjudul
"Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pengaduan Terpadu
"E-pemda" Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo" yang dijabar oleh

Nama : **Andy Ansh, S.H.**
NIK : **1968030419680820004**
Jabatan : **Kepala Subbagian Tata Usaha**
Instansi : **Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**
Pendidikan : **STP Angkatan 3 tahun 2004**

Demikian surat dukungan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan harapan semoga aksi perubahan ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

Muara Bungo, 2024
Yang Membuat Pernyataan

Alfan, S.H., M.H.
NIK 196803121968081002



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
PROVINSI JAMBI**

Jalan RM. Thaher No. 493 Rimbo Tengah, Telp.(0747) – 7331820, e-mail: kantahbungo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Novi Yadi, S.P.**
NIP : **198511192011011004**
Jabatan : **Kepala Seksi Perizinan dan Pemberdayaan**
Instansi : **Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**

dengan ini memberikan dukungan terhadap pelaksanaan aksi perubahan berjudul
"Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat
"Rijalah" Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo" yang dijabarkan oleh:

Nama : **Andy Anzle, S.Hum.**
NIP : **200201010101010101**
Jabatan : **Kepala Seksi Pengembangan Tata Usaha**
Instansi : **Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**
Relasi : **PEP Angkatan 1 tahun 2024**

Demikian surat dukungan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan harapan semoga aksi perubahan ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

Muara Bungo, 2024
Yang Membuat Pernyataan

Novi Yadi, S.P.
NIP 198511192011011004



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
PROVINSI JAMBI**

Jalan RM. Thaher No. 493 Rimbo Tengah, Telp.(0747) – 7331820, e-mail: kantahbungo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Darmah, A.Pd.**
NIP : **196612041980010001**
Jabatan : **Kapala Unit Pengaduan Tanah dan Pengusahaan**
Instansi : **Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**

dengan ini menyatakan dukungan terhadap pelaksanaan aksi perubahan berjudul
"Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat
"SiapaSi" Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo" yang diajukan oleh

Nama : **Ardy Anis, S.H.**
NIP : **198203019800100004**
Jabatan : **Kapala Subbagian Tata Usaha**
Instansi : **Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo**
Telepon : **HP 08123456789**

Demikian surat dukungan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan harapan semoga aksi perubahan ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

Muara Bungo, 2024
Yang Membuat Pernyataan


Muhammad Darmah, A.Pd.
NIP 196612041980010001



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BUNGO
PROVINSI JAMBI**

Jalan RM. Thaher No. 493 Rimbo Tengah, Telp.(0747) – 7331820, e-mail: kantahbungo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Trisita Marlisanasari, S.H.
NIP : 1984033120111012009
Jabatan : Kepala Bidang Pengabdian dan Peningkatan Kompetensi
Instansi : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo

**dengan ini menyatakan dukungan terhadap pelaksanaan aksi perubahan terpadu
"Peningkatan Layanan Pengabdian Masyarakat Melalui Aplikasi Pengaduan Terpadu
"SiPanda" Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo" yang diajukan oleh:**

Nama : Andy Ansh, S.Kom.
NIP : 198206092009122004
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Instansi : Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo
Revisi : PKP Angkatan 1 tahun 2024

Demikian surat dukungan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan harapan semoga aksi perubahan ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bungo.

Muara Bungo, 2024
Yang Membuat Pernyataan

Trisita Marlisanasari, S.H.
NIP 1984033120111012009