

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

**“Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Layanan Loker
Di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur”**



Disusun Oleh :
MEGIE PALIAKY, S. Sos
NIP. 19790302 199803 2 001

Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

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



LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Aksi Perubahan dengan judul **“Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Layanan Loker pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur”** yang diajukan oleh peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Tahun 2024 Gelombang I Angkatan II :

Nama Peserta : Megie Paliaky, S.Sos
NIP : 19790302 199803 2 001
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Satuan Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

disetujui dan dinyatakan layak untuk disajikan dalam Seminar Laporan 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 hari Selasa, tanggal 27 Mei 2024.

Menyetujui,

COACH

Bogor, 27 Mei 2024

MENTOR

Bula, 27 Mei 2024



Nandang Isnandar, S.SiT., M.T., QRM
NIP. 19750225 199403 1 001

Juliana Jolanda Salhuteru, S.SiT
NIP. 19780604 199703 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Aksi Perubahan ini diajukan oleh:

Nama Peserta : MEGIE PALIAKY, S.Sos
NIP : 19790302 199803 2 001
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Pelatihan : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Angkatan : II
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

Judul Rancangan Aksi Perubahan :

“ Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Layanan Loker pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur ”

telah diseminarkan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, untuk selanjutnya diimplementasikan aksi perubahan pada saat off class mulai tanggal 20 Maret 2024.

Coach,

Nandang Isnandar, S.SiT., M.T.,
QRMO
NIP. 19750225 199403 1 001

Mentor,


Juliana Jolanda Salhuteru, S.SiT
NIP. 19780604 199703 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat kasih dan anugerahNya yang telah dilimpahkan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Rencana Aksi Perubahan yang berjudul **“Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Layanan Loker pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur”** dalam kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan II Tahun 2024 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya 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. Bapak Nandang Isnandar, S.SiT., M.T., QRMO selaku *Coach* yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Rencana Aksi Perubahan ini.
3. Ibu Juliana Jolanda Salhuteru, S.SiT selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur sekaligus sebagai mentor Aksi Perubahan ini.
4. Bapak/Ibu Widyaiswara Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Pelatihan berlangsung.
5. Seluruh rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan II Tahun 2024 yang telah bekerja sama dan saling berbagi pengalaman.
6. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan kepada Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu hingga terselesaikannya penyusunan dan penulisan Rancangan Aksi Perubahan ini.

Kami menyadari, bahwa Rencana Aksi Perubahan ini masih jauh dari sempurna, sehingga kami sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar kami bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang. Semoga laporan ini bisa menambah wawasan dan bermanfaat.

Bogor, 27 Mei 2024

Penulis,



Megie Paliaky, S.Sos

DAFTAR ISI

Table of Contents

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I 1	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	5
C. Manfaat Aksi Perubahan	5
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	6
6	
BAB II 7	
PROFIL KANTOR PERTANAHAN.....	7
KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR.....	7
1 Gambaran Umum Kabupaten Seram Bagian Timur	7
1.1 Keadaan Geografis Kabupaten Seram Bagian Timur	7
1.2 Topografi.....	8
2. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan	8
2.1. Tugas dan Fungsi Instansi.....	8
2.2Tugas dan fungsi dan Unit kerja	10
2.3Area Bermasalah	10
3. Sumber Daya Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur	13
3.1 Sumber Daya Manusia	13
3.2Sarana dan Prasarana Pendukung.....	14
BAB III 19	
ANALISIS MASALAH PELAYANAN	19
A. Identifikasi Masalah.....	19
BAB IV 23	
STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	23
1. Adopsi Hasil Studi Lapangan	23
2. Kanvas / Inovasi.....	24

3. Strategi Manajemen Mutu	37
BAB V38	
LAPORAN AKSI PERUBAHAN.....	38
• Jangka Pendek.....	49
• Jangka Menengah	51
a. Deskripsi Singkat Potensi Diri	52
b. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan	52
1. Integritas.....	53
2. Kerjasama	54
3. Mengelola Perubahan	55
58	
c. Materi Pilihan Dalam Rangka Penyusunan Aksi Perubahan.....	59
BAB VI61	
PENUTUP.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kemiringan Lereng Kabupaten Seram Bagian Timur	8
Tabel 2. Sumber Daya Manusia berdasarkan kelas jabatan.....	9
Tabel 3. GAP/ISU dengan indikator keberhasilan	12
Tabel 4. Pegawai Kantor Pertanahan berdasarkan Pangkat/Pendidikan	13
Tabel 5. Jumlah ASN pada Sub Bagian Tata Usaha.....	14
Tabel 6. Data Sarpras Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur	15
Tabel 7. Tabel Analisa USG	16
Tabel 8. Analisa Permasalahan	17
Tabel 9. Masalah dan Alternatif Solusi	18
Tabel 10. Rincian Uraian Tugas Tim Efektif.....	23
Tabel 11. Stakeholder dalam Aksi Perubahan	24
Tabel 12. Tahapan Utama Aksi Perubahan.....	27
Tabel 13. Rencana Biaya Biaya/Anggaran Kegiatan Jangka Pendek, Jangka Menengah, dan Jangka Panjang	28
Tabel 14. RAB Satuan Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur Tahun Anggaran 2024	29
Tabel 15. Jadwal Pelaksanaa Kegiatan Jangka Pendek Bulan April-Mei Tahun 2024	30
Tabel 16. Jadwal Pelaksanaa Kegiatan Jangka Menengah Bulan Juni-November Tahun 2024.....	31
Tabel 17. Jadwal Pelaksanaa Kegiatan Jangka Panjang Bulan Juni Tahun2024-Mei Tahun 2025...	32
Tabel 18. Rencana Pengembangan Diri Yang diajukan oleh Peserta.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Surat Kementerian ATR/BPN tentang Hasil Penilaian Kepatuhan PPP Tahun 2023.....	4
Gambar 2. Lokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur	6
Gambar 3. Peta Admnistrasi Kabupaten Seram Bagian Timur	7
Gambar 4. Hasil Penilaian Ombudsman Tahun 2023	10
Gambar 5. Sumber Data Simpeg & Locket Kantah Kab. Seram Bagian Timur	11
Gambar 6. Ruangan Penyimpanan Arsip	11
Gambar 7. Diagram Fishbone	17
Gambar 8. Aksi Perubahan	19
Gambar 9. Kanvas Inovasi	21
Gambar 10. Struktur Tim Efektif	22
Gambar 11. Pemetaan Stakeholder	25
Gambar 12. Jejaring Kerja	26
Gambar 13. Arahan Project Leader dalam apel pagi	35
Gambar 14. Rapat Pembentukan Tim Efektif	37
Gambar 15. SK Pembentukan Tim Efektif	38
Gambar 16. Kordinasi untuk Sosialisasi dengan Bank BSI sebagai Role Model	39
Gambar 17. Jadwal Piket Petugas Locket di Jam Istirahat	40
Gambar 18. Pemberian Layanan Pada Jam Istirahat	40
Gambar 19. Pelatihan asistensi budaya pelayanan prima & Strakom melalui medsos dalam rangka akselerasi pembangunan Zona Integritas Kementerian ATR/BPN	41
Gambar 20. Pelaksanaan Sosialisasi dari Bank BSI	41
Gambar 21. Kordinasi dengan stakeholders terkait sebagai bentuk strakom	44
Gambar 22. Dukungan Stakeholder	45
Gambar 23. Informasi Pemberitaan Pelayanan pada Media Sosial	46
Gambar 24. Pelaksanaan Apel Pagi dengan pengarahan terkait integritas	50
Gambar 25. Bentuk-bentuk kerjasama dengan Pemerintah Daerah dan Notaris/PPAT	50
Gambar 26. Hasil Skoring oleh Mentor dan Peserta	53
Gambar 27. Kordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Maluku	56
Gambar 28. Pemberian Edukasi Pelayanan kepada Satpam	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam praktek pelayanan publik dimana negara berkewajiban untuk melayani semua warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dengan cara memberikan layanan yang mudah dalam sebuah urusan baik administrasi maupun barang dan jasa. Dimana dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan standard dan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan peningkatan kualitas layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat melalui maklumat pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur maka Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur pun berupaya untuk memperbaiki kualitas layanan dari waktu ke waktu dengan cara meningkatkan kualitas layanan.

Peningkatan loket pelayanan perlu dilakukan berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban antara lain menempatkan pelaksana yang kompeten menyediakan sarana prasarana atau kualitas pelayanan yang mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang prima dan berkualitas. Sebagai bentuk manifestasi kepedulian kepada masyarakat, maka yang perlu diperhatikan terkait dengan kualitas pelayanan dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat unggulan yang ingin dicapai dan perlu dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur sebagai suatu lembaga pemerintahan dianggap belum dapat menjalankan budaya kerja dengan konsep melayani, profesional dan dapat dipercaya dengan baik, hal ini dibuktikan dengan kualitas pelayanan public yang masih rendah, lambatnya proses penyelesaian aduan masyarakat, ketidakjelasan informasi biaya, petugas pengamanan dan petugas *front office* yang tidak melayani dengan *service excellent, image* masyarakat yang merasa pelayanan pertanahan berbelit-belit dan mahal dikarenakan informasi terhadap produk layanan yang belum tersedia secara meluas di daerah-daerah terpencil dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang masih terbatas sehingga dalam penilaian kepatuhan terhadap Input, proses dan pengaduan masih rendah dan perlu lebih ditingkatkan lagi karena belum adanya kesadaran penuh dari setiap pekerja yang ada bahwa bekerja adalah bagian dari ibadah dimana suatu pelayanan yang baik akan mempunyai nilai kepercayaan yang tinggi dari

masyarakat khususnya pengguna layanan. Salah satu langkah percepatan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) dilingkungan Instansi Pemerintah maka predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK, WBBM melalui reformasi birokrasi khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan public.

Menurut Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018 bahwa Pelayanan Prima merupakan terjemahan istilah “Service Exellent” yang secara harafiah adalah pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi pemberi layanan.

Konsep excellent service yang baik sebenarnya didasari dengan konsep 7A+S dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima dapat tercapai yaitu :

- Attitude (sikap)
- Ability (Kemampuan)
- Attention (Perhatian)
- Action (Tindakan)
- Accountability (Tanggung jawab)
- Appearance (Penampilan)
- Sympathy (Simpati)

Pelayanan Prima sangat penting dilakukan sebaik mungkin bagi para pengguna layanan sehingga para pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diterimanya sehingga dapat memberikan dampak yang baik bagi banyak orang.

Sampai dengan saat ini hasil penilaian kepatuhan yang diumumkan oleh Ombudsman Maluku terhadap pelayanan public yang berbentuk opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan public tahun 2023 kepada Kantor Pertanahan di Maluku belum ada satupun Kantor Pertanahan yang masuk dalam kategori zona hijau, dan pada saat ini Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan perolehan nilai 77,47% masuk dalam kategori “C” dengan opini kualitas sedang sangat perlu ditingkatkan lagi sehingga predikat penilaian baik/terbaik dapat diperoleh.

Menuju era globalisasi dimana keterbukaan informasi menjadi hal utama yang dapat dipantau setiap saat lewat media elektronik maka etika dan integritas yang baik akan menciptakan pemerintahan yang baik pula (*good public governance*). Pemerintahan yang baik ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pelayanan Publik bagi masyarakat. Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut penulis ingin membuat inovasi dengan cara perbaikan layanan loket dengan harapan dapat memberikan layanan yang

excellent dengan merubah budaya kerja menjadi pelayanan melayani tanpa pamrih.

Surat Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

Nomor : B / OT.02/806-100/III/2024

Tanggal : 01 Maret 2024

KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR PADA PERINGKAT 323

 <p>KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL SEKRETARIAT JENDERAL</p> <p>Jalan Setiabudi Nomor 2 Jakarta Selatan 12014 Kode Pos 1403 Telepon: 7238901, 7303939 email: surat@setjptn.go.id</p>	<p>4</p> <p>4. Memerintahkan kepada para Kepala Kantor Pertanahan terutama yang mendapatkan opini "Kualitas Sedang", "Kualitas Rendah", dan "Kualitas Terendah" untuk melakukan koordinasi dengan Kantor Ombudsman Republik Indonesia setempat guna memperoleh pendampingan dalam rangka perbaikan atau penyempurnaan pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik.</p> <p>Demikian atas perhatiannya dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.</p> <p> Sekretaris Jenderal, Suyat Windayana NIP.196706171993031001</p>
<p>Nomor : B/OT.02/806-100/III/2024 Jakarta, 1 Maret 2024 Sifat : Segera Lampiran : 1 (satu) Eksemplar Hal : Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023</p> <p>Yth. Para Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di Tempat</p> <p>Sehubungan dengan Surat Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor R/3959/PC.02/XII/2023 tanggal 8 Desember 2023 hal Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023, bersama ini disampaikan hal-hal berkaitan dengan hasil penilaian dan upaya tindak lanjut untuk perbaikan layanan pertanahan di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia terhadap produk pelayanan administrasi yang ada di 476 (empat ratus tujuh puluh enam) Kantor Pertanahan di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional diperoleh nilai rata-rata 81,38 dan masuk dalam zona hijau dengan predikat opini "Kualitas Tinggi" kategori "B";2. Kantor Pertanahan yang telah mendapatkan opini "Kualitas Tertinggi" diminta untuk terus berusaha mempertahankan pencapaian hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dan bagi Kantor Pertanahan yang mendapatkan penilaian dengan opini "Kualitas Tinggi" diminta untuk dapat terus meningkatkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik agar mendapatkan opini "Kualitas Tertinggi";3. Para Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional perlu melakukan pembinaan terhadap Kepala Kantor Pertanahan (pimpinan unit pelayanan publik) yang Kantor Pertanahannya mendapatkan predikat opini "Kualitas Sedang", "Kualitas Rendah, dan "Kualitas Terendah" sebagai bentuk pengawasan dan pengendalian terhadap upaya peningkatan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik; <p>4. Memerintahkan...</p> <p><i>Kelapa, Perhatian, Terus-menerus</i></p>	<p>Tembusan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;2. Wakil Menteri Agraria dan Tata Ruang/Wakil Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta.

Lampiran Surat Sekretaris Jenderal
 Nomor : B/OT.02/806-100/111/2024
 Tanggal : 1 Maret 2024

Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

No	Unit Layanan	Nilai	Kategori	Zona	Opini
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar	99,03	A	Hijau	Kualitas Tinggi
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Badung	98,68	A	Hijau	Kualitas Tinggi
3	Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng	98,68	A	Hijau	Kualitas Tinggi
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana	98,13	A	Hijau	Kualitas Tinggi
5	Kantor Pertanahan Kabupaten Bangli	98,11	A	Hijau	Kualitas Tinggi
6	Kantor Pertanahan Kabupaten Rejang Lebong	97,77	A	Hijau	Kualitas Tinggi
7	Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah	97,55	A	Hijau	Kualitas Tinggi
8	Kantor Pertanahan Kota Bengkulu	97,52	A	Hijau	Kualitas Tinggi
9	Kantor Pertanahan Kota Denpasar	97,49	A	Hijau	Kualitas Tinggi
10	Kantor Pertanahan Kabupaten Tanah Laut	97,26	A	Hijau	Kualitas Tinggi
11	Kantor Pertanahan Kabupaten Tabanan	97,02	A	Hijau	Kualitas Tinggi
12	Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang	96,76	A	Hijau	Kualitas Tinggi
13	Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Selatan	96,71	A	Hijau	Kualitas Tinggi
14	Kantor Pertanahan Kabupaten Langkat	96,58	A	Hijau	Kualitas Tinggi
15	Kantor Pertanahan Kota Salatiga	96,55	A	Hijau	Kualitas Tinggi
16	Kantor Pertanahan Kabupaten Gunung Kidul	96,44	A	Hijau	Kualitas Tinggi
17	Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur	96,38	A	Hijau	Kualitas Tinggi
18	Kantor Pertanahan Kota Magelang	96,33	A	Hijau	Kualitas Tinggi
19	Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo	96,25	A	Hijau	Kualitas Tinggi
20	Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	96,04	A	Hijau	Kualitas Tinggi
21	Kantor Pertanahan Kabupaten Mukomuko	95,97	A	Hijau	Kualitas Tinggi
22	Kantor Pertanahan Kota Tegal	95,89	A	Hijau	Kualitas Tinggi
23	Kantor Pertanahan Kabupaten Tapaneli Tengah	95,77	A	Hijau	Kualitas Tinggi
24	Kantor Pertanahan Kabupaten Karo	95,72	A	Hijau	Kualitas Tinggi
25	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	95,63	A	Hijau	Kualitas Tinggi
26	Kantor Pertanahan Kabupaten Khongkong	95,61	A	Hijau	Kualitas Tinggi
27	Kantor Pertanahan Kabupaten Simahungun	95,56	A	Hijau	Kualitas Tinggi
28	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat	95,54	A	Hijau	Kualitas Tinggi
29	Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	95,42	A	Hijau	Kualitas Tinggi

30. Kantor...

No	Unit Layanan	Nilai	Kategori	Zona	Opini
306	Kantor Pertanahan Kabupaten Sintang	79,04	B	Hijau	Kualitas Tinggi
307	Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Tengah	78,88	B	Hijau	Kualitas Tinggi
308	Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Timur	78,84	B	Hijau	Kualitas Tinggi
309	Kantor Pertanahan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur	78,73	B	Hijau	Kualitas Tinggi
310	Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah	78,68	B	Hijau	Kualitas Tinggi
311	Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Timur	78,65	B	Hijau	Kualitas Tinggi
312	Kantor Pertanahan Kabupaten Lumajang	78,61	B	Hijau	Kualitas Tinggi
313	Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang	78,46	B	Hijau	Kualitas Tinggi
314	Kantor Pertanahan Kota Kupang	78,36	B	Hijau	Kualitas Tinggi
315	Kantor Pertanahan Kabupaten Pringsewu	78,31	B	Hijau	Kualitas Tinggi
316	Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Tenggara	78,13	B	Hijau	Kualitas Tinggi
317	Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara	78,12	B	Hijau	Kualitas Tinggi
318	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat	78,06	B	Hijau	Kualitas Tinggi
319	Kantor Pertanahan Kabupaten Murung Raya	77,88	C	Kuning	Kualitas Sedang
320	Kantor Pertanahan Kota Dumai	77,83	C	Kuning	Kualitas Sedang
321	Kantor Pertanahan Kabupaten Cilacap	77,77	C	Kuning	Kualitas Sedang
322	Kantor Pertanahan Kota Bekasi	77,47	C	Kuning	Kualitas Sedang
323	Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur	77,47	C	Kuning	Kualitas Sedang
324	Kantor Pertanahan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan	77,39	C	Kuning	Kualitas Sedang
325	Kantor Pertanahan Kota Pariaman	77,33	C	Kuning	Kualitas Sedang
326	Kantor Pertanahan Kabupaten Malang	77,31	C	Kuning	Kualitas Sedang
327	Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur	77,25	C	Kuning	Kualitas Sedang
328	Kantor Pertanahan Kabupaten Pangandaran	77,23	C	Kuning	Kualitas Sedang
329	Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu	77,23	C	Kuning	Kualitas Sedang
330	Kantor Pertanahan Kabupaten Padang Pariaman	77,15	C	Kuning	Kualitas Sedang
331	Kantor Pertanahan Kabupaten Tanggamus	77,09	C	Kuning	Kualitas Sedang
332	Kantor Pertanahan Kota Metro	77,01	C	Kuning	Kualitas Sedang
333	Kantor Pertanahan Kota Blitar	76,98	C	Kuning	Kualitas Sedang
334	Kantor Pertanahan Kabupaten Pulau Morotai	76,89	C	Kuning	Kualitas Sedang
335	Kantor Pertanahan Kabupaten Pulang Pisau	76,87	C	Kuning	Kualitas Sedang

336. Kantor...

Gambar 1 : Surat Hasil Penilaian Kepatuhan P3 Tahun 2023

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan aksi perubahan ini berupa optimalisasi layanan loket diantaranya adalah :

➤ **Jangka Pendek (*Output*)**

Peningkatan pelayanan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

➤ **Jangka Menengah (*Outcome*)**

Penataan arsip aktif dan inaktif dalam mempermudah layanan loket serta penyebaran informasi pertanahan melalui media *online* dan *offline*.

➤ **Jangka Panjang (*Impact*)**

Pengelolaan arsip yang baik yang digunakan untuk kepentingan pelayanan public.

C. Manfaat Aksi Perubahan

Jika kondisi yang diharapkan bisa tercapai maka manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

➤ **Bagi Instansi**

- Nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public meningkat dan menjadi lebih baik melalui pelayanan yang transparan, mudah dan cepat
- Mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK)
- Pegawai sebagai pelayan memahami konsep melayani dan bukan dilayani
- Para pegawai tertib dalam penggunaan jam kerja
- Arsip yang tertata dengan baik

➤ **Bagi Masyarakat**

- Masyarakat terlayani dengan konsep pelayanan prima (*Service Exellent*) dimana pengguna layanan adalah raja yang harus dilayani dengan baik melalui loket pertanahan
- Masyarakat yang dapat menerima layanan pada jam istirahat
- Tersedianya sarana dan prasarana bagi masyarakat yang mendapatkan layanan langsung di loket pertanahan

- Masyarakat lebih mengetahui layanan pertanahan apa saja yang dilaksanakan di kantor pertanahan serta laporan aduan dapat diinfokan melalui situs yang diketahui
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan.

➤ *Bagi Stakeholder*

- Informasi pertanahan yang tersebar secara luas menambah pengetahuan stakeholder yang belum mengetahui layanan pertanahan secara khusus
- Peningkatan dalam pelayanan pertanahan dapat menambah BPHTB bagi Pemerintah Daerah
- Bertambahnya jumlah layanan PNBP yang didaftarkan menambah pemasukan bagi kas Negara.

D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Ruang lingkup dalam aksi perubahan ini terletak pada perbaikan pelayanan yang dilakukan melalui loket pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dalam melayani masyarakat yang menerima layanan pada loket Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan memenuhi atau sesuai dengan standar pelayanan prima.



Gambar 2. Lokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

BAB II

PROFIL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR

1 Gambaran Umum Kabupaten Seram Bagian Timur

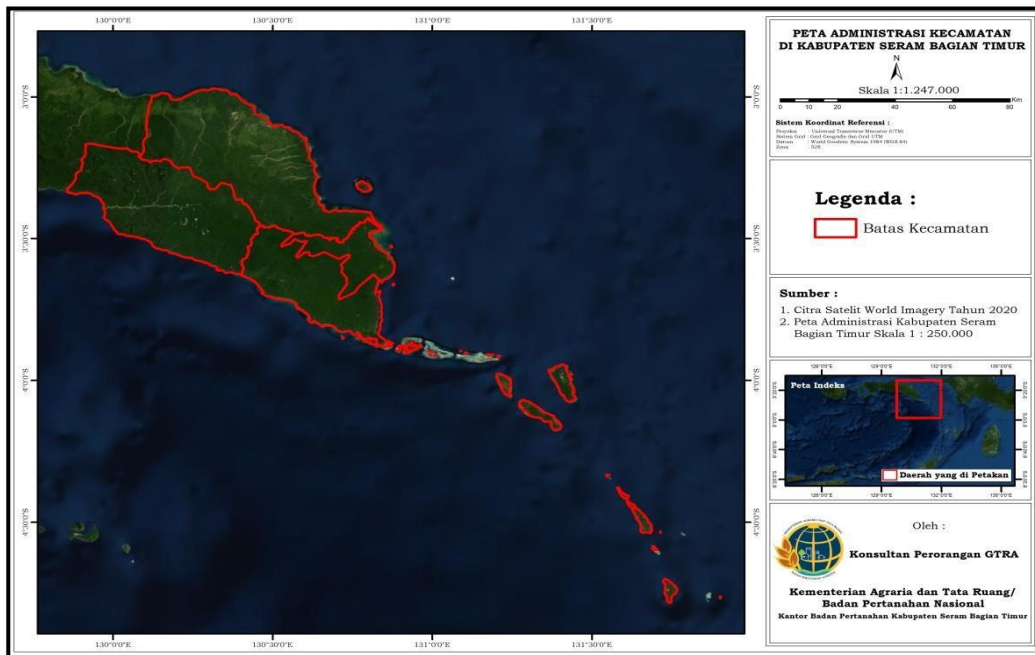
1.1 Keadaan Geografis Kabupaten Seram Bagian Timur

Kabupaten Seram Bagian Timur sebagian besar terletak di wilayah Pulau Seram Provinsi Maluku. Kabupaten yang berdiri Tahun 2003 ini, pemekaran dari Kabupaten Maluku Tengah, secara astronomis, Kabupaten Seram Bagian Timur terletak antara $02^{\circ} 50' 00'' - 04^{\circ} 50' 00''$ LS dan $129^{\circ} 50' 00'' - 131^{\circ} 50' 00''$ BT.

Iklm di Kabupaten Seram Bagian Timur adalah iklim laut tropis dan iklim musim. Berdasarkan posisi geografisnya, Seram Bagian Timur memiliki batas-batas:

- Sebelah Utara : Laut Seram
- Sebelah Selatan : Laut Banda
- Sebelah Barat : Kabupaten Maluku Tengah
- Sebelah Timur : Laut Arafuru

Kabupaten Seram Bagian Timur merupakan kabupaten bahari, yang terdiri dari 15 Kecamatan, 187 Desa dan terdiri dari 50 pulau.



Gambar 3. Peta Administrasi Kabupaten Seram Bagian Timur

1.2 Topografi

Kabupaten Seram Bagian Timur merupakan kabupaten bahari dengan luas laut mencapai 14.877,771 km². Wilayah daratan terdiri dari dataran Bula, Bula Barat, Teluk Waru, Tutuk Tolu, Kian Darat, Kilmury, Werinama dan Siwalalat yang berada di Pulau Seram dan pulau-pulau terpisah sebanyak 49 pulau. Wilayah Seram Bagian Timur mempunyai 132 aliran sungai yang tersebar di seluruh Kabupaten Seram Bagian Timur. Topografi Kabupaten Seram Bagian Timur umumnya merupakan dataran rendah dan sedikit berbukit, rawa-rawa dan mangrove dengan kemiringan bervariasi.

Tabel 1. Kemiringan Lereng Kabupaten Seram Bagian Timur

Lereng	Luas (Ha)	Persen (%)
0-8 %	206.064,12	31,47
8-15 %	189.389,95	28,92
15-25 %	165.023,59	25,20
25-45 %	77.885,14	11,90
>45 %	16.451,96	2,51
Jumlah	654.814,76	100

Sumber : Analisis Citra SRTM Tahun 2020

Jika dilihat dari tabel di atas, menunjukkan bahwa Kabupaten Seram Bagian Timur sebagian besar memiliki kemiringan lereng yaitu 0-8% yaitu kurang lebih 31,47%. Topografi Kabupaten Seram Bagian Timur umumnya merupakan dataran rendah dan sedikit berbukit, rawa-rawa dan mangrove dengan kemiringan bervariasi. Adapun luas lahan berdasarkan kemiringan lereng yaitu lereng 0-8% seluas 206.064,12 Ha (31,47%), lereng 8-15% seluas 189.389 Ha (28,92%), lereng 15-25% seluas 165.023,59 Ha (25,20%) dan lereng >45% seluas 16.451,96 Ha (2,51%).

2. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan

2.1. Tugas dan Fungsi Instansi

Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur adalah instansi vertikal dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Maluku. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan tugasnya Kantor pertanahan dipimpin oleh seorang kepala dan menyelenggarakan fungsi:

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

Kantor Pertanahan terdiri atas:

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

Tabel 2. Sumber Daya Manusia berdasarkan Kelas Jabatan

No.	Satker	Jabatan					Jumlah
		Eselon III	Eselon IV	JF (Eks Eselon IV)	Koordinator (Eks Eselon V)	JFU (Staff)	
1	KANTAH KAB. SERAM BAGIAN TIMUR	1	3	0	0	8	12
Jumlah		1	3	0	0	8	12

2.2 Tugas dan fungsi dan Unit kerja

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan, pelaksanaan pengelolaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dan pelaksanaan fasilitasi reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan yang terdiri dari kelompok jabatan fungsional.

2.3 Area Bermasalah

Berdasarkan tugas dan fungsi dari kegiatan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur di atas maka kontrol pelayanan public pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur perlu disikapi karena sumber daya manusia yang digambarkan dalam table jabatan yang sangat minim sehingga diperlukan pengelolaannya dengan baik untuk ketersediaannya maupun kompetensi atau kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan tepat guna mendukung capaian dan sasaran organisasi. Sehingga dari isu permasalahan yang diangkat adalah :

- Rendahnya penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public dari ombudsman;



Gambar 4 : Hasil Penilaian Ombudsman Tahun 2023

- Minimnya SDM sehingga terjadi perangkapan jabatan untuk ASN dan PPNPN

DAFTAR PESAWA
Kantor Pertanahan dan Tata Ruang (KPTTR)
Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

No	Urut	Nama	Jabatan	Tempat Lahir	U/P	Sex	Pendidikan	Agama	Alamat	Salah
1	121042401001	Joko Susanto	Asisten Kepala Bidang	1963-01-17	P	PK	S1	Katolik	Jember, Jawa Timur	1963-01-17
2	121042401002	Agus Mulya	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
3	121042401003	Wahid Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
4	121042401004	Pradito	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
5	121042401005	Yusuf Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
6	121042401006	Wahid Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
7	121042401007	Pradito	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
8	121042401008	Yusuf Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
9	121042401009	Wahid Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
10	121042401010	Pradito	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
11	121042401011	Yusuf Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
12	121042401012	Wahid Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
13	121042401013	Pradito	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
14	121042401014	Yusuf Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
15	121042401015	Wahid Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
16	121042401016	Pradito	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
17	121042401017	Yusuf Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
18	121042401018	Wahid Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
19	121042401019	Pradito	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01
20	121042401020	Yusuf Hidayat	Asisten Kepala Bidang	1963-01-01	P	PK	S1	Islam	Jember, Jawa Timur	1963-01-01

Gambar 5 : Sumber Data Simpeg & Loket Kantah Kab. Seram Bagian Timur

- Ruang penyimpanan Arsip yang tidak memadai dan tidak tertata dengan baik



Gambar 6 : Ruang Penyimpanan Arsip

Tabel 3. GAP/ISU dengan indikator keberhasilan

TUSI	Kondisi Saat Ini	Kondisi Yang Diharapkan	Gap / Issue	Indikator Keberhasilan
Pelaksanaan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	Pelayanan tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan petugas merasa sebagai penguasa bukan sebagai pelayan yang harus melaksanakan tugas melayani	Pelanggan mendapat fasilitas pelayanan yang ramah, bersahaja dan terjangkau	Petugas masih memberikan informasi yang kurang jelas dan pelayanan yang tidak memenuhi standar	Pelayanan <i>Excellent</i> / Pelayanan Prima
	Pegawai yang tidak tertib dalam penggunaan jam kerja	Tertib jam kerja, masuk dan pulang kantor serta jam istirahat tidak melebihi ketentuan	Pegawai sering menggunakan waktu istirahat yang panjang dan masuk kantor yang tidak sesuai aturan jam kerja	Pekerjaan tidak tertunda dan dapat selesai tepat waktu / sesuai SOP dan sesuai dengan standar pelayanan
	Sarana dan prasarana sebagai fasilitasi penunjang pelayanan public belum tersedia secara maksimal	Terpenuhinya sarana dan prasarana penunjang sebagai input dalam pelayanan publik	Anggaran yang tidak mencukupi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan
	Pemanfaatan Teknologi Informasi yang tidak maksimal	Medsos aktif dengan berita-berita terkait layanan yang dipublikasikan secara online dan offline	Pegawai yang menguasai IT sangat minim	Penyebaran Informasi secara luas lewat medsos

Penatausahaan Arsip yang belum baik	Arsip dapat tertata dengan rapih dan dapat ditemukan dengan cepat	Petugas Arsiparis tidak ada dan pengarsipan berkas vital yang belum tertata dengan baik	Arsip yang tertata dengan baik dengan memaksimalkan ruangan arsip yang ada
-------------------------------------	---	---	--

3. Sumber Daya Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

3.1 Sumber Daya Manusia

Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur didukung dengan sumber daya manusia sebanyak 12 pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), 1 Pegawai dengan Perjanjian Kerja (P3K) Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) 8 orang pegawai. Rincian selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pegawai Kantor Pertanahan berdasarkan Pangkat/Pendidikan

No.	Pegawai	Jumlah	Pangkat / Golongan			Pendidikan					
			II	III	IV	SMA	D1	D3	D4	S1	S2
1	PNS	12	4	7	1	-	3	1	3	5	-
2	P3K	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
3	PPNPN	8	-	-	-	1	-	-	-	7	-

Khusus di Sub Bagian Tata Usaha jumlah personil terdiri dari 1 (satu) orang Pejabat Pengawas, 1 (satu) orang Pejabat Pelaksana dengan kualifikasi latar belakang pendidikan Diploma 3 Komputer. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibantu juga dengan tenaga pendukung PPNPN sebanyak 5 (lima) orang.

Tabel 5. Jumlah ASN pada Sub Bagian Tata Usaha

No	Jabatan	Orang	Kualifikasi Pendidikan	Keterangan
1.	Kepala Sub Bagian	1	S1	Admistrasi Publik
2.	Staf	1	D3 Komputer	
3.	PPNPN	4	S 1	
4.	PPNPN	1	S M A	

3.2 Sarana dan Prasarana Pendukung

Secara umum ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur belum tersedia dengan baik di karenakan tidak adanya anggaran belanja modal yang tersedia dan masih banyak sarana prasarana yang belum memadai untuk Kantor Pelayanan akan tetapi kami dari tahun ke tahun selalu melakukan sejumlah perbaikan demi meningkatkan pelayanan public yang terbaik untuk masyarakat, adapun fasilitas dari Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur meliputi Ruang kerja, komputer, printer, scanner, Jaringan Internet dan sarana pendukungnya untuk mencukupi kebutuhan bagi masing-masing pegawai dalam rangka melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat

Tabel 6. Data Sarpras Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

No	Nama Barang		Kondisi			Jumlah Unit
		Luas	B	RR	RB	
1	Tanah bangunan mes	20.000 m2	1			1
2	Tanah bangunan kant	2.964 m2	1			1
3	Bangunan kantor	400 m2	1			1
4	Bangunan kantor	103 m2	1			1
5	Mini Bus		1			1
1	Lemari besi/metal			6		6
2	Lemari Kayu		3			3
3	Meja Kayu		6	14		20
4	Kursi besi/metal		26	2		28
5	Meja Marmer		2			2
6	A.C Window		5	4		9
7	A.C Split		1			1
8	Televisi		2			2
9	GPS Receiver		10	2	2	14
10	Finger Printer and attandance			4		4
11	Kursi Dorong		4	1	2	7
12	PC Workstation		2			2
13	P.C Unit		5	2		7
14	Lap Top		2	2		4
15	Note Book			3		3
16	Mesin Antrian		1			1
17	Contactless Card Reader E-KTP		2			2
18	Printer		10	5	3	18
19	Scanner		4	2		6
20	Peta Tematik		3			3
JUMLAH			93	47	7	147

BAB III
ANALISIS MASALAH PELAYANAN

A. Identifikasi Masalah

Dari hasil identifikasi dan pengamatan maka metode yang digunakan dalam pembahasan ini adalah metode USG, yang merupakan salah satu alat untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus dilakukan menyangkut penanganan tugas fungsi ketatausahaan dalam meningkatkan layanan khususnya di loket pelayanan.

1. *Urgency*: seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi.
2. *Seriousness*: seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul jika isu tersebut tidak dipecahkan.
3. *Growth*: seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang jika tidak ditangani sebagaimana mestinya.

Tabel 7. Tabel Analisa USG

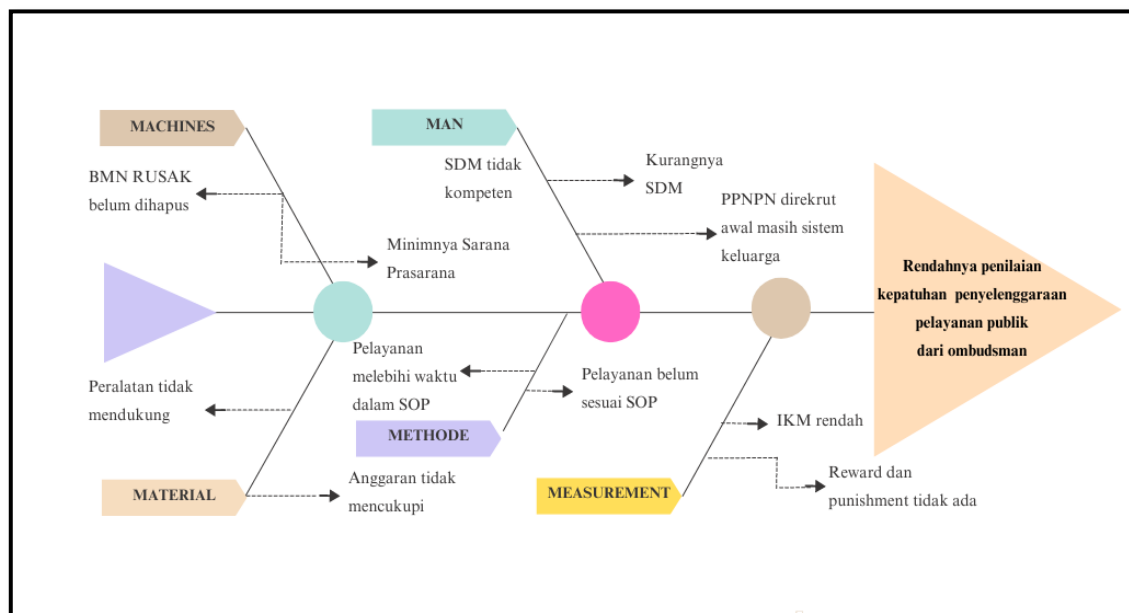
Uraian Isu	U	S	G	Jumlah	Keterangan Rangking
Rendahnya penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public dari ombudsman	5	4	4	13	1
Minimnya Sumber Daya Manusia sehingga terjadi perangkapan jabatan untuk ASN dan PPNPN	5	4	3	12	2
Ruangan penyimpanan Arsip yang kecil dan tidak tertata dengan baik	4	3	4	11	3

Keterangan Skala Likert :

- 5 = Sangat Penting
- 4 = Penting
- 3 = Cukup Penting
- 2 = Kurang Penting
- 1 = Tidak Penting

Permasalahan isu utama yang terpilih adalah terkait dengan rendahnya penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public dari ombudsman yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang bertujuan untuk mendorong pemenuhan standar pelayanan dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang selama ini menjadi

kekurangan Kantor Pertanahan Seram Bagian Timur pada dimensi input yang digambarkan dalam diagram *fishbone* dibawah ini.



Gambar 7 : Diagram Fishbone

Berdasarkan analisis menggunakan teknik *fishbone* diagram yang dilakukan diatas maka diketahui 5 (lima) kategori penyebab dari *issue problem* utama dari Rendahnya penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public dari Ombudsman dari analisis akar permasalahan sebagai berikut :

Tabel 8. Analisa Permasalahan

Penyebab	1 St Why	2 St Why	3 St Why
<i>Man</i>	Kurangnya Sumber Daya Manusia	SDM yang ada tidak kompeten	PPNPN yang ada direkrut awal masih system keluarga/kenalan
<i>Machine</i>	Minimnya sarana prasarana penunjang pelayanan		BMN yang rusak belum dihapus
<i>Method</i>	Pelayanan yang melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam SOP		Pelayanan belum sesuai standar melayani
<i>Material</i>	Peralatan yang ada tidak mendukung		Anggaran tidak mencukupi
<i>Measurement</i>	Tidak diberlakukannya <i>reward</i> & <i>punishment</i>		IKM masih rendah

Tabel 9. Masalah dan alternatif Solusi

Kriteria	Uraian Masalah	Alternatif / Solusi
Man	<ul style="list-style-type: none"> - SDM yang tidak kompeten - SDM yang kurang/ terbatas 	Peningkatan pengetahuan petugas loket berupa Pelatihan/Seminar/ Bimtek/Edukasi dll
Machines	<ul style="list-style-type: none"> - Minimnya sarana dan prasarana - Penghapusan BMN belum dilaksanakan 	Revisi anggaran untuk belanja Peralatan dan melakukan usulan penghapusan BMN
Methodes	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan belum sesuai standar melayani - Pelayanan yang melebihi standar waktu ditetapkan dalam SOP 	Perbaiki pelayanan loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan menjadikan jam istirahat sebagai jam pelayanan
Materials	<ul style="list-style-type: none"> - Anggaran tidak mencukupi / Sumber dana terbatas - Peralatan yang tidak mendukung 	Lakukan Revisi dan koordinasi & menyurat untuk permintaan bantuan pada Pemda setempat
Measurenment	<ul style="list-style-type: none"> - Belum diberlakukan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> - IKM Masih rendah 	Memberikan Reward dan Punishment bagi pegawai Mengaktifkan penggunaan IT dalam mengukur IKM

TEORI TAPISAN

Tabel 10. Tabel Pemilihan Alternatif Pemecahan Masalah

No.	Alternatif Strategi	Efektifitas	Efisiensi (Biaya)	Kemudahan	Total	KET
1	Mengaktifkan loket pelayanan pada jam istirahat	5	5	4	14	I
2	Sosialisasi Budaya Pelayanan	5	4	4	13	II
3	Menggunakan biaya yang ada untuk pemenuhan sarpras	5	4	3	12	III

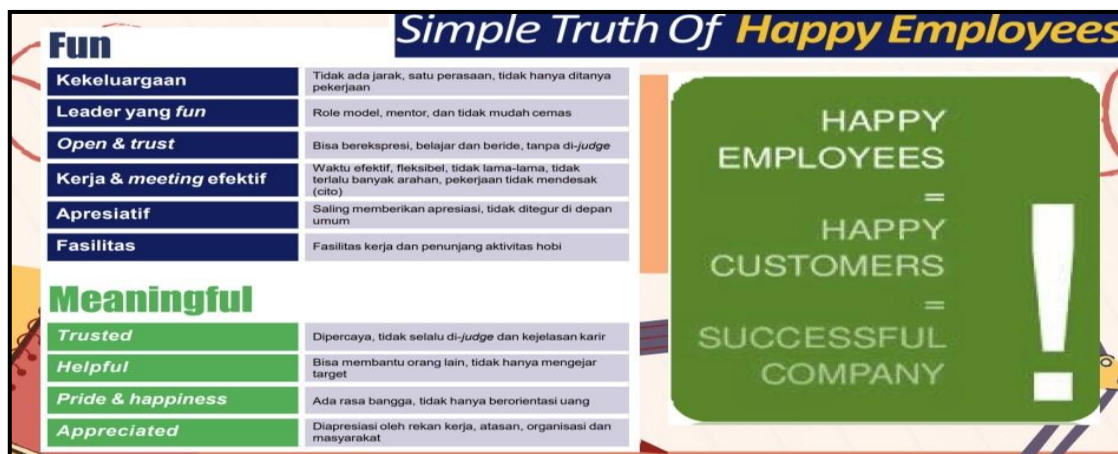
BAB IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

1. Adopsi Hasil Studi Lapangan

Untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur Provinsi Maluku dalam hal peningkatan kualitas layanan loket sebagai bentuk penilaian kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan public agar dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan maka penulis ingin mengangkat konsep *FUN & MEANINGFULL* dimana dalam penerapan pekerjaan tetap bisa menyalurkan hobby kita serta banyak terobosan yang dibuat yang tujuan utamanya adalah peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa layanan dengan menjadikan pemimpin berperan sebagai role model pelayanan dan yang paling berkesan bagi saya adalah gambaran pelayanan yang diberikan dimana tamu sangat dihormati dan diberikan apresiasi atas kunjungan stula yang dilakukan pada BPJS Kesehatan dan yang ingin diterapkan dalam konsep pelayanan public pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur adalah konsep melayani sebagai pelayan masyarakat yang melayani dengan hati maka pelayanan kita dengan sendirinya akan membawa dampak diberikan indeks kepuasan yang baik dari masyarakat pengguna layanan.

Disamping itu fasilitas pengguna layanan yang sudah banyak memenuhi standar kepuasan masyarakat dimana tergambar dengan jelas alur dan prosedur layanan dari BPJS Kesehatan pada setiap sudut ruangan dalam lift yang ditampilkan melalui tv.



Gambar 8 : Aksi Perubahan

2. **Kanvas / Inovasi**

Kanvas model berperan sebagai model yang menggambarkan dasar pemikiran tentang bagaimana organisasi dapat menciptakan nilai-nilai organisasi dan memungkinkan implementasinya. Model Kanvas dikembangkan oleh LAN-RI dengan komponennya, yaitu:

- a. Mitra Kerja;
- b. Kegiatan Utama;
- c. Nilai yang ditawarkan;
- d. Hubungan klien;
- e. Target Klien;
- f. Unsur Biaya;
- g. Resiko;
- h. Legalitas;
- i. Imbalan;
- j. Substainibilitas;
- k. Pelayanan;
- l. Akuntabilitas;

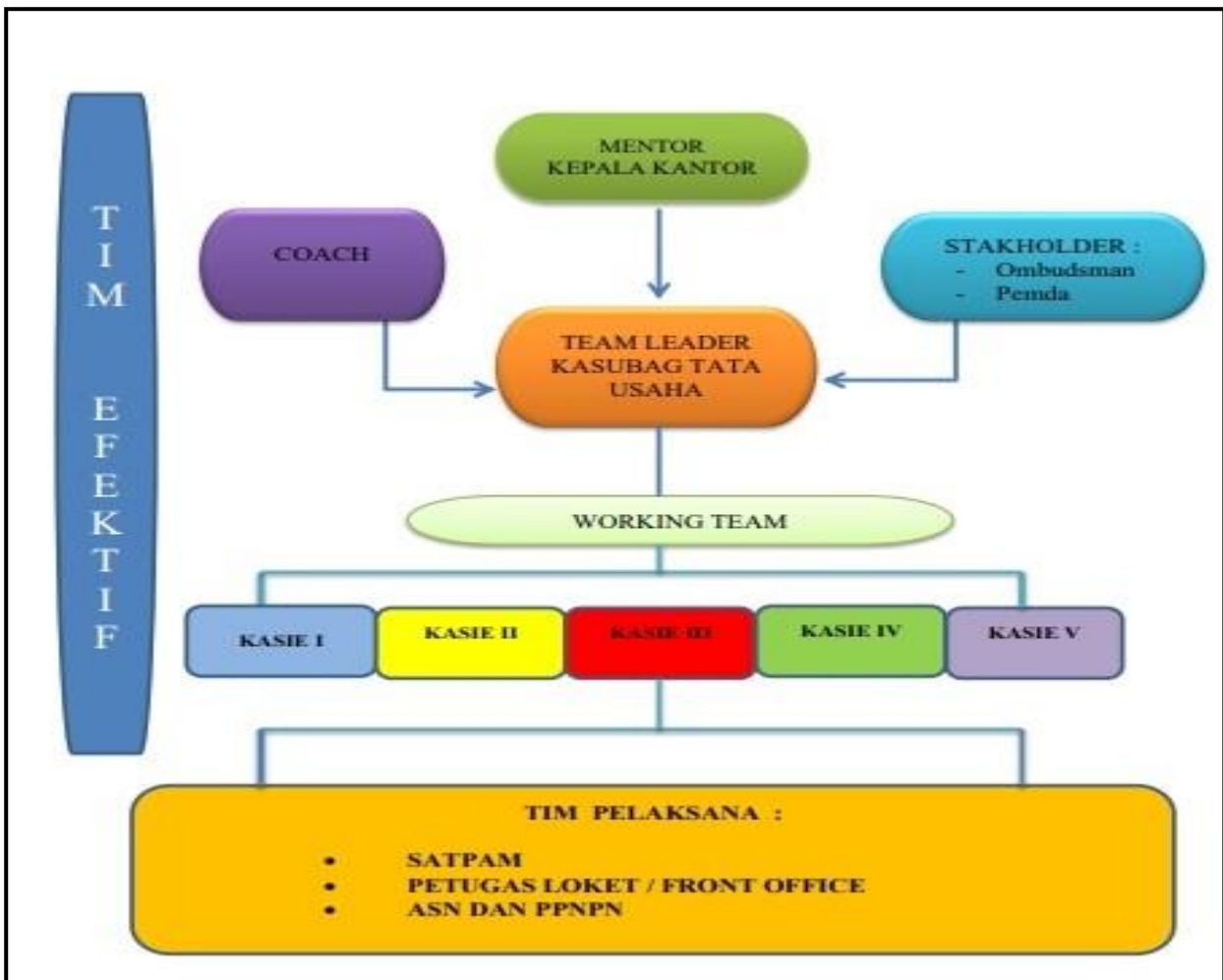
KANVAS INOVASI

Tema Inovasi : Perbaikan Pelayanan Loker
Di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

Mitra Kerja	Kegiatan Utama	Nilai Yang Ditawarkan	Hubungan Klien	Target Klien
<ul style="list-style-type: none"> - Ombudsman - Masyarakat Pengguna Layanan - Pegawai - Stakeholder - Pelaku Usaha 	Perbaikan Pelayanan melalui perbaikan loket Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur	Pelayanan yang bersih, jujur, akuntabel dan transparan - Pelayanan berkualitas (Memfaatkan waktu istirahat sebagai jam pelayanan)	*Maklumat Pelayanan - Kepastian Pelayanan - Kepastian Waktu & Biaya *Perbaikan sistem antrian	* Masyarakat Umum * Swasta Badan Usaha * Pemerintah Daerah
Unsur Biaya		- Penyebaran informasi yang dilakukan dengan cara online dan offline	*Kenyamanan fasilitas ruang tunggu	Resiko
DIPA KANTAH		- Pelayanan cepat, mudah dan terjangkau	* Layanan konsultasi yang ramah	Retensi dari oknum pelaku KKN dan percaloan
<ul style="list-style-type: none"> - Belanja Bahan - Belanja Modal 		- Arsip yang tertata dengan baik - Responsif	* Loket Prioritas * Kerjasama	
Legalitas	Imbalan	Substantibilitas	Pelayanan	Akuntabilitas
<ul style="list-style-type: none"> • UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • PP No. 96 Tahun 2012 • PP No. 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan ttg Standar Pelayanan Publik PP No. 36 Tahun 2017 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Publik • Nilai Imbalan Jasa Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Publik • Nilai Imbalan Jasa Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Prima • Pelayanan pada saat jam istirahat • Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan dipublikasikan 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparansi dalam pelayanan • Pembayaran dapat dilakukan non tunai • Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan dipublikasikan

Gambar 9 : Kanvas Inovasi

3. Dalam menjalankan setiap strategi kebijakan tentunya diperlukan adanya kerja sama tim yang menjalankan kegiatan secara bersama-sama guna tercapainya tujuan dari program tersebut sebagaimana yang dapat digambarkan pada tabel diagram tim efektif di bawah ini.



Gambar 10 : Struktur Tim Efektif

4. Pentingnya keberadaan tim efektif adalah untuk mempercepat tujuan, menambah kreativitas dalam penyelesaian masalah dan meningkatkan kualitas penyelesaian masalah dengan uraian tugas masing-masing tim seperti yang digambarkan pada tabel rincian uraian tugas dibawah ini.

Tabel 11. Rincian Uraian Tugas Tim Efektif

No.	Jabatan Dalam Tim Efektif	Uraian Tugas
1.	Mentor (Kepala Kantor)	<ul style="list-style-type: none"> • Membimbing dan mengarahkan aksi perubahan • Memberi Solusi dan Kebijakan • Memberikan motivasi kepada semua anggota tim
2.	Coach	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan bimbingan dan masukan penyempurnaan terhadap rencana aksi perubahan • Memberikan arahan untuk bahan evaluasi terhadap pelaksanaan aksi perubahan
3.	Project Leader (Kasubag Tata Usaha)	<ul style="list-style-type: none"> • Memimpin seluruh tahapan pelaksanaan aksi perubahan • Mengkoordinasikan seluruh aksi perubahan • Membangun Tim Kerja dengan bimbingan dan arahan dari mentor • Mengkomunikasikan segala hambatan dan kendala pelaksanaan aksi perubahan
4.	Tim Efektif (Pendukung) Para Kasi I s.d V pada Kantah	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Project Leader dalam mewujudkan tercapainya tujuan bersama • Memberikan dukungan penuh kepada pemimpin aksi perubahan
5.	Tim Efektif (Pelaksana) Petugas Pengamanan Petugas Loker Jabatan Pelaksana ASN dan PPNPN	<ul style="list-style-type: none"> • Menjalankan tugas sesuai tujuan yang jelas • Komunikasi yang baik dan ketrampilan berkomunikasi • Memberikan laporan tahapan pelaksanaan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan aksi perubahan

Mentor	:	Kepala Kantor
Coach	:	Pembimbing di PPSDM
Project Leader	:	Kasubag Tata Usaha
Anggota Tim Efektif	:	1. Para Kasi
		2. Satpam / Petugas Keamanan
		3. Petugas Loker
		4. Customer Service
		5. Pelaksana Tugas ASN dan PPNPN

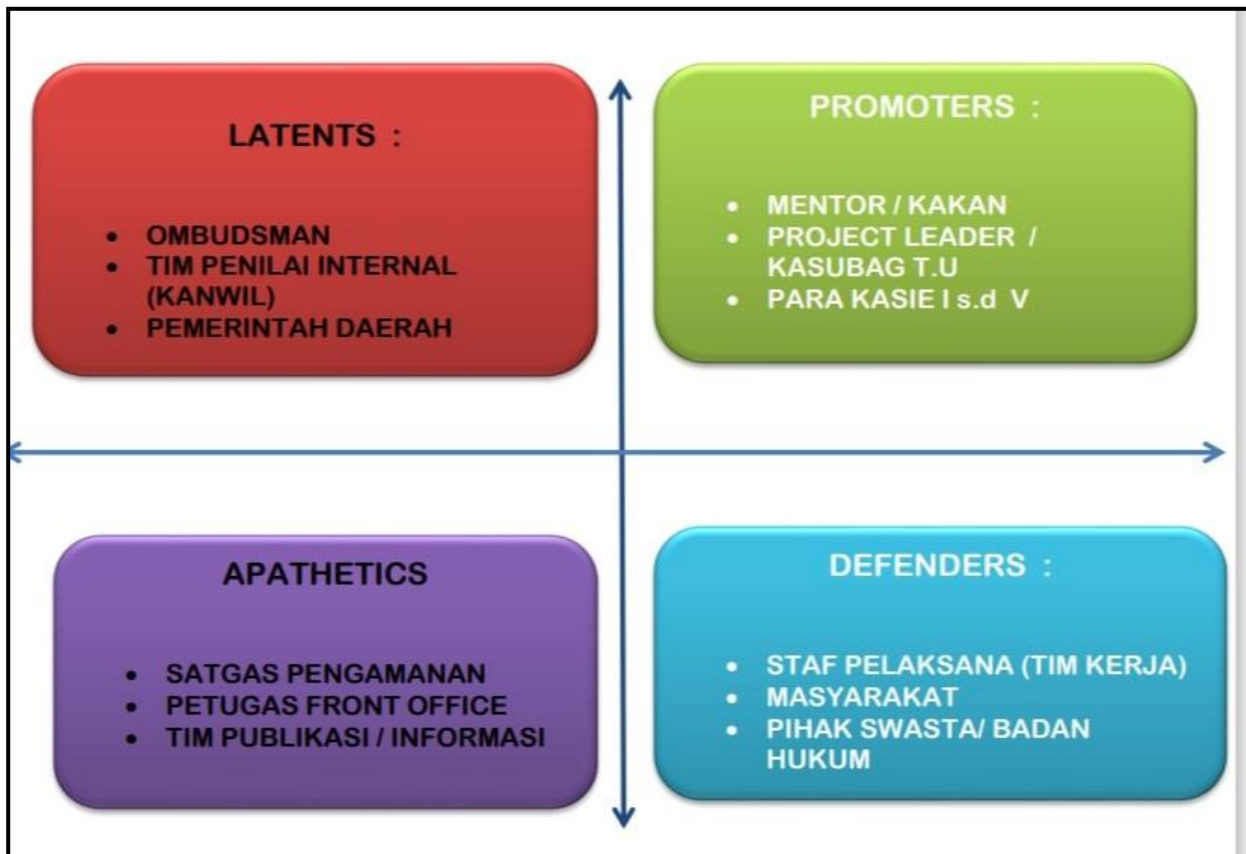
5. Dalam rangka mewujudkan inovasi **“Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Layanan Loker pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur”** terdapat *stakeholders* dari dalam maupun dari luar organisasi yaitu seperti dalam tabel berikut:

Tabel 12. Stakholder Dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

No.	Jabatan / Unit Kerja / Instansi	Pengaruh	Kepentingan	Posisi Stakholder	Potensi Dukungan	Strategi Komunikasi
Internal						
1.	Kepala Kantor Pertanahan	Tinggi +	Tinggi +	Promoters	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Instruksi • Rekomendasi • Pengambil Kebijakan
2.	Para Kasie I s.d V	Tinggi +-	Tinggi +	Promoters	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi
3.	Petugas Loket / FO	Rendah -	Rendah --+	Apathetics	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan Perintah • Koordinasi
4.	Staf Pelaksana (ASN & PPNPN)	Rendah -	Tinggi --+	Defenders	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan Perintah • Koordinasi
5.	Petugas Pengamanan dan Tim Publikasi & Pelaksana Arsip	Rendah -	Rendah --+	Apathetics	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan Perintah • Mengikuti Arahan
Eksternal						
1.	Ombudsman RI	Tinggi	Rendah	Latents	Informal	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi • Kolaborasi • Dialog
2.	Tim Penilai Interen	Tinggi	Rendah	Latents	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi • Dialog
3.	Masyarakat Pengguna Layanan	Rendah	Tinggi	Defenders	Informal	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi • Penyebaran Informasi online & offline • Dialog
4.	Pemerintah Daerah	Tinggi	Rendah	Latents	Informal	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi • Kolaborasi • Dialog • Rekomendasi
5.	Pihak Swasta / Badan Hukum	Rendah	Tinggi	Defenders	Informal	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi • Penyebaran Informasi online & offline • Dialog

Pemetaan *Stakeholders*

Dalam melaksanakan pemetaan stakeholder penulis melaksanakan brainstorming untuk mengidentifikasi bagaimana mereka akan terlibat dan terpengaruh dari aksi perubahan yang diterapkan serta kepentingan yang dimiliki dalam memperkirakan sampai dimana suatu kegiatan akan dinyatakan berhasil dalam rangka melakukan perubahan untuk meningkatkan kinerja pelayanan loket kedepannya. Dalam memetakan *stakeholder* dapat memanfaatkan diagram pengaruh / *interest* sebagaimana berikut ini :

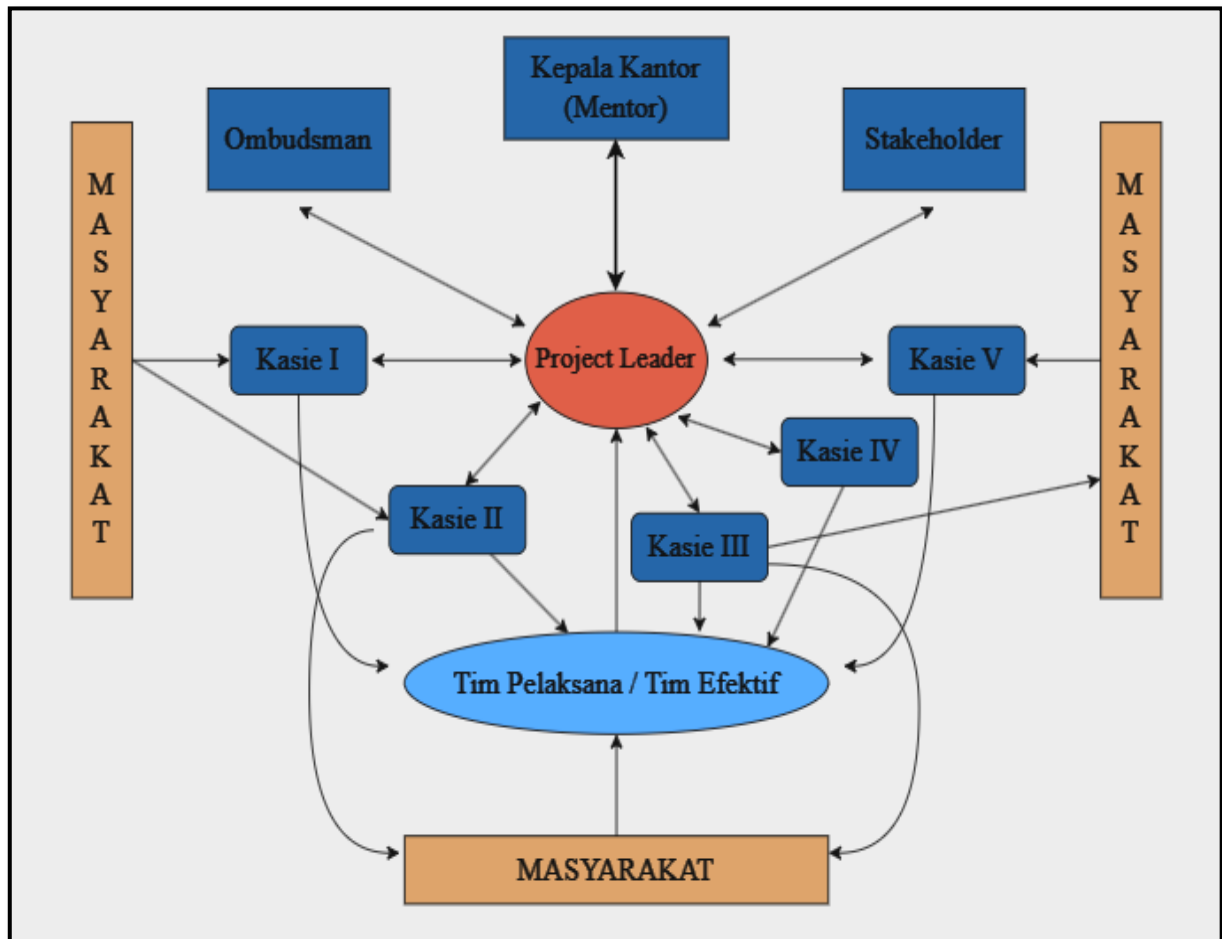


Gambar 11 : Pemetaan Stakeholder

Keterangan :

1. Kepala Kantor dan para kasie masuk dalam promoters karena memiliki pengaruh besar dan kepentingan yang tinggi sehingga perlu strategi komunikasi yang lebih intensif dalam meminta dukungan guna suksesnya aksi perubahan ini
2. Masyarakat dan badan hukum serta staf pelaksana, kuadran defenders karena mereka tidak bisa mempengaruhi pelaksanaan kegiatan namun sangat membutuhkannya karena ingin mendapatkan layanan yang lebih baik
3. Perbankan, Instansi Pemerintah dan Petugas Pelaksana masuk dalam kuadran latens, karena meskipun mereka memiliki pengaruh atau sumber daya dalam mendukung keberhasilan inovasi ini, namun kemanfaatan yang diperoleh relatif kecil
4. Satpam, Petugas Keamanan dan tim publikasi informasi masuk dalam kuadran apathetic, yaitu mereka yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

Gambar Jejaring Kerja



Gambar 12. Jejaring Kerja

RENCANA BIAYA / ANGGARAN KEGIATAN

KEGIATAN JANGKA PENDEK

No.	KEGIATAN	ANGGARAN	KETERANGAN
1.	Konsultasi dengan pimpinan	Rp. 0.-	(Rapat Persiapan)
2.	Rapat Tim untuk pelaksanaan kegiatan	Rp. 0.-	
3.	Peningkatan Pengetahuan Petugas Loker	Rp. 0.-	Secara Belajar Mandiri
4.	Buat Jadwal Pelayanan Loker	Rp. 0.-	
5.	Pelaksanaan layanan loket pada jam istirahat	Rp. 1.500.000.-	
6.	Memberikan Pelatihan bagi Petugas Loker dan Satpam	Rp. 3.500.000.-	
7.	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana loket dan sarana penunjang bagi kenyamanan pengguna layanan	Rp. 55.000.000.-	
8.	Monitoring dan Evaluasi	Rp. 0.-	

KEGIATAN JANGKA MENENGAH

No.	KEGIATAN	ANGGARAN	KETERANGAN
1.	Infentarisasi arsip aktif dan inaktif	Rp. 1.000.000.-	
2.	Digitalisasi Arsip	Rp. 2.500.000.-	
3.	Pengusulan Penghapusan Arsip	Rp. 0.-	
4.	Pemusnahan Arsip In aktif	Rp. 0.-	
5.	Pemenuhan Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan di loket	Rp. 25.000.000.-	

KEGIATAN JANGKA PANJANG

No.	KEGIATAN	ANGGARAN	KETERANGAN
1.	Pengelolaan arsip yang digunakan untuk kepentingan pelayanan publik	Rp. 1.500.000.-	(Dianggarkan untuk biaya lembur)
2.	Pengadaan Ruang Arsip	Rp. 500.000.000.-	(Dialokasikan dalam Penyusunan Anggaran untuk diusulkan)

Tabel 13. Rencana Biaya Biaya/Anggaran Kegiatan Jangka Pendek, Jangka Menengah, dan Jangka Panjang

**RENCANA ANGGARAN BIAYA
SATUAN KERJA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR
TAHUN ANGGARAN 2024**

Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha

Kode	Program/Kegiatan/KRO	Perhitungan Tahun 2024			SD/CP	KET
		Volume	Harga Satuan	Jumlah Biaya		
1	2	3	4	5	6	7
002	Operasional dan Pemeliharaan Kantor			15.000.000		
521111	Keperluan Sehari-hari Perkantoran - Kelengkapan Loker Pelayanan dengan tanda khusus, serta sarana kursi roda bagi penyandang disabilitas - Penyediaan Sarana Arena Permainan Anak, Kelengkapan Ruangan Laktasi dll	1 Paket	10.000.000	10.000.000	RM	
521213	Honor Narasumber untuk Kegiatan Sosialisasi / Pelatihan untuk Satpam dan Petugas Loker	2 OJ	1.000.000	2.000.000		
521111	Operasional dan Pemeliharaan Kantor Keperluan Sehari-hari Perkantoran - Biaya Konsumsi	1 Paket	2.500.000	2.500.000	RM	

Tabel 14. RAB Satuan Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur Tahun Anggaran 2024

TAHAPAN JANGKA MENENGAH PELAKSANAAN KEGIATAN

No.	Kegiatan	Pelaksana	Output	TAHUN 2024																				KET										
				JUNI					JULI					AGUSTUS					SEPTEMBER						OKTOBER					NOVEMBER				
				I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V		I	II	III	IV						
I PELAKSANAAN	- Inventarisasi arsip aktif dan inaktif	Tim Efektif	Data	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
	- Digitalisasi Arsip	Tim Efektif	Arsip digital													■	■	■	■	■						■	■	■	■					
	- Pengusulan Penghapusan Arsip	Tim Efektif	Surat Usulan																															
	- Pemenuhan sarana dan prasarana	Project Leader	Sarpras																															
	II PELAPORAN																																	
- Evaluasi tahapan pelaksanaan kegiatan	Mentor	Laporan																																

Tabel 16. Jadwal Pelaksanaa Kegiatan Jangka Menengah Bulan Juni-November Tahun 2024

3. Strategi Manajemen Mutu

Mutu atau kualitas kinerja Instansi Pemerintah dapat dipastikan memiliki prinsip atau nilai kerja yang berorientasi pada peningkatan kinerja yang lebih baik untuk itu diperlukan strategi agar kualitas manajemen mutu itu tetap bertahan dan terus naik seiring dengan perkembangan zaman sehingga tidak kalah bersaing dengan daerah-daerah yang lain maka diperlukan adanya:

1. Strategi komunikasi dalam membangun hubungan dengan stakeholder terkait dalam hal ini pemerintah daerah setempat melalui penyebaran informasi layanan agar ada peningkatan BPHTB yang bisa bertambah menjadi sumber pemasukan ke kas daerah.
2. Menjaga kualitas layanan prima dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya pengguna layanan yang mendaftarkan layanannya pada loket pelayanan.
3. Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan public dalam ruang pelayanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat saat pengurusan berkasnya.
4. Terus menerus melakukan pengukuran kinerja melalui survey kepuasan masyarakat yang dijalankan secara *offline* maupun *online*.

BAB V

LAPORAN AKSI PERUBAHAN

A. RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

Dalam suatu rancangan aksi perubahan yang dilaksanakan diperlukan seorang pemimpin yang mampu menjadi teladan, dalam berpikir secara kritis, kreatif serta inovatif dalam memotivasi sebuah tim efektif. Dimana seorang pemimpin mampu meyakinkan tim efektif bahwa aksi perubahan yang akan dilaksanakan merupakan bagian dari perubahan pelayanan kepada masyarakat yang transparan dan akuntabel. Dengan adanya Integritas dan Komitmen yang tinggi dari Tim Efektif aksi perubahan maka pencapaian tujuan akan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Pencapaian tujuan yang dimaksud yaitu perubahan pelayanan kepada masyarakat sesuai mandat organisasi Kementerian dan Agraria dan Tata Ruang/BPN dalam melaksanakan kegiatan Reformasi Birokrasi dalam organisasi agar tercapai efektifitas dan efisiensi.

B. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

- Membangun Integritas

Integritas selalu dikaitkan dengan pekerjaan. Dalam membangun integritas layanan maka hal yang penting untuk dilakukan adalah dengan berkomitmen merubah / melakukan transformasi layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya menuju pelayanan prima. Integritas menjadi karakter yang melekat pada subjek pekerja atau pegawai. Jika integritas seseorang bagus, maka kepercayaan atasan kepadanya juga semakin meningkat. Untuk itu integritas menjadi hal pertama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin yang kemudian diikuti dengan akuntabilitas.

Etika dan integritas yang baik akan menciptakan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah kepada warganya. Pada periode aksi perubahan Peningkatan Penyelenggaraan

pelayanan public dengan perbaikan layanan loket untuk tujuan memenuhi standar pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang excellent maka dalam konteks aksi perubahan yang dilakukan dengan mengaktifkan jam istirahat siang sebagai jam pelayanan di loket adalah salah satu cara memberikan layanan yang dapat diterima oleh semua pelanggan loket tanpa mengenal waktu istirahat sehingga semua orang yang datang dibawah jam pulang kerja tetap dapat terlayani dengan baik khususnya bagi para pengguna layanan yang bekerja dan hanya dapat menggunakan jam istirahat untuk berurusan pada loket pelayanan kantor pertanahan tanpa harus menunggu waktu istirahat selesai serta pengenalan dan edukasi pembelajaran terkait standar layanan yang dibutuhkan integritas yang tinggi.

Dalam arahan setiap melaksanakan apel pagi di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur yang selalu ditanamkan adalah integritas para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk selalu dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab serta etos kerja yang tinggi untuk dapat mampu bersaing dengan dunia luar. Integritas adalah nilai dari kepribadian para pegawai bagaimana pegawai itu mampu menjadi contoh dan teladan sebagai seorang aparatur sipil Negara yang berakhlak.



Gambar 13 : Arahan Project Leader dalam apel pagi

- **Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan Teknologi IT)**

Koordinasi dan Kolaborasi dengan seluruh Stakeholder dengan mengedepankan asas persamaan dan keadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab proyek perubahan, sehingga partisipasi seluruh Stakeholder dalam pelaksanaan evaluasi organisasi dapat dirasakan menjadi tanggung jawab bersama dan membawa dampak perubahan kepada organisasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan pertanahan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Perbaikan budaya kerja menuju budaya yang melayani, Project Leader mempraktekannya melalui proyek aksi perubahan ini dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Memetakan seluruh permasalahan yang ada di loket pelayanan
- Melakukan perbaikan pada manajemen petugas dalam mengatur waktu istirahat dengan penjadwalan petugas piket sehingga pengguna layanan yang datang pada saat jam istirahat tetap dapat terlayani pada saat itu juga
- Pemberian edukasi pelayanan bagi petugas pelayanan yang memberikan pelayanan pada garda terdepan untuk melayani dengan senyum, salam, sapa dll.
- Memastikan sistem informasi yang ada pada loket dapat berjalan sesuai dengan target yang ingin dicapai dengan penyediaan loket chekplot yang disediakan pada loket pelayanan.
- Penyiapan sarana dan prasarana guna memenuhi standar pelayanan public.

- **Pengelolaan Tim**

Dalam penjadwalan pada rancangan aksi yang telah disusun bahwa pada minggu I (pertama) akan dilaksanakan pembentukan tim efektif yang berfungsi menjalankan tugas dan tanggungjawabnya guna melancarkan pelaksanaan aksi perubahan. Pada tahapan pengelolaan tim efektif ini dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut :

- a. Rapat Pembentukan Tim Efektif pada tanggal 26 Maret 2024 yang bertempat di ruang rapat Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan melibatkan Tim Efektif Kantor Pertanahan guna tujuan menyatukan konsep dan persepsi yang akan dijalankan untuk melakukan implementasi terkait aksi perubahan yang telah dirancang dengan menjadikan loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan konsep melayani, professional dan terpercaya.




Gambar 14 : Rapat Pembentukan Tim Efektif

- b. Penerbitan Surat Keputusan

Hasil keputusan rapat Tim Efektif kemudian dituangkan dalam suatu Surat Keputusan Kepala kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan Nomor : 72/SK-81.05.KP/III/2024 dan tanggal 26 Maret 2024 Tentang Pembentukan Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Pelayanan Loker Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur. Dengan dikeluarkannya surat keputusan tim efektif ini maka menjadi dasar untuk tim efektif dapat melaksanakan tugasnya dimana fokusnya lebih kepada pelayanan petugas

di bagian front office, dengan tetap bekerja sama dengan petugas di back office dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR
PROVINSI MALUKU**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM
Nomor : 72/SK-81.05.KP/III/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KERJA EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PERBAIKAN PELAYANAN LOKET
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR

Menimbang :

- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan 2 Gelombang 1 pada Tahun 2024 perlu dibentuk Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Pelayanan Locket di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dianggap cakap dan mampu melaksanakan tugas dalam Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan sebagaimana terlampir diatas;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 83);
7. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional;
9. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Prinsip Kepuasan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA EFEKTIF AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PERBAIKAN PELAYANAN LOKET DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR.

KESATU :

Membentuk Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Pelayanan Locket pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini:

Meliputi, Profesional, Terpercaya


KEDUA : Tugas Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU yaitu menyelenggarakan kerja efektif aksi perubahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur

KETIGA : Masa Tugas Tim Kerja Efektif berakhir sampai dengan seandainya masa uji coba yang dilaporkan hasilnya kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur;

KEEMPAT : Semua biaya yang ditimbulkan sebagai akibat dari keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Penyelenggaraan Anggaran (DIPA) Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur;

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Buha
Pada tanggal : 26 Maret 2024



Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Seram Bagian Timur
MELIPUTI, PROFESIONAL, TERPERCAYA
NIP. 19780604 199703 2 001


Tambahan Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta.
2. Sekretaris Jenderal Kementerian ATR/BPN di Jakarta.
3. Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Maluku di Ambon.
4. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah BPN Provinsi Maluku di Ambon.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR
NOMOR : 72 / SK-81.05.KP.04/III/2024
TANGGAL : 26 Maret 2024

No.	Nama	Jabatan	Jabatan Dalam Tim	
1.	Juliana Johanda Sulhuteru, S.SiT NIP. 19780604 199703 2 001	Kepala Kantor	Mentor dan Penanggung Jawab Aksi Perubahan	
2.	Megie Palinsky, S.Soc. NIP. 19790302 199803 2 001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Project Leader	
SATUAN TUGAS TIM EFEKTIF				
3.	Chief Section Pengawasan, S.SiT NIP. 19710820 199503 1 002	Kepala Seksi Pengawasan Hub & Perhubungan	ANGGOTA	
4.	Prasidika, S.Ty NIP. 19891125 201301 1 002	Kepala Seksi Survey & Demarkasi		
5.	Hartah Husanaputra, S.H. NIP. 19650302 1 202204 1 002	Plt. Kepala Seksi Pengendalian dan Perencanaan Sengketa		
SATUAN TUGAS TIM PELAKSANA LOKET				
6.	Patayasin Kilbarna	Satuan Tugas Pengamanan		
7.	Henry Retob	Satuan Tugas Pengamanan		
8.	Uliahad Piamingra Saibi	Petugas Front Office	ANGGOTA	
9.	Nurjana Tomia	Petugas Front Office		
10.	Riyani Saifati Rumais	Petugas Front Office		
SATUAN TUGAS TIM PELAKSANA ADMINISTRASI				
11.	Wanda Raditya, A.Md NIP. 19910221 1 201903 1 003	Bendahara	ANGGOTA	
12.	Satri Ngeliba	Petugas Administrasi (PPNPN)		
13.	Fitima Sam Ary	Petugas Administrasi (PPNPN)		
14.	Ria Dahmar Uyara	Petugas Administrasi (PPNPN)		
15.	Jaya Saengaji	Petugas Administrasi (PPNPN)		

Ditetapkan di : Buha
Pada tanggal : 26 Maret 2024



Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Seram Bagian Timur
MELIPUTI, PROFESIONAL, TERPERCAYA
NIP. 19780604 199703 2 001

Meliputi, Profesional, Terpercaya

Gambar 15 : SK Pembentukan Tim Efektif

C. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

a) Capaian Dalam Perbaikan Sistem Pelayanan

1. Membangun Kordinasi Internal dengan *Mentor* dan External dengan Dinas Luar dan Pihak Swasta.

Peranan *Mentor* dalam aksi perubahan adalah sebagai pembimbing yang mengarahkan, memberi saran dan pendapat serta masukan-masukan dalam tujuan tercapainya sasaran aksi perubahan, disamping juga sebagai pengawas yang mengawasi jalannya pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan oleh seorang *Project Leader*. Pada tahapan ini, Project Leader menyampaikan kepada Mentor tahapan yang akan dilaksanakan dalam Aksi Perubahan ini secara terperinci serta terus menerus membangun kordinasi internal untuk mendapatkan masukan serta dukungan dari *Mentor* agar dapat mengimplementasikan Aksi Perubahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur.

Selain kordinasi internal diperlukan juga adanya kordinasi external untuk memperoleh hasil yang maksimal sehingga dibangun kordinasi dengan pihak pemerintah daerah serta pihak perbankan untuk memberikan edukasi dan sosialisasi terkait dengan pelayanan prima.



Gambar 16 : Kordinasi untuk Sosialisasi dengan Bank BSI sebagai Role Model

2. Membuat Jadwal Piket Bagi Petugas Loker selama jam istirahat

Agar tidak terjadi kekosongan pelayanan pada saat jam istirahat yang membuat pengguna jasa layanan harus menunggu sampai dengan jam loket diaktifkan setelah istirahat maka telah diatur dengan jadwal petugas piket yang tetap ada pada saat jam istirahat hal ini mengingat pengguna jasa layanan yang juga bekerja dan hanya mempunyai waktu pengurusan di jam istirahat bagi mereka yang bekerja.

JADWAL PELAYANAN LOKET DI JAM ISTIRAHAT (12.00-13.00 WIT)																															
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR																															
NO.	NAMA PETUGAS	JADWAL TUGAS PIKET																													
		BULAN APRIL 2024																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	NURJANA TOMIA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	RIYANI SAFITRI RUMAIN	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	ULSHAD FISMAGRA SAIBI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Keterangan :

- Untuk Petugas Loket yang melaksanakan tugas piket pada jam istirahat dapat mengambil jam istirahatnya satu jam sebelum / sesudah melaksanakan tugasnya.
- Dalam pantauan / dibawah kondisi manager loket bertugas.

Bula, 01 APRIL 2024

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR

JULIANA JOLANDA SALHUTERU, S.SIT
NIP. 19970604 199703 2 001

Gambar 17 : Jadwal Piket Petugas Loket di Jam Istirahat



Gambar 18 : Pemberian Layanan Pada Jam Istirahat

3. Pemberian Edukasi Pelayanan

Dalam menjalankan pelayanan diperlukan adanya edukasi atau pemberian pengetahuan untuk melatih kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Untuk itu dalam terobosan aksi perubahan ini diperlukan kemampuan dari para garda terdepan sebagai pemberi keterangan yang memberikan pelayanan pertama kepada pengguna layanan yang memuaskan disamping petugas loket yang

mampu memahami semua alur pelayanan serta sigap dan cekatan dalam melayani juga diperlukan petugas keamanan yang cakap dan mengetahui informasi terkait layanan pertanahan apa saja yang dilaksanakan sehingga dengan penyampaian awal yang didapatkan di garda terdepan ada penilaian tersendiri yang dapat diberikan sebagai bentuk kepuasan pelayanan yang telah diterima.

Pemberian edukasi yang dilaksanakan adalah dengan mengadakan sosialisasi terkait standar pelayanan prima bagi seluruh pegawai, serta pembelajaran mandiri melalui zoom kegiatan-kegiatan online. Serta pemberian sosialisasi dari PT. Bank BSI Cabang Bula terkait standar pelayanan prima yang dilakukan dengan mengedukasi cara pelayanan yang baik yang diikuti oleh semua pegawai termasuk pppn, cleaning service, satpam, sopir.



Gambar 20 : Pelaksanaan Sosialisasi dari Bank BSI

b) Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat yang didapat dari pelaksanaan aksi perubahan perbaikan pelayanan loket ini dapat dikategorikan dalam 2 (dua) hal sebagai berikut :

- Internal
 - Petugas loket sudah tidak perlu terlalu banyak melakukan konfirmasi pemohon yang datang karena sudah jelas layanan apa yang ingin di lakukan oleh masyarakat sudah sedikit banyak diedukasi oleh garda terdepan dalam hal ini satpam/petugas keamanan yang dapat juga memberikan penjelasan sekalipun belum secara mendetail.
 - Menambah nilai pembangunan Zona Integritas
 - Pelayanan semakin membaik dikarenakan edukasi pelayanan menambah pengetahuan semua pegawai termasuk satpam dkk.
- External
 - Kepuasan pemohon yang datang untuk mendapat pelayanan pada jam istirahat
 - Pengguna layanan merasa senang dengan cara pelayanan petugas yang semakin bersahaja
 - Tampilan ruangan loket pelayanan yang semakin baik setelah adanya perbaikan dan inovasi
 - Fasilitas yang tersedia bagi pengguna layanan diantaranya arena bermain anak, ruangan laktasi, toilet pemohon dan parkir sendiri dll.

c) Implementasi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Aksi perubahan yang dilaksanakan diharapkan dapat diimpelentasikan dan dikembangkan kompetensinya sehingga dapat bersaing ditengah era globalisasi dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dengan berpedoman kepada aturan yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

D. KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Pelaksanaan aksi perubahan yang diusulkan merupakan bagian dari Manajemen Perubahan yang berkaitan dengan mata pelatihan Aksi Perubahan Kualitas Layanan Publik dimana tuntutan adanya perbaikan pelayanan publik pada organisasi pemerintah senantiasa meningkat dari waktu ke waktu. Manajerial di organisasi pemerintah tidak bisa bekerja hanya mengandalkan apa yang sudah biasa dilakukan. Permasalahan pelayanan publik senantiasa berkembang dari waktu ke waktu dan menjadi semakin kompleks, yang melibatkan berbagai faktor dan pihak. Di sisi lain kondisi social masyarakat juga mengalami perubahan. ekspektasi masyarakat selalu meningkat, meski kualitas pelayanan publik telah ditingkatkan. Apabila organisasi pelayanan publik tidak melakukan perubahan-perubahan, akan semakin tertinggal dan kepuasan masyarakat semakin menurun. Hal tersebut menjadi tantangan sekaligus kesempatan untuk terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Cara-cara yang telah ditempuh sebelumnya seringkali tidak lagi efektif untuk menghasilkan pelayanan yang prima. Inovasi memberikan jalan untuk organisasi pelayanan public bisa lebih responsif terhadap perubahan dan mengembangkan solusi yang efektif untuk menghasilkan nilai tambah pelayan bagi masyarakat.

E. DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

- Penerapan Strategi Komunikasi

Strategi penerapan komunikasi dilakukan kepada para *stakeholder* dengan berbagai cara antara lain :

Melakukan kordinasi dan Rapat / FGD dengan *stakeholder* maupun via telephon / WA. Dengan berkoordinasi maka penyampaian pesan dapat dengan jelas dan mudah dipahami.



Gambar 21 : Kordinasi dengan stakeholders terkait sebagai bentuk strakom

- Dukungan Stakholder

Dengan adanya startegi komunikasi terjadi beberapa dukungan perubahan *stakeholders* dalam meningkatkan mutu / kualitas layanan. Aksi perubahan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Pelayanan Loker pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur ini mendapat dukungan penuh dari Ombudsman RI Perwakilan Maluku di Ambon, Pengadilan Negeri Dataran Hunimoa Kabupaten Seram Bagian Timur, Media Online Daerah serta Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Maluku sebagai bentuk dorongan dan motivasi dikarenakan sepanjang tahun 2023 yang lalu hasil penilaian Ombudsman belum ada satupun Kantor Pertanahan di Maluku yang meraih predikat Zona Hijau sehingga lewat aksi perubahan ini diharapkan adanya peningkatan yang signifikan nantinya.



Gambar 22 : Dukungan Stakeholder

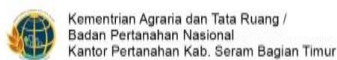
F. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Pada Pelaksanaan Aksi Perubahan maka standar pelayanan public menjadi tolak ukur dalam pemberian pelayanan sehingga hal ini perlu menjadi komitmen semua tim efektif untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam konsep melayani dengan professional dan terpercaya itu harus menjadi harga mati dalam pelayanan. Rencana tindak lanjut aksi perubahan sebagai upaya yang akan dilakukan dalam menjamin keberlanjutan aksi perubahan yang berkelanjutan ini antara lain adalah :

- **Jangka Pendek**

Pelaksanaan implementasi aksi perubahan jangka pendek dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan yaitu pada tanggal 23 Maret sampai dengan 23 Mei 2024 dengan

tujuan yang ingin dicapai dalam kurun waktu ini adalah terlaksananya pelayanan prima yang memberikan pelayanan *excellent service* pada loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur. Tujuan ini telah berhasil diwujudkan dengan dibentuknya tim efektif sesuai SK Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur Nomor : 72/SK-81.05.KP/III/2024 dan tanggal 26 Maret 2024 Tentang Pembentukan Tim Kerja Efektif Aksi Perubahan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Pelayanan Loker Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur. Disamping penyediaan sarana prasarana penunjang sebagai tujuan menciptakan kenyamanan serta memberikan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakan fasilitas jasa layanan pertanahan. Sekalipun dengan berbagai keterbatasan anggaran yang ada namun dapat memberikan dampak yang dapat dirasakan oleh pengguna layanan. Perbaikan layanan yang dipublikasikan melalui media social yang ada baik melalui *youtube, whatsapp, twiter, instagram dan facebook* Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur.



Pemberitahuan

**Kami Kantah SBT tetap melayani
pada "Jam Istirahat"
Demi Kinerja dan Pelayanan
kepada masyarakat**



**MELAYANI
PROFESIONAL
TERPERCAYA**

Gambar 23 : Informasi Pemberitaan Pelayanan pada Media Sosial

- **Jangka Menengah**

Aksi perubahan yang dijalankan tentunya diharapkan membawa dampak pada positif terhadap pelayanan yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur dengan kemudahan data yang dapat disediakan secara cepat, tepat dan berkualitas. Serta kemudahan akses dalam menyampaikan keluhan / pengaduan masyarakat yang mendapat tanggapan/respon cepat sehingga ada rasa puas dari masyarakat penerima layanan pertanahan. Arsip merupakan nyawa institusi yang perlu dijaga karena merupakan pusat informasi, pusat ingatan, maupun pusat pengawasan. Namun apabila penciptaan arsip itu bertambah terus dan ruangan yang tidak memadai maka diperlukan adanya kegiatan penyusutan arsip yang bertujuan untuk meningkatkan system kerja pemerintah yang transparan dan akuntabel, terpercaya dan terwujudnya pengelolaan arsip yang handal, terjaminnya keamanan dan keselamatan arsip yang dalam tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan public.

Pelaksanaan kegiatan jangka menengah ini dilaksanakan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan kemudian dan selanjutnya juga akan dilaksanakan sampai dengan jangka waktu panjang hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya yang ada sehingga diperlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya.

- **Jangka Panjang**

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini juga akan merupakan suatu rangkaian pekerjaan yang terus menerus yang akan sampai pada tahapan jangka panjang dengan rentang waktu selama 1 (satu) tahun atau mungkin juga bisa lebih dari pada itu terkait dengan apa yang telah dilaksanakan pada jangka waktu pendek dan menengah karena pada tahapan ini adalah diperlukan adanya suatu bangunan arsip tersendiri yang dapat direalisasikan dengan penyusunan target anggaran yang dialokasikan untuk pembangunan gedung arsip serta petugas arsiparis yang dapat menangani arsip dengan pemahanan yang terlatih.

G. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

a. Deskripsi Singkat Potensi Diri

Beberapa ahli dalam bidang manajemen mengatakan bahwa inti dari manajemen adalah Kepemimpinan. Ini berarti bahwa manajemen akan berhasil mencapai sasarannya apabila digerakan oleh seorang pemimpin yang handal. Handal dalam arti memiliki kompetensi dalam memimpin, memiliki kecerdasan emosional serta kecerdasan spiritual. Hal ini berarti bahwa sebelum seorang pemimpin dapat menggerakkan roda organisasi, maka ia harus mampu menggerakkan roda dirinya sendiri serta mengembangkan potensi-potensi yang ada pada dirinya sebelum mengembangkan kompetensi orang lain dan potensi organisasi.

Pengembangan diri yang sudah dijalankan selama menjalankan aksi perubahan melalui penugasan yaitu :

- Memaksimalkan potensi kepemimpinan yang ada dengan menjadikan diri sebagai pemimpin pembawa perubahan yang mampu mengarahkan, membimbing serta menjadi contoh dan teladan yang patut ditiru.
- Meningkatkan kompetensi di bidang kearsipan dengan mengikuti webinar-webinar mabar yang dilaksanakan melalui PPSDM Kementerian ATR/BPN guna dapat menyelesaikan aksi perubahan yang telah dirancang.

b. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Potensi berasal dari bahasa Inggris *“to potent”* yang berarti kekuatan (*Powerfull*). Setiap individu pada hakekatnya memiliki suatu potensi yang dapat dikembangkan baik secara individu maupun kelompok melalui latihan-latihan.

Sebagai aparatur sipil negara (ASN), terdapat beberapa kompetensi yang harus dimiliki agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien, antara lain kompetensi teknis, dimana kompetensi teknis adalah kemampuan dan pengetahuan khusus yang berkaitan dengan bidang tugas dan tanggung jawab ASN. ASN harus memiliki kemampuan dalam melakukan tugas teknis yang berkaitan dengan bidangnya, seperti kemampuan dalam analisis data, pengembangan kebijakan, manajemen keuangan, dan sebagainya selanjutnya kompetensi sosial yang berkaitan dengan kemampuan untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain. ASN harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, bekerja sama dalam tim, dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja, atasan, bawahan, dan

masyarakat serta kompetensi kepemimpinan dimana kompetensi ini adalah kemampuan untuk memimpin dan mengelola orang lain. ASN harus memiliki kemampuan untuk memimpin, mengambil keputusan yang tepat, memotivasi bawahan, dan mengelola konflik yang mungkin terjadi. Dengan memiliki kompetensi teknis, sosial, dan kepemimpinan yang baik, ASN akan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan lebih baik dan mampu memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

Sedangkan Kompetensi manajerial adalah kemampuan dalam mengelola sumber daya, merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengambil keputusan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Kompetensi manajerial sangat penting bagi ASN karena ASN seringkali ditugaskan untuk memimpin dan mengelola unit kerja di instansi pemerintah.

Terdapat 8 (delapan) kompetensi manajerial yang harus dimiliki ASN, yaitu Integritas, Kerjasama, Komunikasi, Orientasi pada Hasil, Pelayanan Publik, Pengembangan Diri dan Orang Lain, Mengelola Perubahan dan Pengambilan Keputusan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara. Terhadap 8 (delapan) kompetensi ini terdapat (tiga) kompetensi yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan, yaitu:

1. Integritas

Guna mewujudkan aksi perubahan maka dituntut seorang pemimpin yang harus memiliki integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Pemimpin perubahan yang memahami nilai-nilai moral dan etika dalam bekerja sebagai pelayan masyarakat. Pemimpin perubahan juga harus dapat menghindar dari praktek-praktek korupsi, nepotisme, dan kolusi serta berani melaporkan tindakan yang melanggar etika dan hukum. Sub komponen dalam kompetensi ini adalah Tanggung jawab, Komitmen, Kedisiplinan, Kejujuran, Konsistensi dan Pengambilan Keputusan Dilematis.



Gambar 24 : Pelaksanaan Apel Pagi dengan pengarahan terkait integritas

2. Kerjasama

Seorang Project Leader harus mampu bekerja sama dengan berbagai pihak, baik di dalam maupun di luar instansi pemerintah. Untuk itu komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam bekerja sama dengan tim, dan membangun hubungan kerja yang baik dengan masyarakat, organisasi masyarakat, maupun instansi pemerintah lainnya. Project leader juga harus mampu mengatasi perbedaan pendapat dan membangun konsensus dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan pelayanan publik. Sub komponen dalam kompetensi ini adalah Kerjasama Internal, Kerjasama Eksternal, Komunikasi, Fleksibilitas, dan Komitmen dalam Tim.



Gambar 25 : Bentuk-bentuk kerjasama dengan Pemerintah Daerah dan Notaris/PPAT

3. Mengelola Perubahan

ASN harus mampu mengelola perubahan yang terjadi di lingkungan kerja dan masyarakat. ASN harus dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan, seperti perubahan teknologi, kebijakan pemerintah, dan kondisi sosial. ASN juga harus dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mengembangkan solusi yang inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. ASN juga harus mampu memimpin perubahan dan mengelola konflik yang mungkin timbul dalam proses perubahan tersebut. Sub komponen dalam kompetensi ini adalah Orientasi Pelayanan, Adaptabilitas, Pengembangan diri dan orang lain, Orientasi pada hasil, dan Inisiatif.

Dalam Permen PAN No. 38 Tahun 2017, kompetensi integritas, kerjasama, dan mengelola perubahan merupakan salah satu dari 8 kompetensi yang harus dimiliki oleh ASN. ASN harus terus mengembangkan kompetensi-kompetensi tersebut melalui pembinaan dan pengembangan jabatan fungsional, pelatihan, dan pengalaman kerja. Dengan memiliki kompetensi yang cukup, ASN akan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan membangun budaya kerja yang baik di lingkungan instansi pemerintah. Proses pelatihan kepemimpinan pengawas merupakan suatu upaya untuk mengembangkan kompetensi dan keterampilan kepemimpinan bagi pengawas dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian sikap dan perilaku menjadi aspek penting dalam proses pelatihan kepemimpinan pengawas, karena dapat memberikan informasi mengenai kemampuan pengawas dalam berperilaku profesional, berkomunikasi dengan baik, serta memimpin dan mengelola tim dengan efektif.

Berikut hasil skoring Penilaian Sikap Perilaku yang telah dilakukan oleh peserta dan mentor:

FORMULIR PESERTA


Nama : Megie Paliaky, S.Sos
 NIP : 15790302 199803 2 001
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 Instansi : Kantor Pertanahan Kab. Seram Bagian Timur
 Program : Pemetaan Sikap dan Potensi Diri

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1. Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2. Memunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3. Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	8
	4. Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5. Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8
	6. Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penagakan aturan.	8
	JUMLAH	8.00
KERJASAMA	7. Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	8
	8. Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kinerja di lingkup unitnya.	8
	9. Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	10. Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	11. Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	8.00
MENGELOLA PERUBAHAN	12. Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	7
	13. Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	7
	14. Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku	8
	15. Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	16. Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.	8
		JUMLAH

FORMULIR MENTOR			
Nama Peserta	: Megie Paliaky, S.Sos	Nama Mentor	: Juliana Jolanda Salfuteru, S.SiT
NIP	: 19790302 199803 2 001	NIP	: 19780604 199703 2 001
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Jabatan	: Kepala Kantor
Instansi	: Kantor Pertanahan Kab. Seram Bagian Timur	Instansi	: Kantor Pertanahan Kab. Seram Bagian Timur
Program	: Pemetaan Sikap dan Potensi Diri		

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

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Seram bagian Timur


Juliana Jolanda Salfuteru, S.SiT
NIP. 197806041997032001

Gambar 26 : Hasil Skoring oleh Mentor dan Peserta

Individual Development Plan (IDP) atau perencanaan pengembangan pribadi membantu peserta dalam pengembangan karier dan pribadi, yang bertujuan untuk membantu mereka mencapai target jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang, sekaligus meningkatkan performa dalam pekerjaan. Adapun rencana pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan, berikut rencana pengembangan diri yang diajukan oleh peserta:

No	Pihak Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal/ Non Klasikal)
1	Project Leader dan Tim Aksi Perubahan	Pelayanan Publik	Pengayaan tugas seperti benchmarking pada kantor pelayanan publik BPJS Kesehatan dan Studi tiru
			Pelatihan mengambil inisiatif/keputusan, Pelatihan Pelayanan Prima,
			Mengikuti LMS, Seminar dan Webinar pelayanan publik
2	Project Leader dan Tim Aksi Perubahan	Pengembangan diri dan orang Lain	Pelatihan coaching and mentoring
			Mengikuti LMS, Seminar dan Webinar Pengembangan diri, membaca buku pengembangan diri
3	Project Leader dan Tim Aksi Perubahan	Mengelola Perubahan	Pelatihan manajemen aksi perubahan, studi tiru
			Mengikuti LMS, Seminar dan Webinar Pengelolaan Perubahan
4	Project Leader dan Tim Aksi Perubahan	Pengambilan Keputusan	Pengembangan profesional, keberanian untuk mengambil resiko,
			Pelatihan individual development plan, pelatihan perencanaan strategis,
			Mengikuti LMS, Seminar dan Webinar Pengambilan keputusan
5	Project Leader dan Tim Efektif	Perekat Bangsa	Mempelajari dan memahami budaya lain,
			Peningkatan kemampuan kepedulian terhadap lingkungan
			Mengikuti LMS, Seminar dan Webinar kesatuan bangsa

Tabel 18. Rencana Pengembangan Diri Yang diajukan oleh Peserta

Pada komponen mengelola perubahan maupun perekat bangsa, dimana kegiatan pengembangannya dengan cara mengikuti pelatihan *Change Leadership*. Dengan mengikuti pelatihan *change leadership*, diharapkan seseorang akan mampu mempelajari keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjadi seorang pemimpin yang efektif dalam mengelola perubahan. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari mengikuti pelatihan *change leadership* antara lain mampu mengembangkan keterampilan kepemimpinan yang dibutuhkan untuk mengelola perubahan yang kompleks dan berkelanjutan, mampu memahami prinsip-prinsip dasar

perubahan organisasi dan bagaimana menerapkan strategi yang efektif untuk memastikan keberhasilan perubahan, mampu memahami bagaimana mempengaruhi dan memotivasi orang-orang di dalam organisasi untuk berpartisipasi aktif dalam proses perubahan, mampu mengelola konflik dan mengatasi hambatan yang muncul selama proses perubahan, mampu mengembangkan kemampuan untuk memimpin dan mengelola tim yang kuat dan berkinerja tinggi. Memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana teknologi dan inovasi dapat membantu organisasi dalam proses perubahan.

c. Materi Pilihan Dalam Rangka Penyusunan Aksi Perubahan

Dalam rangka penyusunan aksi perubahan ini, materi pilihan yang dipilih antara lain adalah :

1. Berfikir Kreatif dalam Pelayanan

Sebagai seorang pemimpin perubahan perlu membekali dirinya untuk memiliki kemampuan berpikir kreatif dan menerapkannya dalam melakukan inovasi pelayanan publik sesuai dengan lingkup bidang jabatan pejabat pengawas pada unit organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur. Hal-hal yang diperlukan meliputi konsep berpikir kreatif, teknik berpikir kreatif dan inovasi, praktik berpikir kreatif dan inovasi dalam pelayanan publik serta strategi berpikir kreatif dan inovasi dalam pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi jabatannya. Berpikir Kreatif dalam Pelayanan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas ini membawa keberhasilan dan inovasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang paripurna dan optimal pada unit organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur.

2. Kepemimpinan dalam Pelaksanaan Pekerjaan

Seorang pemimpin perubahan perlu membekali diri dengan kemampuan menerapkan kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) dengan menunjukkan sikap mau mendengarkan, berempati, terbuka, dan memiliki komitmen tinggi untuk mempengaruhi/mengajak orang lain untuk memberikan pelayanan publik yang paripurna dalam pelaksanaan pekerjaan.

3. Pelayanan Publik Digital

membekali peserta dengan pemahaman mengenai konsep dan *trend* pelayanan publik pada era digital serta tantangan dalam implementasinya, sebagai bekal dalam melakukan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan ruang lingkup jabatan pada unit organisasi di Instansinya. yang meliputi konsep dan kebijakan pelayanan publik digital, inovasi pelayanan

publik berbasis TIK, komponen utama pengembangan pelayanan publik berbasis TIK dan implementasi pelayanan publik digital.

4. Manajemen Mutu

Untuk mempertahankan kualitas dalam pelayanan maka sebagai project leader diperlukan pengetahuan tentang manajemen mutu dan kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik pengendalian mutu yang relevan dengan pelaksanaan tugas peserta (pejabat Pengawas) di instansinya. Bagaimana agar perkembangan dan ruang lingkup manajemen mutu, sistem manajemen mutu, standar mutu menurut ISO dan SNI, kebijakan Sistem Pengendalian *Intern* Pemerintah (SPIP) sebagai pengendalian mutu pelaksanaan tugas instansi pemerintah di semua bidang, dan teknik-teknik pengendalian mutu. Metode ceramah interaktif, dialog dan presentasi hasil diskusi tentang masalah manajemen mutu sehingga pelayanan yang diberikan mampu dirasakan dampaknya oleh masyarakat terkhusus bagi pengguna layanan yang datang langsung pada loket pertanahan.



Gambar 27 : Kordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Maluku



Gambar 28: Pemberian Edukasi Pelayanan kepada Satpam



Gambar 29: Pemberian Edukasi Pelayanan kepada Petugas Loket

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pemaparan yang telah disampaikan diatas maka tergambar bahwa aksi perubahan ini adalah membuat terobosan baru dengan mengatur jam kerja petugas loket sehingga pelayanan pada jam istirahat dapat terus dilaksanakan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat / pengguna layanan yang datang untuk menerima layanan pada loket di saat jam istirahat tetap dapat terlayani dengan pelayanan yang prima dalam standar melayani secara professional dan terpercaya, serta penyediaan fasilitas sarana dan prasarana penunjang pada loket pertanahan yang perlu mendapat perhatian untuk menjadi kelengkapan dalam memenuhi standar pelayanan prima. Untuk itu maka sebagai pemimpin atau seorang pejabat pembuat perubahan perlu menanamkan integritas dan loyalitas dalam menjadi contoh dan teladan bagi para pejabat pelaksana maupun stafnya dan kemampuan untuk mempengaruhi tim efektif dan stakeholder terkait agar mampu bertindak sesuai dengan arahan untuk mencapai tujuan dari aksi perubahan yang dilaksanakan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terkait topic bahasan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Perbaikan Layanan Loket pada Kantor Pertanahan Kabupaten Seram Bagian Timur adalah perlunya monitoring dan evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan terkait sosialisasi dan edukasi layanan yang telah dilaksanakan sehingga didapat informasi terkait gap atau kekurangan-kekurangan yang perlu dilakukan perbaikan serta peningkatan secara terus menerus, serta pemerataan pegawai dalam pendistribusiannya mengingat kekurangan pegawai sehingga perangkapan tugas jabatan seringkali tidak maksimal dalam hasil yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Seram Bagian Timur Tahun 2023
- Surat Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023
Nomor : B / OT.02/806-100/III/2024
Tanggal : 01 Maret 2024
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN
- Nandang Isnandar (2020) Merancang Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik (Bahan Tayang Presentasi) PPSDM Kementerian ATR/BPN

-----*****-----