



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PROYEK PERUBAHAN

**Q-CORNER UNTUK PELAYANAN DAN PENGAWASAN KARANTINA  
YANG BERSIH, EFEKTIF, EFISIEN DAN TRANSPARAN**

DISUSUN OLEH :

NAMA : HARI YUWONO ADY  
NDH : 15  
INSTANSI : BBKP SOEKARNO HATTA  
BADAN KARANTINA PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL TINGKAT II ANGKATAN XX  
PUSBANGKOM PIMNAS DAN MANAJERIAL ASN  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA RI  
JAKARTA, NOVEMBER 2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : DRH. HARI YUWONO ADY, MSi.  
NDH : 15  
UNIT KERJA : BALAI BESAR KARANTINA PERTANIAN SOEKARNO HATTA  
BADAN KARANTINA PERTANIAN–KEMENTERIAN PERTANIAN  
JUDUL : Q-CORNER UNTUK PELAYANAN DAN PENGAWASAN  
KARANTINA YANG BERSIH, EFEKTIF, EFISIEN DAN  
TRANSPARAN

Bahwa Laporan Proyek Perubahan ini telah dipresentasikan dihadapan Penguji, *Coach* dan *Mentor* pada Seminar Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XVIII pada Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian, Kementerian Pertanian pada hari Selasa, 02 November 2021.

Jakarta, 02 November 2021

Disahkan oleh:

Coach



Ir. BRISMA RINALDI, MM

Mentor

Kepala Badan Karantina Pertanian



Ir. BAMBANG, MM.

**SURAT PERNYATAAN**  
**PKN TINGKAT II ANGKATAN XVIII TAHUN 2021**

**1. Peserta Pelatihan**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drh. Hari Yuwono Ady, Msi.  
Jabatan : Fungsional Dokter Hewan Karantina Madya  
(Koordinator Bidang Pengawasan Dan Penindakan)  
Unit Kerja : Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta  
Badan Karantina Pertanian–Kementerian Pertanian

Adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XVIII Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan Manajemen Dan Kepemimpinan Pertanian, Kementerian Pertanian.

**2. Pejabat Pembina Kepegawaian/Pejabat yang Ditunjuk**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Ir. Kasdi Subagyono, M.Sc.  
Jabatan : Sekretaris Jenderal  
Unit Kerja : Kementerian Pertanian

Menyatakan bahwa Proyek Perubahan peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XVIII Tahun 2021 merupakan produk pembelajaran individual yang menjadi salah satu indikator pencapaian hasil pelatihan. Proyek Perubahan ini akan diimplementasikan di instansi kami dalam milestone jangka menengah yaitu pengembangan area pemanfaatan Q-Corner oleh petugas pelayanan dan seluruh pengguna jasa karantina dan jangka panjang yaitu penyusunan dokumen rekam jejak kepatuhan pengguna jasa karantina dan pemanfaatan Q-Corner oleh UPT lain lingkup Badan Karantina Pertanian.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala konsekuensinya.

Jakarta, 01 November 2021  
Pejabat Pembina Kepegawaian,,

Yang menyatakan,



Drh. HARI YUWONO ADY, MSi.



Dr. Ir. KASDI SUBAGYONO, M.Sc.

**EXECUTIVE SUMMARY  
PROYEK PERUBAHAN**

**Q-CORNER UNTUK PENGAWASAN DAN PELAYANAN KARANTINA  
YANG BERSIH, EFEKTIF, EFISIEN DAN TRANSPARAN**

Oleh :

**NAMA : HARI YUWONO ADY**  
**NDH : 15**  
**NIP : 197609082001121003**  
**INSTANSI : BBKP SOEKARNO HATTA**  
**BADAN KARANTINA PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**

1. BBKP Soekarno Hatta merupakan salah satu institusi penyelenggara negara yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan pelayanan publik terhadap kegiatan operasional Karantina Hewan dan Tumbuhan, serta Pengawasan Keamanan Hayati Hewani dan Nabati. Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BBKP Soekarno Hatta terus melakukan berbagai terobosan, antara lain terobosan dalam penguatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan tata kelola operasional karantina menuju layanan karantina berkelas dunia. Oleh sebab itu diperlukan manajemen pelayanan administrasi dan pengawasan perkarantinaan yang baik, cepat, efisien dan efektif yang dapat meringankan beban masyarakat yang membutuhkan pelayanan perkarantinaan.
2. Berbagai peluang terjadinya penyimpangan/pelanggaran terhadap persyaratan dan tindakan karantina serta pengawasan keamanan hayati, antara lain disebabkan karena masih rendahnya tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina dalam memenuhi persyaratan dan tindakan karantina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta masih lemahnya sistem pengawasan yang dilakukan. Hal ini dapat terjadi karena belum terintegrasinya antara sistem pelayanan dan sistem pengawasan pada pelaksanaan perkarantinaan pada BBKP Soekarno Hatta.
3. Kondisi yang diharapkan adalah terintegrasinya antara pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan perkarantinaan pada BBKP Soekarno Hatta dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga pelayanan dan pengawasan perkarantinaan menjadi lebih bersih, efektif, efisien dan transparan serta pelaksanaan reformasi birokrasi menjadi optimal. Terobosan yang dilakukan agar dapat mencapai kondisi yang diharapkan yaitu dengan mengintegrasikan pelaksanaan pelayanan dengan pelaksanaan pengawasan perkarantinaan dalam satu system agar dapat terwujud pelayanan karantina yang bersih, efektif, efisien dan transparan, sehingga diperlukan aplikasi

pelayanan dan pengawasan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Aplikasi ini diberi nama Q-Corner (*Quarantine Conformity for clean, effective, efisien, and transparent service*).

4. Dalam jangka pendek ini, Proyek Perubahan dapat mengintegrasikan dan diterapkan di internal BBKP Soekarno Hatta sebagai langkah awal dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pelayanan dan pengawasan karantina pertanian yang bersih, efektif, efisien dan transparan. Aplikasi Q-Corner ini juga bersifat *user friendly*, hal ini sesuai keinginan para pengguna aplikasi.
5. Penggunaan aplikasi Q-Corner (*Quarantine Conformity for clean, effective, efisien, and transparent service*), selain sebagai alat bantu (*tool*) bagi petugas karantina dalam memaksimalkan system pelayanan kepada pengguna jasa, juga sebagai alat dalam rangka peningkatan pengawasan, pembinaan dan pemantauan terhadap pengguna jasa karantina berdasarkan tingkat kepatuhannya terhadap bisnis proses karantina.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan, Q-Corner memberikan fasilitas bagi pengguna jasa karantina berupa draft sertifikat, draft kuitansi, dan sertifikat dalam bentuk elektronik. Selain itu, pengguna jasa juga mendapatkan notifikasi secara daring pada setiap tahapan proses sertifikasi yang dilakukan oleh petugas karantina sehingga tanpa harus menanyakan langsung kepada petugas karantina dan menghindari tatap muka (*face to face*) sebagai salah satu pengendalian terhadap suap, pungli dan gratifikasi. Selain itu, dengan Q-Corner memungkinkan membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna jasa agar aspirasi dari masyarakat dapat tersalurkan untuk dapat dikaji dan ditindaklanjuti oleh BBKP Soekarno Hatta melalui layanan survey (*feedback*).
7. Sebagai alat bantu system pengawasan, Q-Corner dapat menyajikan data dari hasil *profiling* tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina. Pengawasan karantina menjadi lebih efektif dan efisien serta tepat sasaran karena difokuskan kepada pengguna jasa dengan tingkat kepatuhan yang rendah untuk dilakukan pembinaan sehingga diharapkan akan terjadi peningkatan kepatuhan dan penurunan pelanggaran dan pada akhirnya akan terjadi percepatan pelayanan karantina di BBKP Agar output dari Aplikasi Q-Corner dapat bermanfaat lebih maksimal dan berkelanjutan, diperlukan dukungan dan komitmen penuh dari para stakeholder internal maupun eksternal. Aplikasi Q-Corner dapat diintegrasikan dengan kesisteman lain sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh UPT Karantina Pertanian (*SLA pre quarantine dan post quarantine clearance*)
8. *Lesson Learned* atau pembelajaran yang dapat dipetik dari pelaksanaan Proyek Perubahan ini antara lain : (a) Sebagai sarana dalam mengasah kemampuan mengendalikan tim, menjadi *leader* yang mampu memberikan motivasi dan mediasi untuk dapat bekerja secara tim dalam rangka menuntaskan proyek perubahan, (b) Kerja keras, Komitmen, dukungan dan koordinasi yang baik semua stakeholder mulai dari Pimpinan, tim efektif maupun pengguna aplikasi Q-Corner memiliki peran sangat penting atas suksesnya proyek perubahan serta

keberlanjutan, (c) Manajemen waktu memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pencapaian seluruh milestone. Pengaturan waktu yang baik sangat menentukan dalam pencapaian target pelaksanaan proyek perubahan, (d) Penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi harus ditopang dengan sumber daya manusia yang terampil, kompeten dan professional menjadi kunci sukses penyelenggaraan perkarantinaaan di masa yang akan datang.

*Keywords* : Pelayanan, Pengawasan, Kepatuhan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, berkah, rahmat dan karunia kepada kita semua. Atas kemurahanNya pula, pelaksanaan proyek perubahan dengan Judul "**Q-Corner untuk Pengawasan dan Pelayanan Karantina yang Bersih, Efektif, Efisien dan Transparan**". Proyek perubahan ini dilaksanakan di Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta mulai dari identifikasi masalah sampai dengan penyusunan laporan dan penerapannya dapat terlaksana dengan baik, lancar dan sesuai dengan rencana. Laporan Implementasi Proyek Perubahan ini merupakan rangkaian akhir proses pembelajaran dalam rangka Pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XVIII Tahun 2021.

Proyek perubahan ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan, kerjasama dan dukungan dari seluruh elemen di BBKP Soekarno Hatta dan masyarakat pengguna jasa. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada :

1. Kepala Badan Karantina Pertanian, Bapak Ir. Bambang, MM., selaku mentor.
2. Bapak Muhammad Firdaus, MBA, PhD. selaku penguji/narasumber.
3. Kepala Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta, Bapak Imam Djajadi, SP. MMA., selaku atasan langsung.
4. Pembimbing/*Coach* Bapak Ir. Brisma Renaldi, MM. yang telah memberikan bimbingan dan arahan
5. Seluruh Tim Efektif dan Tenaga IT serta pejabat fungsional BBKP Soekarno Hatta.
6. Pengguna jasa, mitra kerja dan stakeholder karantina.
7. Rekan-rekan Peserta PKN Tingkat II Angkatan XVIII Tahun 2021.

Semoga dengan proyek perubahan ini dapat meningkatkan kualitas pengawasan dan tingkat kepatuhan eksternal dan internal akan menjadi lebih baik lagi dalam rangka pelaksanaan pengawasan yang lebih bersih, transparan dan akuntabel.

Tangerang, 02 November 2021

Hari Yuwono Ady

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KOMITMEN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BABI I    PENDAHULUAN .....	1
A.    Deskripsi Proyek Perubahan .....	1
B.    Latar Belakang .....	4
1.    Kondisi Umum.....	4
2.    Kondisi saat ini.....	6
3.    Kondisi yang diharapkan.....	7
C.    Tujuan Dan Manfaat Proyek Perubahan .....	8
1.    Tujuan .....	8
2.    Manfaat.....	8
D. <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> .....	9
1. <i>Output</i> .....	9
2. <i>Outcome</i> .....	9
BAB II    RENCANA TAHAPAN PROYEK PERUBAHAN .....	10
A.    Pentahapan Proyek Perubahan ( <i>Milestone</i> ) Jangka Pendek .....	10
B.    Pentahapan Proyek Perubahan ( <i>Milestone</i> ) Jangka Menengah .	10
C.    Pentahapan Proyek Perubahan ( <i>Milestone</i> ) Jangka Panjang .....	11
BAB III    PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN .....	13
A.    Target Capaian Proyek Perubahan .....	13
B.    Gambaran Pelaksanaan Setiap <i>Milestone</i> Jangka Pendek.....	14
1. <i>Milestone</i> Pertama .....	14
2. <i>Milestone</i> Kedua .....	17
3. <i>Milestone</i> Ketiga .....	21
4. <i>Milestone</i> Keempat .....	22

BAB IV	MARKETING SEKTOR PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN ORGANISASI .....	27
A.	Peran Stakeholder dan Pengaruhnya .....	27
B.	Bentuk Marketing .....	30
C.	Strategi Komunikasi .....	31
D.	Kendala dan Project Leader dalam mengatasi.....	31
BAB V	PENUTUP .....	35
A.	Simpulan .....	35
B.	Rekomendasi .....	35
C.	<i>Lessont Learnt</i> .....	35
DAFTAR PUSTAKA	.....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pentahapan proyek perubahan ( <i>milestone</i> ) jangka pendek .....	10
Tabel 2.	Pentahapan proyek perubahan (milestone) jangka menengah ...	11
Tabel 3.	Pentahapan proyek perubahan (milestone) jangka panjang .....	12
Tabel 4.	Target capaian proyek perubahan jangka pendek .....	13
Tabel 5.	Kegiatan pada milestone pertama jangka pendek .....	16
Tabel 6.	Kegiatan pada milestone kedua jangka pendek .....	20
Tabel 7.	Kegiatan pada milestone ketiga jangka pendek .....	21
Tabel 8.	Kegiatan pada milestone keempat jangka pendek .....	26
Tabel 9.	Pengelompokan stakeholder.....	27
Tabel 10.	Peran stakeholder .....	28
Tabel 11.	Strategi komunikasi dengan berbagai stakeholder.....	31
Tabel 12.	Kendala dan Peran Project Leader dalam mengatasi. ....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur pikir proyek perubahan .....	2
Gambar 2.	Struktur Organisasi BBKP Soekarno Hatta .....	6
Gambar 3.	Tampilan layanan draft sertifikat yang tampil pada device pengguna jasa.....	22
Gambar 4.	Tampilan layanan draft kuitansi atau billing yang tampil pada device pengguna jasa .....	23
Gambar 5.	Tampilan layanan sertifikat yang tampil pada device pengguna jasa.....	23
Gambar 6.	Tampilan layanan feedback atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karantina yang tampil pada device milik pengguna jasa. ....	24
Gambar 7.	Tampilan dashboard hasil penilaian/feedback dari pengguna jasa terhadap pelayanan karantina. ....	24
Gambar 8.	Tampilan dashboard profiling tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina. ....	25
Gambar 9.	Tampilan dashboard profiling tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina. ....	25
Gambar 10.	Identifikasi Stakeholder. ....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Administrasi Konsultasi Proyek Perubahan dengan Kepala Badan Karantina Pertanian.....	38
Lampiran 2.	Administrasi Konsultasi Proyek Perubahan dengan Kepala BBKP Soekarno Hatta .....	39
Lampiran 3.	Draft SK SK Tim Efektif Proyek Perubahan .....	40
Lampiran 4.	SK Tim Efektif Proyek Perubahan.....	46
Lampiran 5.	Administrasi Sosialisasi Rencana Proyek Perubahan.....	51
Lampiran 6.	Permintaan dukungan proyek perubahan dari stakeholder.	57
Lampiran 7.	Administrasi Rapat Inisiasi (Ide Rancang Bangun) Pembuatan Aplikasi Q-Corner .....	77
Lampiran 8.	Administrasi Pengumpulan materi untuk research dan development Aplikasi Q-Corner dan pendalaman alur layanan IQFast.....	82
Lampiran 9.	Administrasi Rapat pembahasan anggaran untuk pembuatan aplikasi Q-Corner .....	88
Lampiran 10.	Administrasi Wawancara Petugas dan Setting Server Staging.....	96
Lampiran 11.	Administrasi Rapat Finalisasi Ide dan Desain serta Mekanisme Q-Corner.....	100
Lampiran 12.	Draft Q-Corner Manual Book .....	106
Lampiran 13.	Q-Corner Manual Book .....	113
Lampiran 14.	Administrasi Rapat Uji coba Tahap Pertama (Integrasi Database dan Notifikasi).....	121
Lampiran 15.	Administrasi Rapat Uji Coba Tahap Kedua (Integrasi Database dan Modul Pengawasan).....	125
Lampiran 16.	Administrasi Rapat Sosialisasi internal dan Soft launching Aplikasi Q-Corner .....	129

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Deskripsi Proyek Perubahan

Pembangunan pertanian lima tahun ke depan merupakan kelanjutan dari pelaksanaan pembangunan periode sebelumnya sehingga permasalahan yang dihadapi semakin kompleks di antaranya permasalahan seputar perkarantinaan seperti yang tercantum dalam Rencana Strategis Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta (BBKPSH) Tahun 2020-2024 adalah masih perlunya penataan sarana/prasarana operasional, peningkatan kualitas sesuai standar dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020 lingkup BBKPSH mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur memiliki nilai rata-rata 3,196 poin. Dengan nilai poin sebesar 3,196 para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal prosedur pelayanan masih mengalami kendala bagi masyarakat dimana para responden masih belum sepenuhnya paham dan mengerti mengenai mekanisme proses pelayanan secara keseluruhan, khususnya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut masih perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi secara berkelanjutan mengenai mekanisme prosedur pelayanan karantina pertanian kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BBKPSH merupakan salah satu institusi penyelenggara negara yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan pelayanan publik terhadap kegiatan operasional Karantina Hewan dan Tumbuhan, serta Pengawasan Keamanan Hayati Hewani dan Nabati. Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta harus melakukan berbagai terobosan, antara lain terobosan dalam penguatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan tata kelola operasional karantina menuju layanan karantina berkelas dunia.

Oleh sebab itu sangat diperlukan manajemen pelayanan administrasi dan pengawasan perkarantinaan yang baik, cepat, efisien dan efektif yang dapat

meringankan beban masyarakat yang membutuhkan pelayanan perkarantinaaan. Diharapkan juga manajemen pelayanan perkarantinaaan ini dapat meningkatkan kinerja dari BBKPSH. Alur pikir rancangan proyek perubahan seperti terlihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Alur pikir proyek perubahan

Terobosan yang dilakukan agar dapat mencapai kondisi yang diharapkan yaitu dengan mengintegrasikan pelaksanaan pelayanan dengan pelaksanaan pengawasan perkarantinaaan dalam satu system agar dapat terwujud pelayanan karantina yang bersih, efektif, efisien dan transparan, sehingga diperlukan aplikasi pelayanan dan pengawasan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Aplikasi ini diberi nama Q-Corner (*Quarantine Conformity for clean, effective, effisien, and transparent service*).

Dalam proyek perubahan ini ada beberapa istilah dan pengertian antara lain :

1. Karantina adalah system pencegahan masuk, keluar dan tersebarnya hama dan penyakit hewan Karantina, hama dan penyakit ikan Karantina, dan organisme pengganggu tumbuhan Karantina; serta pengawasan dan/atau pengendalian terhadap keamanan pangan dan mutu pangan, keamanan pakan dan mutu pakan, Produk Rekayasa Genetik, Sumber

Daya Genetik, Agensia Hayati, Jenis Asing Invasif, Tumbuhan dan Satwa Liar, serta Tumbuhan dan Satwa Langka yang dimasukkan ke dalam, tersebarnya dari suatu Area ke Area lain, dan/atau dikeluarkan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Hama dan Penyakit Hewan Karantina yang selanjutnya disebut HPHK adalah Hama, Hama dan Penyakit, dan Penyakit Hewan berupa organisme yang dapat merusak, mengganggu kehidupan, atau menyebabkan kematian hewan, membahayakan kesehatan manusia, menimbulkan kerugian sosial, ekonomi yang bersifat nasional dan perdagangan internasional yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat untuk dicegah masuknya ke dalam, tersebarnya di dalam, dan keluarnya dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina yang selanjutnya disingkat OPTK adalah organisme yang dapat merusak, mengganggu kehidupan atau menyebabkan kematian tumbuhan, menimbulkan kerugian sosioekonomi serta belum terdapat di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau sudah terdapat di sebagian wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat untuk dicegah masuknya ke dalam dan tersebarnya di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Pejabat Karantina adalah Aparatur Sipil Negara yang diberi tugas untuk melakukan tindakan Karantina berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.
5. Media Pembawa adalah hewan, produk hewan, ikan, produk ikan, tumbuhan, produk tumbuhan, Pangan, Pakan, Produk Rekayasa Genetik, Sumber Daya Genetik, Agensia Hayati, Jenis Asing Invasif, Tumbuhan dan Satwa Liar, Tumbuhan dan Satwa Langka, dan/atau Media Pembawa lain yang dapat membawa HPHK, HPIK, atau OPTK.
6. Pengguna Jasa karantina adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang mengajukan permohonan pemeriksaan karantina dalam rangka melalulintaskan media pembawa HPHK / OPTK untuk dilakukan Tindakan karantina.

7. Aplikasi Q-Corner (*Quarantine Conformity for clean, effective, efisien, and transparent service*) adalah sebuah aplikasi untuk mengintegrasikan pelayanan dan pengawasan dalam penyelenggaraan perkarantina di BBKP Soekarno Hatta.
8. NNC (*notification of non-compliance*) adalah suatu informasi dalam bentuk surat yang berisikan tentang beberapa pemberitahuan seperti Media Pembawa (MP) yang masuk mengandung target pest berupa Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) atau tidak lengkapnya persyaratan administratif media pembawa.
9. PNBP adalah Pendapatan Negara Bukan Pajak yang harus dibayarkan ke kas negara oleh pengguna jasa karantina sebagai konsekuensi dari hasil tindakan karantina yang dilakukan oleh petugas karantina.

## **B. Latar Belakang**

### **1. Kondisi Umum**

Globalisasi dalam kerangka perdagangan internasional, mendorong semakin meningkatnya arus lalu lintas dan menurunnya secara bertahap hambatan tarif (*tariff barrier*) dalam perdagangan hasil pertanian antar negara. Keadaan ini mendorong masing-masing negara memperketat persyaratan jaminan kesehatan, mutu dan keamanan hasil pertanian sebagai instrumen pengendalian perdagangan antar negara. Badan Karantina Pertanian (Barantan) menjadi sangat penting sebagai garda terdepan dalam mencegah masuknya/keluar hama penyakit hewan karantina (HPHK) dan organisme pengganggu tumbuhan karantina (OPTK) ke dalam/dari wilayah Negara Republik Indonesia dan penyebarannya dari suatu area ke area lain.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan bahwa penyelenggaraan karantina harus mengikuti perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi, lingkungan strategis yang cepat dan dinamis, terutama laju arus perdagangan antarnegara yang melahirkan beberapa ketentuan dan kesepakatan internasional terkait dengan standar

keamanan dan mutu pangan, keamanan dan mutu pakan, produk rekayasa genetik, sumber daya genetik, agensia hayati, jenis asing invasif, dan pengendalian peredaran tumbuhan dan satwa liar serta pengendalian peredaran tumbuhan dan satwa langka. Dengan demikian, keberadaan Barantan tidak terlepas dari strategi pemerintah untuk menjaga kelestarian sumber daya alam hayati hewani dan tumbuhan melalui penyelenggaraan perkarantinaan. Dalam perkembangan perencanaan dan strategi pembangunan nasional, Barantan memegang peran besar dalam mendukung kebijakan ketahanan atau kedaulatan pangan melalui mitigasi gangguan terhadap ketahanan pangan.

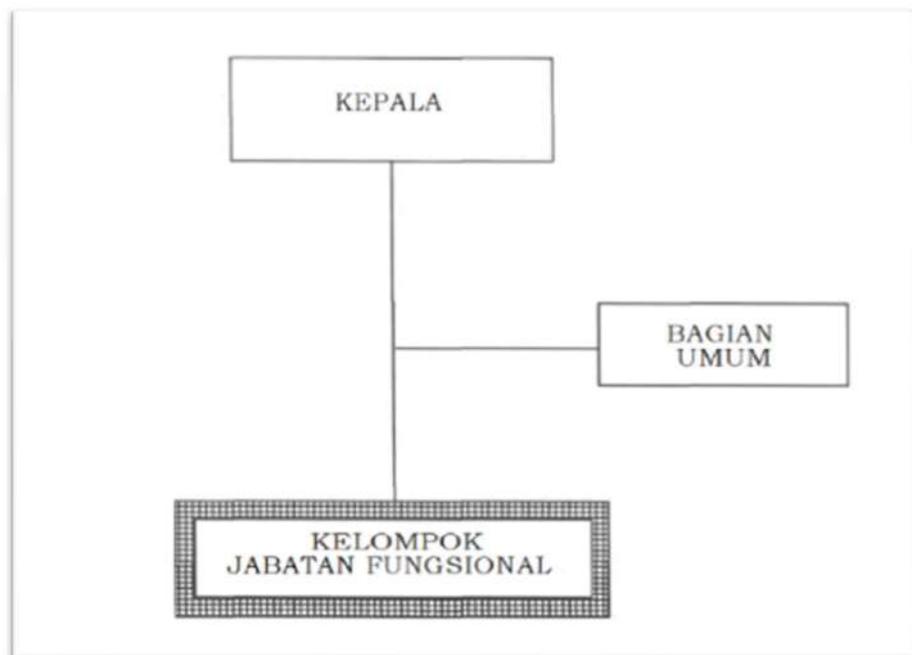
Keberhasilan pelaksanaan perkarantinaan hewan, tumbuhan, dan pengawasan keamanan hayati, bukan semata-mata menjadi tanggung jawab Barantan, namun merupakan tanggung jawab seluruh elemen masyarakat. Selain itu, keberhasilan tersebut juga ditentukan oleh salah satunya kelengkapan, kebenaran, dan keabsahan dokumen persyaratan administratif dan pelaksanaan tindakan karantina serta pengawasan keamanan hayati yang sesuai dengan prosedur yang ada.

Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta (BBKPSH) sebagai unit pelaksana teknis dibawah Badan Karantina Pertanian merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Pertanian Republik Indonesia. Berdasarkan Permentan Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Karantina Pertanian :

- a. BBKP mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.
- b. Dalam melaksanakan tugas, BBKP menyelenggarakan fungsi:
  - 1) penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan;
  - 2) pelaksanaan pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan, dan pembebasan media pembawa HPHK dan OPTK;
  - 3) pelaksanaan pemantauan daerah sebar HPHK dan OPTK;
  - 4) pelaksanaan pembuatan koleksi HPHK dan OPTK;

- 5) pelaksanaan pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati;
- 6) pelaksanaan pemberian pelayanan operasional karantina hewan dan tumbuhan;
- 7) pelaksanaan pemberian pelayanan operasional pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati;
- 8) pengelolaan sistem informasi, dokumentasi, dan sarana teknik karantina hewan dan tumbuhan;
- 9) pelaksanaan pengawasan dan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang karantina hewan, karantina tumbuhan dan keamanan hayati hewani dan nabati; dan
- 10) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

c. Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur Organisasi BBKP Soekarno Hatta.

## 2. Kondisi Saat Ini

Berbagai peluang terjadinya penyimpangan/pelanggaran terhadap persyaratan dan tindakan karantina serta pengawasan keamanan hayati, antara lain disebabkan karena masih rendahnya tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina dalam memenuhi persyaratan dan tindakan

karantina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta masih lemahnya sistem pengawasan yang dilakukan. Hal ini dapat terjadi karena belum terintegrasinya antara sistem pelayanan dan sistem pengawasan pada pelaksanaan perkarantinaan pada BBKP Soekarno Hatta.

Kondisi yang dihadapi saat ini terkait dengan belum terintegrasinya system pelayanan dan system pengawasan dalam mendukung penyelenggaraan perkarantinaan di BBKP Soekarno Hatta ditunjukkan dengan bukti sebagai berikut :

- a. Masih tingginya tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna jasa. Hal ini dapat berpotensi untuk menyebabkan masuk/tersebar/keluarnya HPHK/OPTK ke/dalam/dari wilayah Republik Indonesia. Pada tahun 2020 terdapat 329 kali penahanan media pembawa dan NNC (*notification of non-compliance*) dari negara tujuan ekspor.
- b. Profil dan rekam jejak Pengguna Jasa belum terintegrasi. Profil dan rekam jejak pengguna jasa Bidang KH dan KT pada BBKP Soekarno Hatta masih belum terdokumentasi dengan baik.
- c. Tingkat subyektivitas penilaian Layanan Prioritas yang tinggi. Penilaian kepatuhan pengguna jasa dalam rangka penetapan Layanan Prioritas masih secara subjektif tergantung pada pengalaman dan kemampuan penilai Layanan Prioritas.
- d. Tingkat *traceability* yang masih rendah terhadap pengguna jasa. Data yang dicantumkan dalam dokumen Permohonan Pemeriksaan Karantina Online (PPK Online) belum sepenuhnya benar dan pengurus dokumen yang berganti-ganti, sehingga menyulitkan ketertelusuran bilamana terdapat pelanggaran dan dilakukan penindakan.
- e. Pelaporan pengaduan atau permintaan informasi belum rapi, tertib dan dilakukan secara terpisah menggunakan media yang bervariasi (email, WA, FB, Twitter dll) sehingga laporan pengaduan belum tersusun dengan baik.
- f. Kegiatan pre-emptif dan preventif berupa sosialisasi dan pembinaan

kepada pengguna jasa belum efektif (kurang tepat sasaran).

### **3. Kondisi Yang Diharapkan**

Kondisi yang diharapkan adalah terintegrasinya antara pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan perkarantinaaan pada BBKP Soekarno Hatta dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga pelayanan dan pengawasan perkarantinaaan menjadi lebih bersih, efektif, efisien dan transparan serta pelaksanaan reformasi birokrasi menjadi optimal.

## **C. Tujuan Dan Manfaat Proyek Perubahan**

### **1. Tujuan**

Tujuan umum dari proyek perubahan ini adalah meningkatkan efektifitas, efisiensi dan transparansi pelaksanaan pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan perkarantinaaan pertanian di BBKP Soekarno Hatta. Tujuan umum tersebut selanjutnya diterjemahkan ke dalam tujuan jangka pendek, tujuan jangka menengah dan tujuan jangka panjang.

- a. Jangka panjang adalah terciptanya kebijakan manajemen BBKP Soekarno Hatta untuk memanfaatkan aplikasi Q-Corner dalam rangka pelayanan dan pengawasan penyelenggaraan perkarantinaaan; melakukan evaluasi dan penjaringan umpan balik untuk pengembangan aplikasi Q-Corner.
- b. Jangka menengah adalah termanfaatkannya aplikasi Q-Corner oleh petugas karantina untuk pelayanan dan pengawasan perkarantinaaan; tersedianya database rekam jejak kepatuhan pengguna jasa pada BBKP Soekarno Hatta;
- c. Jangka pendek adalah membentuk tim efektif ; merancang dan membangun aplikasi Q-Corner ; pembuatan pedoman penggunaan Q-Corner ; ujicoba pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pelayanan dan evaluasi rancangan serta perbaikan aplikasi Q-Corner.

## 2. Manfaat

Dengan adanya proyek perubahan ini diharapkan dapat memberi manfaat, antara lain :

- a. Manfaat bagi BBKP Soekarno Hatta : akan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan pengawasan perkarantinaaan. Penurunan terhadap tingkat pelanggaran sekaligus peningkatan kepatuhan, pengawasan dan pengendalian terhadap pengguna jasa lebih mudah, pelayanan kepada pengguna jasa Karantina Pertanian menjadi lebih modern dan terpercaya, meningkatnya nilai SPI, WBK/WBBM, Pelayanan Publik dan IKM.
- b. Manfaat bagi pengguna jasa : pengguna jasa dengan tingkat kepatuhan yang baik, tentunya akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat, pengguna jasa dapat memberikan umpan balik (feedback), pengguna jasa Karantina Pertanian mendapatkan pelayanan yang cepat, pengguna jasa mendapatkan pembinaan dan pendampingan sehingga kegiatan pre-emptif dan preventif kepada pengguna jasa menjadi lebih efektif dan tepat sasaran.
- c. Manfaat bagi petugas karantina ; petugas karantina dapat memetakan tingkat kepatuhan dalam rangka tindakan karantina maupun pada saat melakukan penilaian tingkat kepatuhan dalam rangka penetapan Layanan Prioritas; petugas karantina mudah memetakan pengguna jasa yang memerlukan pembinaan dan pendampingan sehingga upaya pre-emptif dan preventif kepada pengguna jasa menjadi lebih efektif dan tepat sasaran.

## D. Output dan Outcome

### 1. Output

*Output* atau keluaran yang diharapkan dari proyek perubahan ini adalah :

- a. Tersedianya Pedoman penggunaan Q-Corner.
- b. Tersedianya Aplikasi Q-Corner.

## 2. **Outcome**

Adapun *outcome* dari proyek perubahan ini adalah terlaksananya integrasi pelayanan dan pengawasan perkarantinaaan yang bersih, efektif, efisien dan transparan dengan menggunakan aplikasi Q-Corner sehingga dapat meningkatkan kinerja BBKP Soekarno Hatta dan Barantan pada umumnya.

## BAB II

### RENCANA TAHAPAN PROYEK PERUBAHAN

Rencana pentahapan pelaksanaan Proyek Perubahan (Milestone) dilaksanakan di BBKP Soekarno Hatta. Untuk dapat mencapai keberhasilan dalam implementasi proyek perubahan ini, perlu disusun *milestone* yang mencakup tahapan mulai dari jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

#### A. Pentahapan Proyek Perubahan (Milestone) Jangka Pendek

*Milestone* jangka pendek untuk implementasi proyek perubahan yaitu dimulai dari membentuk tim efektif untuk merancang dan membangun area proyek perubahan sampai dengan melakukan ujicoba rancangan aplikasi Q-Corner dilanjutkan sosialisasi penggunaan Q-Corner untuk memastikan dapat diimplementasikan di BBKP Soekarno Hatta. Waktu yang dialokasikan selama 2 (dua) bulan.

Tabel 1. Pentahapan proyek perubahan (milestone) jangka pendek (2 bulan).

No	Kegiatan	September 2021 (mingguan)				Oktober 2021 (mingguan)				Output
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pembentukan tim efektif, sosialisasi dan koordinasi Tim Efektif									<ul style="list-style-type: none"><li>• Undangan</li><li>• Notulen/Daftar hadir/Foto</li><li>• SK Ka Balai tentang Tim efektif</li></ul>
2.	Merancang dan membangun system Q-Corner									<ul style="list-style-type: none"><li>• Foto kegiatan</li><li>• Disain Q-Corner</li></ul>
3.	Pembuatan Pedoman penggunaan Q-Corner									<ul style="list-style-type: none"><li>• Foto kegiatan</li><li>• Pedoman penggunaan Q-Corner</li></ul>
4.	Ujicoba pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pelayanan dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner									<ul style="list-style-type: none"><li>• Foto kegiatan</li></ul>

#### B. Pentahapan Proyek Perubahan (Milestone) Jangka Menengah

*Milestone* jangka menengah untuk pelaksanaan proyek perubahan yaitu dengan melakukan pengembangan area pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina, penyusunan dokumen kepatuhan pengguna jasa, sosialisasi dan

pemanfaatan SIKKAP oleh pengguna jasa. Waktu yang dialokasikan selama 6 (enam) bulan.

Tabel 2. Pentahapan proyek perubahan (milestone) jangka menengah (6 bulan).

No	Kegiatan	Nov 2021 (mingguan)				Des 2021 (mingguan)				Jan 2022 (mingguan)				Feb 2022 (mingguan)				Mar 2022 (mingguan)				Apr 2022 (mingguan)				Output
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengembangan area pemanfaatan Q-Corner oleh petugas pelayanan karantina ekspor dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner																									Foto kegiatan
2.	Penyusunan dokumen digital rekam jejak kepatuhan pengguna jasa ekspor pada BKKPSH																									Database rekam jejak kepatuhan pengguna jasa
3.	Sosialisasi pemanfaatan Q-Corner kepada pengguna jasa secara terbatas																									Undangan Notulen/Daftar hadir/Foto
4.	Pemanfaatan Q-Corner oleh pengguna jasa																									Surat edaran pemanfaatan Q-Corner Database oleh pengguna jasa

### C. Pentahapan Proyek Perubahan (*Milestone*) Jangka Panjang

*Milestone* jangka panjang untuk pelaksanaan proyek perubahan yaitu dengan melakukan pengembangan area pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pada seluruh pelayanan impor, ekspor dan antar area, penyusunan dokumen penelusuran apabila ada pengguna jasa yang melanggar peraturan perkarantinaan dan pemanfaatan Q-Corner oleh UPT lain di lingkup Badan Karantina Pertanian dengan melakukan system ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi). Waktu yang dialokasikan lebih dari 12 (dua belas) bulan.

Tabel 3. Pentahapan proyek perubahan (milestone) jangka panjang (12 bulan).

No	Kegiatan	2022 (bulan)				2023 (bulan)				Output					
		5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	
1.	Pengembangan area pemanfaatan Q-Corner oleh petugas pelayanan karantina impor dan antar area. dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner														• Foto kegiatan
2.	Penyusunan dokumen digital rekam jejak kepatuhan pengguna jasa impor dan antar area pada BBKPSH														• Database rekam jejak kepatuhan pengguna jasa
3.	Sosialisasi pemanfaatan dan penggunaan Q-Corner kepada pengguna jasa impor, dan antar area														• Undangan • Notulen/Daftar hadir/Foto
4.	Pemanfaatan Q-Corner oleh UPT lain di lingkup Barantan dengan melakukan system ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi)														• Laporan hasil pemanfaatan Q-Corner oleh UPT lain

### BAB III

## PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN

### A. Target Capaian Proyek Perubahan

Proyek perubahan dilaksanakan di BBKP Soekarno Hatta, khususnya pada area pelayanan dan pengawasan. Tahapan target dan realisasi kegiatan serta capaian *milestones* sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan selama periode jangka pendek selama 60 (enam puluh) hari implementasi proyek perubahan disajikan dalam Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Target capaian proyek perubahan jangka pendek.

KEGIATAN UTAMA	RENCANA	REALISASI	PERAN	BUKTI LAMP	
1. Pembentukan tim efektif, sosialisasi dan koordinasi Tim Efektif	Minggu ke-1 September 2021	1. Menghadap Kepala Barantan tentang Pelaksanaan Proyek perubahan	30 Agt 2021	Project Leader	Lamp. 1 Hal. 38
		2. Menghadap Kepala BBKP Soekarno Hatta tentang Pelaksanaan Proyek perubahan	30 Agt 2021	Project Leader	Lamp. 2 Hal. 39
		3. Membuat draft dan mengajukan SK Tim Efektif Proyek Perubahan ke Kepala BBKP Soekarno Hatta.	30 Agt 2021	Motivator	Lamp. 3 Hal. 40
		4. Penetapan SK Tim Efektif Proyek Perubahan	31 Agt 2021	Motivator	Lamp. 4 Hal. 46
		5. Sosialisasi Rencana Proyek Perubahan	31 Agt 2021	Project Leader, Fasilitator	Lamp. 5 Hal. 51
		6. Permintaan dukungan proyek perubahan dari stakeholder.	31 Agt 2021	Project Leader	Lamp. 6 Hal. 57
2. Merancang dan membangun system Q-Corner	Minggu ke-2 september s/d minggu ke-4 oktober 2021	1. Rapat Inisiasi (Ide Rancang Bangun) Pembuatan Aplikasi Q-Corner	06 Sept 2021	Project Leader	Lamp. 7 Hal. 77
		2. Pengumpulan materi untuk research dan development Aplikasi Q-Corner dan pendalaman alur layanan IQFast.	7 Sept 2021	Motivator	Lamp. 8 Hal.82
		3. Rapat pembahasan anggaran untuk pembuatan aplikasi Q-Corner.	08 Sept 2021	Project Leader	Lamp. 9 Hal.88

KEGIATAN UTAMA	RENCANA	REALISASI	PERAN	BUKTI LAMP	
		4. Wawancara Petugas dan Setting Server Staging	10 Sep 2021	Motivator Mediator	Lamp. 10 Hal.96
		5. Rapat Finalisasi Ide dan Desain serta Mekanisme Q-Corner	17 Sept 2021	Project Leader Motivator	Lamp. 11 Hal.100
3. Pembuatan Pedoman penggunaan Q-Corner	Minggu ke-3 s/d ke-4 oktober 2021.	1. Penyusunan draft pedoman penggunaan Q-Corner	15 Okt 2021	Mediator Motivator	Lamp. 12 Hal.106
		2. Finalisasi dan pencetakan pedoman penggunaan Q-Corner	19 Okt 2021	Project Leader Motivator	Lamp. 13 Hal.113
4. Ujicoba pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pelayanan dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner	Minggu ke-2 s/d ke-4 oktober 2021.	1. Uji coba Tahap Pertama (Integrasi Database dan Notifikasi)	28 Sept 2021	Motivator, Mediator, Fasilitator	Lamp. 14 Hal.121
		2. Uji Coba Tahap Kedua (Integrasi Database dan Modul Pengawasan)	19 Okt 2021	Motivator, Mediator, Fasilitator	Lamp. 15 Hal.125
		3. Sosialisasi internal dan Soft launching Aplikasi Q-Corner	21 Okt 2021	Project Leader	Lamp. 16 Hal.129

## B. Gambaran Pelaksanaan Setiap Milestone Jangka Pendek

### 1. *Milestone* pertama

*Milestone* pertama jangka pendek ini adalah pembentukan tim efektif, sosialisasi dan koordinasi tim efektif. Pada *milestone* pertama ini, Project Leader mengawali dengan kegiatan dialog/konsultasi dengan Kepala Badan Karantina Pertanian yang juga sebagai mentor dan Kepala BBKP Soekarno Hatta terkait dengan inventarisasi permasalahan yang akan dijadikan area perubahan. Dari hasil konsultasi tersebut, diputuskan bahwa area perubahan yang akan dijadikan proyek perubahan adalah area pelayanan dan pengawasan pada BBKP Soekarno Hatta.

Proyek perubahan ini akan berhasil dengan adanya dukungan dari *stakeholder* yang ada khususnya *stakeholder* yang ada di internal BBKP Soekarno Hatta yang bertugas sebagai tim yang akan melaksanakan proyek perubahan. Untuk itu, perlu dibentuk tim pelaksana proyek perubahan ini. Selanjutnya melakukan penyusunan draf SK tim pelaksana proyek perubahan. Anggota tim pelaksana proyek perubahan terdiri dari

unsur manajemen dan pelaksana pembuatan aplikasi Q-Corner. Unsur manajemen bertugas membuat kebijakan organisasi serta memberikan arahan terhadap proyek perubahan. Unsur pelaksana bertugas melaksanakan dan membangun aplikasi Q-Corner sesuai dengan arahan dari manajemen BBKP Soekarno Hatta. Kedua unsur ini diusulkan untuk kemudian dituangkan dalam draft SK tim pelaksana proyek perubahan yang selanjutnya diajukan kepada Kepala BBKP Soekarno Hatta untuk ditandatangani. Pada tanggal 31 Agustus 2021, dengan berdasarkan SK Kepala BBKP Soekarno Hatta Nomor 169/Kpts/TU.040/K.8.A/08/2021 tanggal 31 Agustus 2021 tentang Pembentukan Dan Penunjukkan Tim Efektif Proyek Perubahan Q-Corner Untuk Pelayanan Dan Pengawasan Karantina Yang Bersih, Efektif, Efisien Dan Transparan Pada Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta Tahun Anggaran 2021 terbentuklah tim pelaksana proyek perubahan. Tugas masing-masing Tim Efektif tercantum dalam SK Kepala BBKP Soekarno Hatta terlampir.

Setelah SK Kepala BBKP Soekarno Hatta diterbitkan, maka Project Leader memimpin sosialisasi sekaligus rapat koordinasi tim pelaksana proyek sebagai tindak lanjut SK Kepala BBKP Soekarno Hatta. Sosialisasi dan rapat koordinasi tentang Proyek Perubahan ini sangat strategis karena merupakan kegiatan awal dalam menyamakan persepsi dari tujuan proyek perubahan dan sekaligus pembagian tugas dari masing-masing anggota tim efektif proyek perubahan.

Permintaan dukungan secara tertulis terhadap proyek perubahan dari stakeholder baik internal maupun eksternal BBKP Soekarno Hatta juga sangat penting untuk dilakukan. Hal ini untuk membangun komitmen dari para stakeholder agar mereka bersedia untuk mendukung proyek perubahan yang dilakukan di BBKP Soekarno Hatta.

Untuk lebih ringkasnya, kegiatan yang dilakukan oleh Project Leader dalam milestone pertama jangka pendek ini disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Kegiatan pada milestone pertama jangka pendek.

MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU
Pembentukan tim efektif, sosialisasi dan koordinasi Tim Efektif	Menghadap Kepala Barantan tentang Pelaksanaan Proyek perubahan	30 Agustus 2021
	Menghadap Kepala BBKP Soekarno Hatta tentang Pelaksanaan Proyek perubahan	30 Agustus 2021
	Membuat dan mengajukan draft SK Tim Efektif Proyek Perubahan ke Kepala BBKP Soekarno Hatta.	30 Agustus 2021
	Penetapan SK Tim Efektif Proyek Perubahan	31 Agustus 2021
	Sosialisasi dan rapat koordinasi tentang Proyek Perubahan	31 Agustus 2021
	Permintaan dukungan proyek perubahan dari stakeholder.	31 Agustus 2021

Dalam kegiatan *milestone* pertama jangka pendek ini, yang dilakukan oleh Project Leader antara lain :

- a. Melakukan dialog / komunikasi dengan atasan langsung dan anggota tim efektif sehingga arahan dari pimpinan serta tujuan dari proyek perubahan dapat tersampaikan kepada tim efektif dan meminta kepada tim efektif agar bersedia meluangkan waktu membantu dalam pelaksanaan proyek perubahan.
- b. Memimpin rapat koordinasi tim efektif dan memberikan arahan kepada tim efektif sehingga terbangun persepsi yang sama terhadap proyek perubahan dan kerja tim efektif lebih terarah dan tepat waktu serta ada solusi apabila menemui hambatan.
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap realisasi tugas yang sudah dibagi sehingga sesuai dengan target yang diberikan kepada masing-masing tim efektif.
- d. Memberikan motivasi kepada anggota tim efektif dengan mengusulkan pemberian reward lembur dan perjalanan dinas dalam

rangka memfasilitasi kegiatan koordinasi sehingga anggota tim efektif lebih termotivasi dalam membantu pelaksanaan proyek perubahan.

- e. Memfasilitasi sarana rapat dengan teknologi *zoom meeting* disertai penggantian biaya paket data sehingga pegawai yang sedang dalam posisi WFH atau off piket tetap dapat mengikuti kegiatan rapat.

## 2. **Milestone kedua.**

*Milestone* kedua jangka pendek ini adalah merancang dan membangun system Q-Corner. Pada milestone kedua ini, Project Leader mengawali dengan kegiatan Rapat Inisiasi (ide rancang bangun) Pembuatan Aplikasi Q-Corner. Rapat inisiasi ini bertujuan sebagai *brainstorming* yang merupakan pertemuan awal dari tim efektif dari unsur pelaksana yang bertugas melaksanakan dan membangun aplikasi Q-Corner sesuai dengan arahan dari manajemen BBKP Soekarno Hatta. Rapat ini merupakan Pengumpulan Ide dan Konsep Perancangan Q-Corner. Tujuan dari *brainstorming* adalah untuk mengumpulkan ide-ide mentah dengan cepat, di mana anggota tim diminta untuk mengungkapkan ide-ide mereka mengenai aplikasi yang akan dibangun dan dapat dituangkan secara konkret dalam suatu aplikasi Q-Corner dengan mempertimbangkan system informasi dan alur pelayanan yang dilakukan oleh kelompok karantina hewan maupun kelompok karantina tumbuhan.

Kegiatan tim efektif selanjutnya adalah dengan pengumpulan materi untuk *research* dan *development* Aplikasi Q-Corner dan pendalaman alur layanan IQFast. Sistem IQFast merupakan system yang sudah dimanfaatkan untuk pelayanan sertifikasi kepada pengguna jasa karantina pertanian di seluruh Indonesia. Kegiatan ini bertujuan untuk menginventarisir jenis database yang sudah ada dalam IQFast yang dapat diintegrasikan dengan ke dalam aplikasi Q-Corner dan output apa saja dari IQFast yang dapat dimanfaatkan dalam aplikasi Q-Corner.

Setelah mendapatkan gambaran mengenai model aplikasi Q-Corner yang akan dibangun, selanjutnya adalah membuat Rencana Anggaran Biaya untuk memperhitungkan kebutuhan anggaran yang diperlukan untuk pembangunan aplikasi. Kebutuhan anggaran untuk pembangunan aplikasi Q-Corner juga belum tersedia dalam DIPA BBKP Soekarno Hatta,

sehingga perlu dilakukan usulan revisi anggaran dalam rangka pembiayaan pembangunan aplikasi Q-Corner.

Kegiatan Wawancara Petugas pelayanan dan Setting Server Staging juga diperlukan dalam rangka menggali lebih detil lagi mengenai alur proses instalasi aplikasi pelayanan IQFast dan jenis-jenis data apa saja yang tersedia dalam aplikasi tersebut untuk dapat dimanfaatkan pada aplikasi Q-Corner. Selain itu, agar tidak mengganggu pelayanan, dilakukan juga setting server staging yang terpisah dengan server yang digunakan untuk pelayanan.

Kegiatan terakhir dari *milestone* kedua ini adalah rapat finalisasi ide dan desain serta mekanisme Q-Corner. Kegiatan ini memutuskan bahwa aplikasi Q-Corner yang dibangun akan memberikan fasilitas untuk pelayanan dan pengawasan yang bersih, efektif, efisien dan transparan.

Dalam rangka pelayanan yang bersih dan transparan, pengguna jasa juga dapat mengakses aplikasi Q-Corner melalui android yang dapat diunduh melalui *Playstore*. Dengan aplikasi Q-Corner, pengguna jasa juga mendapatkan notifikasi pada setiap tahapan proses sertifikasi yang dilakukan oleh petugas karantina sehingga tanpa harus menanyakan langsung kepada petugas karantina, pengguna jasa dapat mengetahui secara daring menghindari *face to face* dan suap, pungli serta gratifikasi.

a. Fasilitas dalam pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh petugas karantina dan dapat dirasakan oleh pengguna jasa adalah :

- 1) Draft Sertifikat. Pengguna Jasa dapat melihat dan mengunduh draft sertifikat tersebut untuk direview menggunakan perangkat *smartphone* yang sudah diinstal Aplikasi Q-Corner. Manfaatnya adalah pengguna jasa dapat mengetahui bentuk sertifikat yang belum resmi dicetak sehingga apabila ada kesalahan dalam hal isi sertifikat dapat diinformasikan kepada petugas segera diketahui dan segera dikoreksi. Hal ini untuk menghindari adanya kesalahan isi sertifikat yang dapat mengakibatkan penolakan di daerah/negara tujuan.
- 2) Kwitansi atau Billing. Status ini diberikan setelah draft sertifikat dinyatakan benar dan sesuai oleh Pengguna Jasa, kwitansi pembayaran akan dinotifikasikan ke aplikasi Q-Corner milik

Pengguna Jasa sehingga dapat melihat jumlah nominal pembayaran PNPB yang harus dibayarkan. Hal ini juga dapat menginformasikan kepada penanggung jawab keuangan masing-masing perusahaan, sehingga dapat menghindari adanya kemungkinan pemalsuan kuitansi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

- 3) Sertifikat HC / PC. Status ini diberikan apabila Pengguna Jasa telah menyelesaikan pembayaran permohonan sertifikasi karantina. Secara otomatis aplikasi Q-Corner dari pelayanan karantina akan mengirimkan *preview* dari Sertifikasi Karantina Hewan atau Karantina Tumbuhan kepada aplikasi Q-Corner milik Pengguna Jasa.
- b. Hasil dari pelayanan perkarantinaan yang dapat memberikan output bagi system pengawasan melalui aplikasi Q-Corner yang dapat dirasakan manfaatnya oleh petugas karantina adalah :
  - a. Survey Layanan Sertifikasi Karantina Pengguna Jasa yang telah selesai melakukan Serah Terima Dokumen Karantina kemudian akan diberikan permohonan Survey hasil Layanan Karantina melalui Aplikasi QCorner. Pengguna jasa dapat memberikan *feedback* atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karantina. Hasil penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan karantina dapat ditampilkan dalam bentuk *dashboard*.
  - b. Profiling Pengguna Jasa Karantina. Pengelolaan Profiling Pengguna Jasa Karantina dapat dilakukan dengan mengalirkan data dari hasil pelayanan yang menggunakan aplikasi IQFast. Parameter tingkat kepatuhan pengguna jasa dapat dihitung dengan jumlah tindakan karantina 3P, yaitu penahanan, penolakan dan pemusnahan. Selain dari hasil 3P tersebut, dapat ditambahkan catatan terhadap perusahaan/pengguna jasa yang pernah dilakukan *Notification non Complain*. Hasil penilaian tersebut dapat disajikan dalam bentuk *dashboard*.

Untuk lebih ringkasnya, kegiatan yang dilakukan oleh Project Leader dalam milestone kedua jangka pendek ini disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Kegiatan pada milestone kedua jangka pendek

MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU
Merancang dan membangun system Q-Corner	Rapat Inisiasi (Ide Rancang Bangun) Pembuatan Aplikasi Q-Corner	06 September 2021
	Pengumpulan materi untuk research dan development Aplikasi Q-Corner dan pendalaman alur layanan IQFast.	7 September 2021
	Rapat pembahasan anggaran untuk pembuatan aplikasi Q-Corner.	08 September 2021
	Wawancara Petugas dan Setting Server Staging	10 September 2021
	Rapat Finalisasi Ide dan Desain serta Mekanisme Q-Corner.	17 September 2021

Dalam kegiatan milestone kedua jangka pendek ini, yang dilakukan oleh Project Leader antara lain :

- a. Melakukan dialog / komunikasi, melakukan mediasi serta mengajak diskusi Admin IQFast untuk diberikan pemahaman mengenai proyek perubahan sehingga disepakati alternatif solusi yang dapat ditempuh.
- b. Memberikan arahan kepada tim IT dan programmer untuk membuat database local yang terpisah dengan dengan database IQFast sehingga kekhawatiran akan mengganggu pelayanan tidak akan terjadi dalam tahap pembuatan aplikasi.
- c. Memberikan motivasi kepada tim efektif sehingga dengan adanya kendala justru akan mendorong tim untuk berpikir keras sehingga muncul ide kreatif dan menghasilkan aplikasi yang bernilai tinggi
- d. Melakukan dialog / komunikasi dan koordinasi dengan atasan langsung dan bagian umum sehingga ditemukan solusi penganggaran untuk proyek perubahan berupa usulan Pengajuan Revisi anggaran kegiatan yang dibiayai dari PNBPN.
- e. Memimpin rapat dalam rangka penyisiran anggaran untuk pembiayaan proyek perubahan yang berasal dari anggaran kegiatan bidang wasdak

yang belum terrealisasi sehingga tersedia anggaran proyek perubahan dalam DIPA Revisi.

- f. Melakukan dialog dengan programmer bahwa proses revisi ketersediaan anggaran sedang dalam proses usulan sehingga nantinya akan tertuang dalam DIPA Revisi dan tidak perlu ada kekhawatiran dalam hal pembiayaan.

### 3. **Milestone ketiga**

*Milestone* ketiga jangka pendek ini adalah Pembuatan Pedoman penggunaan Q-Corner. Pada milestone kedua ini, Project Leader melakukan Penyusunan draft pedoman penggunaan Q-Corner dan Finalisasi dan pencetakan pedoman penggunaan Q-Corner.

Secara parallel dengan pembuatan aplikasi, disusun pula panduan penggunaan aplikasi Q-Corner. Buku panduan ini bermanfaat untuk memudahkan pengguna aplikasi Q-Corner terutama untuk operator di BBKP Soekarno Hatta.

Untuk lebih ringkasnya, kegiatan yang dilakukan oleh Project Leader dalam milestone ketiga jangka pendek ini disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Kegiatan pada milestone ketiga jangka pendek

MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU
Pembuatan Pedoman penggunaan Q-Corner	Penyusunan draft pedoman penggunaan Q-Corner	15 Oktober 2021
	Finalisasi dan pencetakan pedoman penggunaan Q-Corner	19 Oktober 2021

Dalam kegiatan milestone kedua jangka pendek ini, yang dilakukan oleh Project Leader antara lain :

- a. Memonitor pelaksanaan pembuatan Aplikasi Q-Corner agar diselesaikan sesuai dengan target waktu sehingga pembuatan pedoman penggunaan Q-Corner dapat segera dikerjakan.
- b. Mengambil keputusan dalam menentukan desain dan fitur yang dibutuhkan dalam Q-Corner sehingga proyek perubahan akan berjalan sesuai dengan kebutuhan dan dapat selesai sesuai target waktu yang telah ditentukan.
- c. Memberikan arahan dalam pembuatan pedoman penggunaan

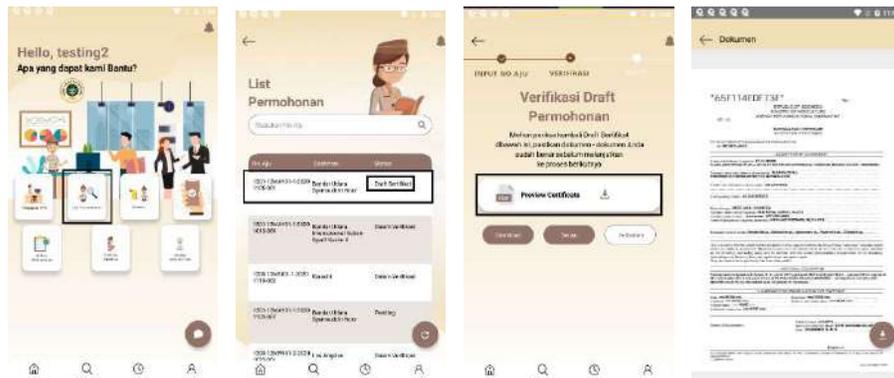
Q-Corner sehingga pedoman tersebut dapat dipahami oleh pengguna Q-Corner.

#### 4. **Milestone keempat**

*Milestone* keempat jangka pendek ini adalah ujicoba pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pelayanan dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner. Pada *milestone* kedua ini, Project Leader melakukan 2 (dua) kali uji coba, yaitu Uji coba Tahap Pertama (Integrasi Database dan Notifikasi) dan Uji Coba Tahap Kedua (Integrasi Database dan Modul Pengawasan) dan dilanjutkan dengan Sosialisasi untuk petugas karantina dan *soft launching* aplikasi Q-Corner.

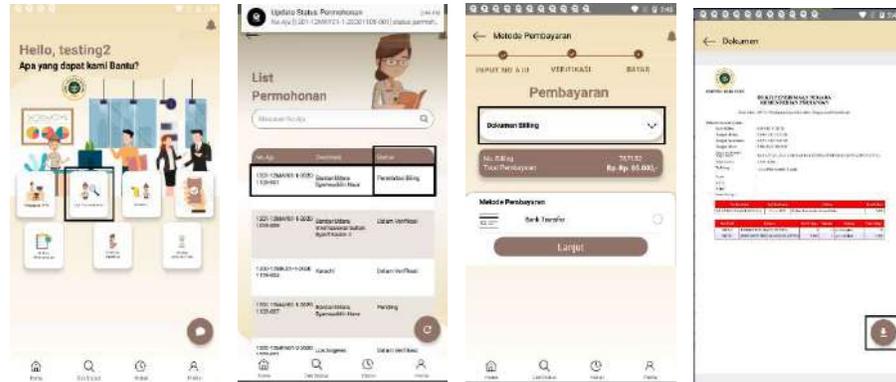
Dari hasil ujicoba tahap pertama terhadap penggunaan aplikasi Q-Corner sebagai hasil integrasi database dan pemberian notifikasi kepada pengguna jasa yang merupakan fasilitas dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas karantina dan outputnya dapat dirasakan oleh pengguna jasa dapat ditampilkan seperti gambar di bawah ini :

- a. Draft Sertifikat. Pengguna Jasa dapat melihat dan mengunduh draft sertifikat tersebut untuk direview menggunakan perangkat *smartphone* yang sudah diinstal Aplikasi Q-Corner.



Gambar 3. Tampilan layanan draft sertifikat yang tampil pada device pengguna jasa.

- b. Kwitansi atau Billing. Pengguna Jasa mendapatkan notifikasi melalui aplikasi Q-Corner milik Pengguna Jasa sehingga dapat melihat jumlah nominal pembayaran PNPB yang harus dibayarkan.



Gambar 4. Tampilan layanan draft kuitansi atau billing yang tampil pada device pengguna jasa.

- c. Sertifikat HC / PC. Secara otomatis aplikasi Q-Corner dari pelayanan karantina akan mengirimkan *preview* dari Sertifikasi Karantina Hewan atau Karantina Tumbuhan kepada aplikasi Q-Corner milik Pengguna Jasa.

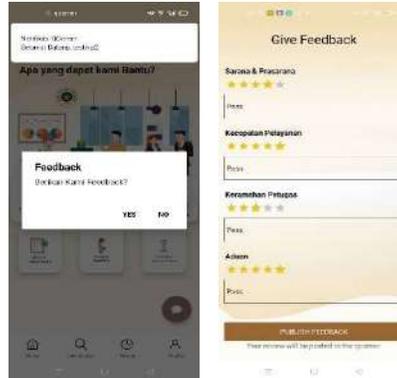


Gambar 5. Tampilan layanan sertifikat yang tampil pada device pengguna jasa.

Pada jangka pendek ini, ujicoba ini yang dilakukan melibatkan pengguna jasa yang masih sangat terbatas, selain untuk mengetahui respon dari pengguna jasa juga dapat mengetahui kebutuhan apa yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam rangka efektifitas, efisiensi dan transparansi pelayanan perkarantinaaan. Untuk kebutuhan lain yang tidak dapat difasilitasi oleh pengguna jasa saat ini, harapannya dapat difasilitasi dengan pengembangan aplikasi Q-Corner selanjutnya.

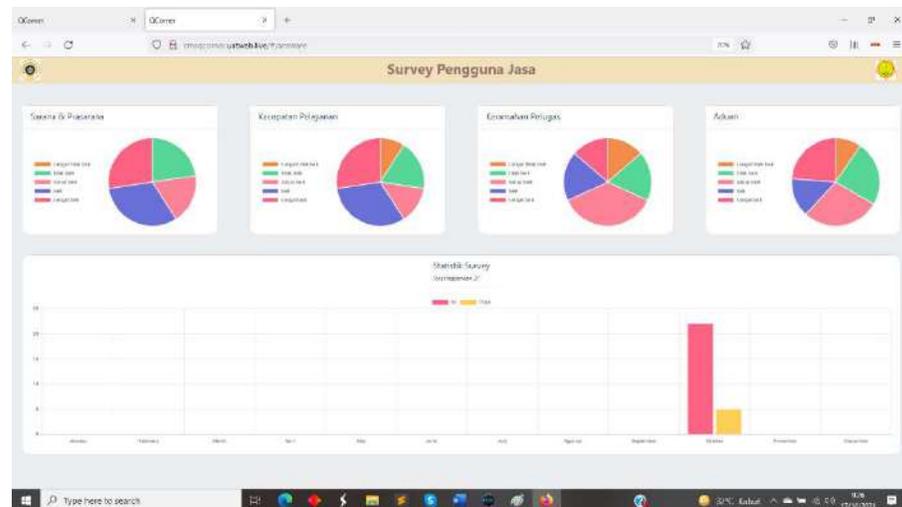
Dari hasil ujicoba terhadap penggunaan aplikasi Q-Corner hasil intergasi database dan modul pengawasan yang merupakan fasilitas dalam pengawasan yang dilaksanakan oleh petugas karantina dengan outputnya untuk pengawasan dapat ditunjukkan seperti gambar di bawah ini:

- a. Survey Layanan Sertifikasi Karantina Pengguna. Pengguna jasa dapat memberikan *feedback* atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karantina melalui *smartphone* android milik pengguna jasa yang sudah diinstall aplikasi Q-Corner.



Gambar 6. Tampilan layanan feedback atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karantina yang tampil pada device milik pengguna jasa.

- b. Hasil penilaian/*feedback* dari pengguna jasa terhadap pelayanan karantina dapat ditampilkan dalam bentuk *dashboard* yang dapat diakses oleh admin atau operator melalui tautan website BBKP Soekarno Hatta yaitu <http://soekarnohatta.karantina.pertanian.go.id/>.



Gambar 7. Tampilan dashboard hasil penilaian/*feedback* dari pengguna jasa terhadap pelayanan karantina.

- c. Profiling Pengguna Jasa Karantina. Pengelolaan Profiling Pengguna Jasa Karantina dapat dilakukan dengan mengalirkan data dari hasil pelayanan yang menggunakan aplikasi IQFast. Hasil penilaian tersebut dapat disajikan dalam bentuk *dashboard*.

ID	User	Profilensi	Profilensi	Profilensi	Profilensi	NNC
PT-2021-0001	PT-2021-0001	0	0	0	0	0
PT-2021-0002	PT-2021-0002	0	0	0	0	0
PT-2021-0003	PT-2021-0003	0	0	0	0	0
PT-2021-0004	PT-2021-0004	0	0	0	0	0
PT-2021-0005	PT-2021-0005	0	0	0	0	0
PT-2021-0006	PT-2021-0006	0	0	0	0	0
PT-2021-0007	PT-2021-0007	0	0	0	0	0
PT-2021-0008	PT-2021-0008	0	0	0	0	0
PT-2021-0009	PT-2021-0009	0	0	0	0	0
PT-2021-0010	PT-2021-0010	0	0	0	0	0
PT-2021-0011	PT-2021-0011	0	0	0	0	0
PT-2021-0012	PT-2021-0012	0	0	0	0	0
PT-2021-0013	PT-2021-0013	0	0	0	0	0
PT-2021-0014	PT-2021-0014	0	0	0	0	0
PT-2021-0015	PT-2021-0015	0	0	0	0	0

Gambar 8. Tampilan dashboard profiling tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina.

- d. Salah satu unsur penilaian dalam profiling tingkat kepatuhan Pengguna Jasa adalah NNC (*Notification Non Compliance*). Data NNC dapat diinput oleh Pejabat Karantina oleh admin melalui CMS Q-Corner. Data yang masuk juga dapat sebagai arsip elektronik NNC.

The screenshot shows the 'Create NNC' form in the Q-Corner CMS. The form includes several input fields and dropdown menus for creating a Notification Non Compliance record. The fields are organized into sections: 'Informasi' (Information), 'Detail', 'Kategori', and 'Tipe'. The 'Informasi' section contains 'Nomor NNC', 'Tanggal', 'User', and 'Ageni/Instansi'. The 'Detail' section contains 'Jenis NNC', 'Lokasi', and 'Status'. The 'Kategori' section contains 'Kategori' and 'Sub Kategori'. The 'Tipe' section contains 'Tipe'. There are 'Simpan' and 'Batal' buttons at the bottom right of the form.

Gambar 9. Tampilan dashboard profiling tingkat kepatuhan pengguna jasa karantina.

Setelah aplikasi siap digunakan oleh pejabat karantina, selanjutnya adalah melaksanakan sosialisasi internal sekaligus *soft launching* Aplikasi Q-Corner untuk digunakan secara internal BBKP Soekarno Hatta.

Untuk lebih ringkasnya, kegiatan yang dilakukan oleh Project Leader dalam milestone ketiga jangka pendek ini disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Kegiatan pada milestone keempat jangka pendek

MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU
Ujicoba pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pelayanan dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner	Uji coba Tahap Pertama (Integrasi Database dan Notifikasi)	28 September 2021
	Uji Coba Tahap Kedua (Integrasi Database dan Modul Pengawasan)	19 Oktober 2021
	Sosialisasi internal dan Soft launching Aplikasi Q-Corner	21 Oktober 2021

Dalam kegiatan milestone keempat jangka pendek ini, yang dilakukan oleh Project Leader antara lain :

- a. Melakukan mediasi antara tim developer Q-Corner dengan admin IQFest sehingga proses ujicoba dapat terlaksana dengan baik.
- b. Melakukan monitoring dan pendampingan pelaksanaan ujicoba sehingga apabila ditemukan kendala dapat segera ditentukan Langkah
- c. Memberikan fasilitasi sarana komputer untuk pelaksanaan ujicoba sebagai server sehingga ujicoba tidak mengganggu pelayanan
- d. Melaporkan kepada Kepala BBKP Soekarno Hatta terkait pembangunan aplikasi yang sudah dapat dipergunakan walaupun masih dalam lingkup terbatas sehingga dapat segera dimanfaatkan di internal BBKP Soekarno Hatta.

## BAB VI

### MARKETING SEKTOR PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN ORGANISASI

#### A. Peran Stakeholder dan Pengaruhnya

*Stakeholder* dalam proyek perubahan ini yakni orang-orang atau organisasi/unit kerja yang terkait atau memiliki kepentingan dan menerima manfaat proyek perubahan baik langsung maupun tidak langsung. *Stakeholder* internal adalah personal atau unit kerja yang berada di bawah BBKPSH, sedangkan *stakeholder* eksternal yang berada di luar BBKPSH.

Tabel 9. Pengelompokan *stakeholder*.

Internal	Eksternal
1. Kepala BBKPSH;	1. Kepala Badan Karantina Pertanian;
2. Kepala Bagian Umum;	2. Sekretaris Badan Karantina Pertanian;
3. Koordinator Karantina Hewan;	3. Kepala Pusat Karantina Hewan dan Keamanan Hayati Hewan;
4. Koordinator Karantina Tumbuhan;	4. Kepala Pusat Karantina Tumbuhan dan Keamanan Hayati Nabati;
5. Koordinator Pengawasan dan Penindakan	5. Kepala Pusat Kepatuhan, Kerjasama dan Informasi Perkarantinaan;
6. Subkoordinator Keuangan dan Perlengkapan;	6. Kepala UPT Karantina Pertanian di seluruh Indonesia;
7. Subkoordinator Informasi dan Sarana Teknis Karantina Hewan;	7. Pengguna Jasa Karantina Pertanian
8. Subkoordinator Informasi dan Sarana Teknis Karantina Tumbuhan;	8. Masyarakat.
9. Subkoordinator Pelayanan Operasional Karantina Hewan;	
10. Subkoordinator Pelayanan Operasional Karantina Tumbuhan;	
11. Subkoordinator Pengawasan dan Penindakan karantina Hewan;	
12. Subkoordinator Pengawasan dan Penindakan karantina Tumbuhan;	
13. Pejabat Fungsional Dokter Hewan/Paramedik KH;	
14. Pejabat Fungsional APT/PKT;	
15. Programmer Q-Corner	
16. Admin/Operator Q-Corner	

Dalam pelaksanaan proyek perubahan ini, setiap stakeholder mempunyai peran masing-masing, hal ini dapat dijelaskan dalam table sebagai berikut :

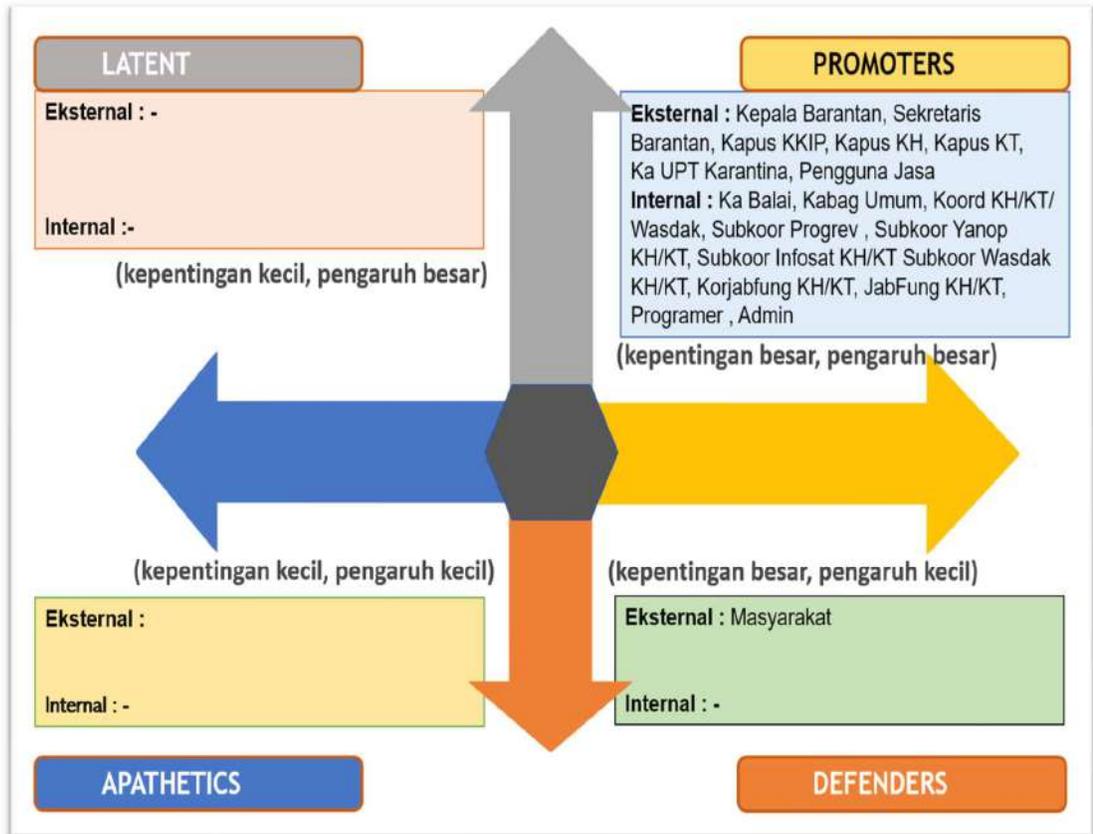
Tabel 10. Peran *stakeholder*.

<b>NO</b>	<b>STAKEHOLDERS</b>	<b>PERAN</b>
1.	Kepala Badan Karantina Pertanian	Membimbing, mengarahkan, dan mendukung keberhasilan implementasi proyek perubahan
2.	Sekretaris Badan Karantina Pertanian	Mendukung pengembangan aplikasi proyek perubahan.
3.	Kepala Pusat Karantina Hewan dan Kehani	Mendukung pengembangan aplikasi proyek perubahan.
4.	Kepala Pusat Karantina Tumbuhan dan Kehati	Mendukung pengembangan aplikasi proyek perubahan.
5.	Kepala Pusat Kepatuhan, Kerjasama dan Informasi Perkarantinaan	Mendukung pengembangan aplikasi proyek perubahan.
6.	Kepala BBKPSH;	Membimbing, mengarahkan, dan mendukung keberhasilan implementasi proyek perubahan
7.	Kepala Bagian Umum;	Mendukung penganggaran pembuatan aplikasi proyek perubahan.
8.	Koordinator Karantina Hewan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
9.	Koordinator Karantina Tumbuhan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
10.	Koordinator Pengawasan dan Penindakan	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
11.	Subkoordinator Keuangan dan Perlengkapan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
12.	Subkoordinator Informasi dan Sarana Teknis Karantina Hewan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
13.	Subkoordinator Informasi dan Sarana Teknis Karantina Tumbuhan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
14.	Subkoordinator Pelayanan Operasional Karantina Hewan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
15.	Subkoordinator Pelayanan Operasional Karantina Tumbuhan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
16.	Subkoordinator Pengawasan dan Penindakan karantina Hewan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
17.	Subkoordinator Pengawasan dan Penindakan karantina Tumbuhan;	Mendukung dan menerima layanan proyek perubahan .
18.	Pejabat Fungsional Dokter Hewan/Paramedik KH;	Penerima layanan proyek perubahan
19.	Pejabat Fungsional APT/PKT;	Penerima layanan proyek perubahan
20.	Programmer Q-Corner	Melaksanakan pembuatan aplikasi Q-Corner
21.	Admin/Operator Q-Corner	Mendukung dan membantu pembuatan aplikasi Q-Corner
22.	Kepala UPT Karantina Pertanian di seluruh Indonesia;	Mendukung pengembangan aplikasi proyek perubahan
23.	Pengguna Jasa Karantina Pertanian / Masyarakat.	Penerima layanan proyek perubahan

Berdasarkan analisis pemangku kepentingan (*Stakeholders Analysis*) yang dilakukan terhadap seluruh unsur stakeholders, dapat dikemukakan peta pemangku kepentingan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. **Promoters** (*high influences and high interest*) adalah yang punya kepentingan besar untuk keberhasilan proyek perubahan ini. Untuk itu ini pihak yang pertama diberi pemahaman penuh terhadap proyek perubahan.
2. **Latent**, (*high influences and low interest*) adalah pihak yang akan banyak menentukan apakah proyek ini berhasil atau tidak. Untuk itu akan dilakukan diskusi intensif dan juga penerimaan umpan balik yang maksimal dari para pihak ini, terutama yang berkaitan dengan ketersediaan anggaran pelaksanaan proyek perubahan.
3. **Defenders**, (*low influences dan high interests*), walaupun pengaruhnya kecil namun suara mereka akan sangat menentukan pola sikap dan tindak yang ada di *promoters* dan *latens*. Oleh karena itu, berbagai alat komunikasi dan strategi marketing yang tepat diperlukan pada kelompok *Defenders* ini, sehingga dukungan bisa maksimal.
4. **Aphatetics**, (*low influence and interest*) dalam implementasinya ini akan menentukan perannya, karena itu relasi personal yang baik akan menjadi penentu dukungan pihak ini.

Dari hasil *stake holder mapping analysis* didapatkan peta stakeholder sebagai di bawah ini:



Gambar 10. Identifikasi *Stakeholder*

## B. Bentuk Marketing

Strategi *marketing* 4P dan IC meliputi antara lain : **Product** bisa saja *tangible* (berwujud) atau *intangible* (tidak berwujud), karena definisinya adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan sehingga sejumlah nilai muncul dalam proses transaksi. **Price** adalah korbanan waktu, usaha, serta dampak psikologis yang mungkin stakeholders bayar, namun tidak harus dalam bentuk uang. **Place** terkait dengan di mana, kapan, dan bagaimana stakeholders mendapatkan jasa yang ditawarkan, dan apakah pengalaman tentang jasa tersebut menyenangkan. **Promotion** seringkali digambarkan sebagai komunikasi persuasif dari suatu organisasi yang di dalamnya termasuk *advertising*, opini dan berita.

Bentuk strategi marketing dalam proyek perubahan ini adalah Strategi Marketing Mix 4P1C (*Product, Price, Place, Promotion dan Customer*).

1. Product : Pedoman penggunaan Q-Corner dan Aplikasi Q-Corner Aplikasi Q-Corner
2. Price : Anggaran APBN dan Tim efektif proyek perubahan
3. Place : BBKPSH dan Pertemuan secara virtual atau tatap muka
4. Promotion : mempromosikan branding Q-Corner melalui media sosial dan pembuatan logo Q-Corner.
5. Customer : Pimpinan/Manajemen BBKPSH, Barantan, Petugas Karantina, UPT lain, Pengguna jasa Karantina

### C. Strategi Komunikasi

Dalam hal strategi berkomunikasi yang dapat dilakukan antara lain melalui koordinasi, penyampaian informasi, diskusi dan konsultasi. Strategi komunikasi berdasarkan pemangku kepentingan seperti pada di bawah ini.

Tabel 11 : Strategi komunikasi dengan berbagai stakeholder.

Harapan/Strategi Komunikasi	Kelompok Stakeholder	
	<i>Promotors</i>	<i>Latents</i>
Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan penuh terhadap Proyek Perubahan</li> <li>• Pemanfaatan Proyek Perubahan dan pengambilan keputusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan terhadap Proyek Perubahan</li> <li>• Memberikan masukan perbaikan</li> <li>• Fasilitasi penyediaan anggaran</li> </ul>
Strategi Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi yang intensif</li> <li>• Pelibatan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relasi personal dan pemberian pemahaman yang utuh</li> <li>• Sosialisasi berkesinambungan</li> </ul>
	<i>Defenders</i>	<i>Aphatetics</i>
Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan dukungan berupa data dan informasi</li> <li>• Terlibat aktif memberikan dukungan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan dukungan dalam implementasi</li> <li>• Fasilitasi dalam koordinasi</li> </ul>
Strategi Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melibatkan dalam beberapa kegiatan</li> <li>• Dukungan melalui Media Sosial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelibatan sebagai partisipan aktif</li> </ul>

### D. Kendala dan Peran Project Leader dalam Mengatasi

Dalam pelaksanaan Implementasi Proyek Perubahan Q-Corner di BBKP Soekarno Hatta ditemui kendala, sehingga dibutuhkan peran *Project Leader* untuk mengatasi kendala yang muncul. Berikut ditampilkan tabel kendala dalam setiap *milestone* dan peran *Project Leader* dalam mengatasinya.

Tabel 12. Kendala dan Peran *Project Leader* dalam mengatasi.

No	Aktifitas	Kendala	Peran <i>Project Leader</i>
1.	Pembentukan tim efektif, sosialisasi dan koordinasi Tim Efektif.	<p>Dalam mengumpulkan tim efektif proyek perubahan dalam rangka rapat dan pertemuan mengalami kendala dengan adanya system penjadwalan piket pelayanan dan penjadwalan WFH.</p> <p>a. Anggota tim efektif yang masuk dalam penjadwalan piket teknis pelayanan (1 hari masuk, 2 hari libur), tidak setiap hari standby di kantor.</p> <p>b. Anggota tim efektif yang masuk dalam penjadwalan WFH, sehingga tidak setiap hari dapat bekerja di kantor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Melakukan dialog / komunikasi</b> dengan anggota tim efektif <b>sehingga</b> bersedia meluangkan waktu membantu dalam pelaksanaan proyek perubahan.</li> <li>• <b>Memimpin rapat</b> koordinasi tim efektif <b>sehingga</b> terbangun persepsi yang sama terhadap proyek perubahan</li> <li>• <b>Melakukan monitoring dan evaluasi</b> terhadap realisasi tugas yang sudah dibagi sehingga sesuai dengan target yang diberikan kepada masing-masing tim efektif.</li> <li>• <b>Memberikan arahan</b> kepada tim efektif <b>sehingga</b> kerja tim efektif lebih terarah dan tepat waktu dan ada solusi apabila menemui hambatan.</li> <li>• <b>Memberikan motivasi</b> kepada anggota tim efektif dengan memberikan reward lembur dan perjalanan dinas dalam rangka memfasilitasi kegiatan koordinasi <b>sehingga</b> anggota tim efektif lebih termotivasi dalam membantu</li> <li>• <b>Memfasilitasi</b> sarana rapat dengan teknologi <i>zoom meeting</i> disertai penggantian biaya paket data <b>sehingga</b> pegawai yang sedang dalam posisi WFH atau off piket tetap dapat mengikuti kegiatan rapat.</li> </ul>
2.	Merancang dan membangun system Q-Corner.	<p>Pembuatan aplikasi membutuhkan anggaran yang besar dan sampai saat ini belum tersedia dalam anggaran DIPA BBKPSH.</p> <p>a. Anggaran yang bersumber dari Rupiah Murni sudah dimaksimalkan untuk kegiatan yang bersifat rutinitas perkantoran</p> <p>b. Anggaran yang bersumber dari Rupiah Murni dimaksimalkan untuk refocusing penanganan pandemic Covid-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Melakukan dialog / komunikasi</b> dan koordinasi dengan atasan langsung dan bagian umum <b>sehingga</b> ditemukan solusi penganggaran untuk proyek perubahan berupa usulan Pengajuan Revisi anggaran kegiatan yang dibiayai dari PNPB.</li> <li>• <b>Memimpin rapat</b> dalam rangka penyisiran anggaran untuk pembiayaan proyek perubahan yang berasal dari anggaran kegiatan bidang wasdak yang belum terrealisasi <b>sehingga</b> tersedia anggaran proyek</li> </ul>

			<p>perubahan dalam DIPA Revisi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Melakukan dialog</b> dengan programmer bahwa proses revisi ketersediaan anggaran sedang dalam proses usulan <b>sehingga</b> nantinya akan tertuang dalam DIPA Revisi dan tidak perlu ada kekhawatiran dalam hal pembiayaan.</li> </ul>
		<p>Akses database Q-Corner dari system yang sudah ada (IQFast) dalam rangka otomasi Aplikasi Q-Corner belum dapat dilakukan.</p> <p>a. Admin IQFast masih merasa keberatan apabila memberikan user dan passwordnya.</p> <p>b. Proses pembuatan aplikasi yang langsung mengakses database IQFast dikhawatirkan akan mengganggu proses pelayanan kepada pengguna jasa karantina.</p>	<p>Akses database dari system yang sudah ada (IQFast) diperlukan agar tidak menambah beban pekerjaan petugas pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Melakukan dialog / komunikasi, melakukan mediasi</b> serta mengajak diskusi Admin IQFast untuk diberikan pemahaman mengenai proyek perubahan <b>sehingga</b> disepakati alternatif solusi yang dapat ditempuh.</li> <li>• <b>Memberikan arahan</b> kepada tim IT dan programmer untuk membuat database local yang terpisah dengan database IQFast <b>sehingga</b> kekhawatiran akan mengganggu pelayanan tidak akan terjadi dalam tahap pembuatan aplikasi.</li> <li>• <b>Memberikan motivasi</b> kepada tim efektif sehingga dengan adanya kendala justru akan mendorong tim untuk berpikir keras <b>sehingga</b> muncul ide kreatif dan menghasilkan aplikasi yang bernilai tinggi</li> </ul>
3.	Pembuatan Pedoman penggunaan Q-Corner.	Pembuatan pedoman penggunaan Q-Corner mengalami kendala karena Aplikasi Q-Corner sendiri masih belum menemukan desain dan fitur yang cocok seperti yang diharapkan dan hambatan otomasi dengan aplikasi lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Memonitor pelaksanaan</b> pembuatan Aplikasi Q-Corner agar diselesaikan sesuai dengan target waktu <b>sehingga</b> pembuatan pedoman penggunaan Q-Corner dapat segera dikerjakan.</li> <li>• <b>Mengambil keputusan</b> dalam menentukan desain dan fitur yang dibutuhkan dalam Q-Corner <b>sehingga</b> proyek perubahan akan berjalan sesuai dengan kebutuhan dan dapat selesai sesuai target waktu yang telah ditentukan.</li> <li>• <b>Memberikan arahan</b> dalam pembuatan pedoman penggunaan Q-Corner</li> </ul>

			<b>sehingga</b> pedoman tersebut dapat dipahami oleh pengguna Q-Corner.
4.	Ujicoba pemanfaatan Q-Corner oleh petugas karantina pelayanan dan evaluasi serta perbaikan Q-Corner	Proses ujicoba belum dapat mengakses database IQFast karena dikhawatirkan akan mengganggu proses pelayanan kepada pengguna jasa karantina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Melakukan mediasi</b> antara tim developer Q-Corner dengan admin IQFest <b>sehingga</b> proses ujicoba dapat terlaksana dengan baik.</li> <li>• <b>Melakukan monitoring dan pendampingan</b> pelaksanaan ujicoba <b>sehingga</b> apabila ditemukan kendala dapat segera ditentukan Langkah</li> <li>• <b>Memberikan fasilitasi sarana komputer</b> untuk pelaksanaan ujicoba sebagai server <b>sehingga</b> ujicoba tidak mengganggu pelayanan</li> </ul>

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Dalam jangka pendek ini, Proyek Perubahan dengan judul "Q-Corner untuk Pelayanan dan Pengawasan Karantina yang Bersih, Efektif, Efisien dan Transparan" pada Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta ini dapat diterapkan di internal BBKP Soekarno Hatta sebagai langkah awal dalam rangka peningkatan pelaksanaan pelayanan dan pengawasan karantina pertanian yang lebih bersih, efektif, efisien dan transparan.

Aplikasi Q-Corner yang bersifat *user friendly* memudahkan kinerja petugas karantina dalam menyelenggarakan system pelayanan dan pengawasan di BBKP Soekarno Hatta.

Terdapat pergeseran peta stakeholders dalam implementasi strategi marketing dan dukungan dari para stakeholders

Dukungan dan komitmen Tim Efektif yang solid akan dapat menyelesaikan segala tugas dan pekerjaan.

#### **B. SARAN**

Agar output dari Aplikasi Q-Corner dapat bermanfaat lebih maksimal dan berkelanjutan pada jangka menengah dan jangka panjang, maka diperlukan dukungan dan komitmen penuh dari para pihak baik stakeholder internal maupun eksternal BBKP Soekarno Hatta. Aplikasi Q-Corner masih perlu dikembangkan lebih jauh dan diintegrasikan dengan kesisteman lain yang mendukung aplikasi Q-Corner sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh UPT Karantina Pertanian.

#### **C. LESSON LEARNT**

Pengalaman baru yang didapatkan selama memimpin Proyek Perubahan dengan judul "Q-Corner untuk Pelayanan dan Pengawasan Karantina yang Bersih, Efektif, Efisien dan Transparan", bahwa menjadi sarana dalam mengasah kemampuan mengendalikan tim, dan mampu menjadi *leader* yang mampu memberikan motivasi dan mediasi untuk dapat bekerja secara tim dalam rangka menuntaskan proyek perubahan yang telah direncanakan.

Meskipun dalam pelaksanaan pengekseskusi pentahapan yang ada di *milestone* terkendala dengan tugas-tugas rutin kedinasan, yang sangat padat dan adanya sikap yang kurang responsive dari beberapa pegawai karena menganggap akan menambah beban pekerjaan, namun semua pentahapan yang ada di *milestone* dapat dilaksanakan dengan baik dan yang terlibat dalam tim penyusunan proyek perubahan tetap berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan sesuai komitmen yang telah disepakati. Komitmen dan koordinasi yang baik antara Pimpinan, Kerja Keras Project Leader dan Tim Efektif menjadi faktor kunci keberhasilan proyek perubahan. Selain itu, komitmen untuk mencari alternatif solusi terbaik dalam setiap hambatan ataupun tantangan yang dihadapi.

Harapannya apa yang telah kami capai nantinya bisa menjadi acuan dan pedoman dalam bekerja. Dalam melaksanakan proyek perubahan ini manajemen waktu memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pencapaian seluruh *milestone* yang telah direncanakan dalam proyek perubahan ini. Pengaturan waktu yang baik sangat menentukan dalam pencapaian target pelaksanaan proyek perubahan. Selain itu dukungan dan komitmen stakeholder juga memiliki peran yang sangat penting atas suksesnya proyek perubahan yang dilaksanakan serta keberlanjutan implementasi untuk jangka menengah dan jangka panjang. Penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi harus ditopang dengan sumber daya manusia yang terampil, kompeten dan professional menjadi kunci sukses penyelenggaraan perkarantinaan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

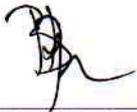
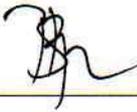
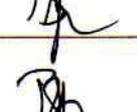
1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tindakan Karantina Hewan dan Tumbuhan Terhadap Pemasukan Media Pembawa HPHK dan OPTK di Tempat Pemeriksaan Karantina.
2. Permentan Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Karantina Pertanian
3. Keputusan Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 3611/Kpts/HK.020/L/12/2013 tentang Pedoman Registrasi Pengguna Jasa dan Pengurus Barang di Bidang Karantina Hewan, Karantina Tumbuhan dan Pengawasan Keamanan Hayati.
4. Keputusan Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 3615/Kpts/HK.060/L/12/2013 tentang Pedoman Pemantauan, Evaluasi Pengawasan Tindakan Karantina.
5. Keputusan Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 185/KPTS/OT.160/L/2/2014 Tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Bidang Operasional Karantina Hewan, Karantina Tumbuhan dan Pengawasan Keamanan Hayati.
6. Keputusan Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 1950/Kpts/KR.120/11/2017 tentang Pemberlakuan *Inhouse System Indonesian Quarantine Automation System (IQFAST)* Pada Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Karantina Pertanian.
7. Keputusan Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 1831/KPTS/KR.020/08/2018 Tentang Layanan Prioritas Karantina Pertanian dalam Kerangka *Indonesia Single Risk Management*.

**KARTU KENDALI PROSES COACHING PKN TK. II****ANGKATAN XVIII TAHUN 2021**

Nama : HARI YUWONO ADY  
NDH : 15  
Instansi : BBKP SOEKARNO HATTA – BARANTAN - KEMENTAN  
Coach : Ir. BRISMA RENALDI, MM  
Mentor : Ir. BAMBANG, MM.

No	Tanggal Coaching	Isu/Permasalahan yang dihadapi	Media Komunikasi	Hasil Coaching	Tanda Tangan Coach*
1	23 Juli 2021	<i>Logical thinking</i>	Vicon	<i>Arahan logical thinking</i>	
2	5 Agustus 2021	Penjelasan proyek perubahan	Vicon	Menyusun RPP	
3	6 Agustus 2021	Presentasi Hasil Penyusunan <i>Logical Thinking</i>	Vicon	Masukan terkait logical thinking <i>Farmer Forum</i> "	
4	12 Agustus 2021	Konsultasi RPP	Off line	penambahan data, dan tujuan	
5	16 Agustus 2021	Persiapan seminar RPP	Vicon	Kesiapan presentasi RPP	
6	18 Agustus 2021	Penjelasan seminar RPP	Vicon	Presentasi seminar RPP	

\*) Coaching yang sah adalah yang sudah ditandatangani coach

7	19 Agustus 2021	Seminar Rancangan Perubahan	Vicon	Masukan Penguji: Seperti apa tata kelola baru yg akan dibangun?	
8	22 Agustus 2021	Evaluasi Seminar RPP	Vicon	Penyusunan Laporan Proper	
9	29 Agustus 2021	Implementasi Proyek Perubahan	Vicon	SK Tim efektif, dukungan stakeholders	
10	12 September 2021	Tahapan Kegiatan dan pemimpin strategis	Vicon	Tahapan Kegiatan dan pemimpin strategis	
11	14 September 2021	Pembuatan video	Off Line	Progress Video	
12	17 September 2021	Video VKN	Vicon	Video VKN	
13	25 September 2021	Laporan Proper	Off Line	Menyusun laporan Proper	
14	10 Oktober 2021	Peran Pemimpin Strategis	Vicon	Peran <i>Project Leader</i> mengantisipasi kendala	
15	23 Oktober 2021	Pembuatan Video dan Laporan Proyek Perubahan	Offline	Menyangkan Video dan draft Laporan	