PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online

Innovation in Online Land Ownership Certification Check and Services

Rona Yunita Nugraheni*, Budi Puspo Priyadi & Kismartini

Master of Administration Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro, Indonesia

Diterima: 12 Juli 2020; Disetujui: 07 Desember 2020; Dipublish: 31 Januari 2021

Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi era ini semakin pesat, hal tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan dan inovasi untuk mewujudkan *good governance* salah satunya dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pertanahan. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam hal pertanahan membuat inovasi melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai wujud nyata dari *good governance* dalam pelayanan pertanahan yaitu pelayanan pengecekan sertifikat online untuk memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi dari inovasi layanan pengecekan sertifikat online dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya inovasi layanan pengecekan sertifikat online meningkatkan *performance* Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat semakin cepat, tepat, transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Faktor internal yang mempengaruhi adalah visi dan strategi, sumber daya manusia, struktur organisasi dan budaya organisasi, Faktor eksternal yang mempengaruhi adalah teknologi, kebijakan pemerintah dan keadaan alam.

Kata Kunci: Inovasi, Pengecekan Sertifikat online, Pertanahan

Abstract

The development of science and technology in this era is increasingly rapid, it encourages the government to make changes and innovations to realize good governance, one of which is in terms of public services. One form of public service in Indonesia is land. The Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / National Land Agency as a government agency responsible for land affairs make innovations through the West Kotawaringin Regency Land Office as a tangible manifestation of good governance in land services namely online certificate checking services to provide services that facilitate the community. The purpose of this study is to analyze how the implementation of the online certificate checking service innovation and what factors influence it. This type of research used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The results showed that the innovation of online certificate checking services improved the performance of the West Kotawaringin Regency Land Office, which was faster, more precise, transparent and accountable in providing services to applicants. Internal factors that influence are vision and strategy, human resources, organizational structure and organizational culture. External factors that influence are technology, government policies and natural conditions.

Keywords: Innovation; Checking Online Certificate; Land

How to Cite: Nugraheni, R.Y., Priyadi, B.P., & Kismartini (2021). Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online. *PERSPEKTIF*, 10 (1): 47-56

*Corresponding author:

E-mail: ronayunitan@gmail.com

ISSN 2085-0328 (Print)

ISSN 2541-5913 (online)

PENDAHULUAN

Birokrasi yang lamban, gemuk dan belum mampu memberikan pelayanan prima menjadi masalah yang mendarah daging di Indonesia selama ini. *Good governance* merupakan hal yang mutlak untuk masyarakat agar tercipta sistem pemerintahan yang mengutamakan kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip demokrasi. Proses pemerintahan yang baik dapat dilihat dari proses perumusan kebijakan publik, pelaksanaan birokrasi publik (pelayanan publik) yang berjalan efektif, efisien, transparan demi kesejahteraan rakyat (Tomuka, 2013).

Penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif, efisien dan bertanggung jawab antara sektor swasta dan masyarakat disebut *good governance* (Nasution, 2018).

Reformasi administrasi publik mengarah pada pelaksanaan dan fungsimanajemen pemerintahan yang efektif dan efisien serta mengutamakan kepentingan umum. Administrasi publik memiliki makna akuntabilitas dan kredibilitas atas pemecahan berbagai masalah yang kompleks terkait dengan kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan pembangunan yang berkesinambungan (Rakhmat, 2005).

Tolak ukur kinerja pemerintah dapat dilihat dari pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian/lembaga merupakan hal yang menjadi prioritas dan harus ditingkatkan. (Pasolong, 2007)

Tuntutan masyarakat yang kritis menuntut birokrasi pemerintahan yang akuntabel, profesional, dan transparan dalam pelayanan publik yang prima. (Utomo, 2008).

Kegiatan pendaftaran tanah terdiri dari pendaftaran tanah pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Obyek kegiatan pendaftaran tanah pertama kali meliputi bidang-bidang tanah

yang belum dipunyai/didaftarkan dengan suatu hak atas tanah, sedangkan obyek kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah adalah bidang-bidang tanah yang sudah bersertipikat atau sudah didaftarkan hak atas tanahnya.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut sistem informasi pertanahan harus dikembangkan dengan model hubungan antara manusia dengan tanah yaitu RRR (*Responsibility, Rights, Restriction*). (Wahyuni, 2017); (Mechsan, 2010).

Tuntutan masyarakat akan akuntabilitas, transparansi serta prinsip-prinsip *good governance* dapat dijawab dengan adanya inovasi yang menggiring instansi publik untuk meningkatkan kinerjanya lebih baik (Mirnasari, 2013).

Masyarakat atau pihak yang memerlukan tanah harus melaksanakan perbuatan hukum dengan pemilik tanah semula untuk memperoleh suatu bidang tanah. Perbuatan hukum yang dimaksud di sini adalah kegiatan yang diproses di BPN contohnya Jual Beli, Hibah dll. Terkait hal tersebut, apabila obyeknya berupa bidang tanah yang sudah bersertipikat (terdaftar) maka diperlukan informasi awal mengenai status tanah dimaksud. Untuk mengakomodasi perolehan informasi mengenai status bidang tanah yang sudah terdaftar/bersertipikat, maka Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan pelayanan informasi data tekstual/grafikal berupa pelayanan pengecekan sertipikat.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki intensitas permohonan pelayanan yang cukup tinggi dengan rata-rata per bulan mencapai 80% didominasi oleh permohonan pelayanan oleh PPAT. Berdasarkan hal tersebut maka Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai pelaksana melakukan inovasi untuk mempermudah

pelayanan yaitu Pelayanan Pengecekan Sertipikat *online*.

Pelaksanaan pelayanan pengecekan sertipikat didasarkan pada ketentuan Pasal 34 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 jo. Pasal 97 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997. Hal ini dilakukan untuk memberikan jaminan kepastian hukum hak atas tanah kepada calon pemegang hak selanjutnya sebagai pihak yang memerlukan tanah. Pengecekan dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian antara sertipikat hak atas tanah yang bersangkutan dengan daftar-daftar yang ada di Kantor Pertanahan setempat.

Layanan pengecekan sertipikat *online* merupakan wujud nyata dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam mengimplementasikan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Petanahan secara Elektronik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tujuan penelitian adalah untuk mendiskripsikan bagaimana implementasi inovasi pelayanan pengecekan sertipikat online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat dan faktor-faktor organisasi yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Pelayanan publik yang efisien dan efektif sangat penting bagi masyarakat yaitu pelayanan publik yang bersifat administratif, kualitas pelayanan yang efektif dan efisien akan menghemat anggaran yang harus dialokasikan untuk pelayanan publik (Islam, 2012)

Untuk melihat kualitas pelayanan publik ada beberapa indikator menurut

Nugroho yang dikutip oleh Samsara (2013) menyebutkan 10 indikator dalam pelayanan publik, yaitu: Keandalan (*Reliability*); Bukti Langsung (*Tangible*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Kompetensi (*Competence*); Kesopanan (*Courtesy*); Komunikasi (*Communication*); Kredibilitas (*Credibility*); Keamanan (*Security*); Akses (*Access*); Memahami Pelanggan (*Understanding the customers*).

Dalam menjaga kualitas pelayanan publik diperlukan kontrol publik, kontrol publik dapat dilaksanakan dengan melakukan penilaian oleh masyarakat atas kualitas layanan publik. Kualitas layanan publik oleh pemerintah memberikan dampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi negara (Sibanda, 2012).

Kualitas pelayanan publik yang baik harus didukung dengan kinerja yang baik pula. Mahsun (2006) menyebutkan bahwa kinerja (*performance*) sebagai gambaran tentang tingkat pencapaian suatu program, kegiatan dan kebijakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang dituangkan dalam rencana strategis suatu organisasi. Kinerja dalam sektor publik meliputi kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan keseimbangan antar semua sektor publik yaitu kinerja individu, kelompok dan organisasi.

Empat elemen pokok pengukuran kinerja menurut Mahsun (2006) adalah:

- 1) Merumuskan dan menetapkan tujuan, sasaran, strategi organisasi
- 2) Menetapkan indikator serta ukuran kinerja
- 3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran organisasi
- 4) Melakukan evaluasi kinerja

Peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan salah satunya melalui inovasi. Inovasi merupakan suatu keniscayaan yang akan selalu ada ketika suatu organisasi menghendaki suatu perubahan yang lebih

baik, namun inovasi cenderung didominasi oleh sektor swasta dibandingkan sektor publik. Inovasi dipandang melekat dengan sektor swasta, namun saat ini ada tren baru pada sektor publik untuk melakukan inovasi di mana terdapat peningkatan permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Sørensen & Torfing, 2012).

Hal utama yang mendukung peningkatan inovasi kolaboratif di sektor publik adalah kolaborasi multi-aktor yang memastikan inovasi pelayanan publik yang transformatif (Bommert, 2010).

Inovasi yang diambil dalam kebijakan mengacu visi, misi baru sesuai dengan realita kebutuhan. Dalam metode pelayanan, inovasi merupakan cara baru untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (Hilda, 2014). Keberhasilan merupakan puncak semua usaha yang dilakukan, ada beberapa unsur yang mendukung. Suatu inovasi dapat dikatakan berhasil dilihat dari dua hal yakni program inovasi serta agen inovasi (Mayangsari, Soeaidy, & Prasetyo, 2013).

Karakteristik yang digunakan untuk melihat inovasi menurut (Rogers, 2003), yaitu:

- 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
- 2) Kesesuaian (*Compability*)
- 3) Kerumitan (*Complexity*)
- 4) Kemungkinan mencoba (*Triability*)
- 5) Kemudahan untuk diamati (*Observability*)

Rinaldi (2012) menyebutkan bahwa efektivitas dan kualitas pegawai negeri merupakan tolak ukur keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun. Peran aparatur Negara sangat penting dalam keberhasilan organisasi, karena aparatur Negara sebagai pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Keberhasilan organisasi dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal terdapat faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal organisasi

adalah faktor dari dalam organisasi yang memberikan tekanan pada organisasi sehingga mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu:

- 1) Visi dan strategi organisasi
- 2) Struktur Organisasi
- 3) Sumber Daya Manusia
- 4) Budaya organisasi
- 5) Kepemimpinan
- 6) Proses organisasi

Tidak hanya faktor internal dalam organisasi saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi namun ada faktor eksternal yaitu kekuatan dari luar organisasi yang selalu memberikan tekanan terhadap organisasi sehingga mempengaruhi kinerja organisasi, komponen yang termasuk faktor eksternal yaitu:

- 1) Adanya Kebijakan negara dan pemerintah
- 2) Perkembangan teknologi
- 3) Nilai sosial dalam masyarakat
- 4) Kebutuhan masyarakat
- 5) Kompetisi

Berdasarkan penjelasan di atas karakteristik yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan mencoba (*Triability*), Kemudahan untuk diamati (*Observability*). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi faktor internal dan eksternal sesuai yang dikemukakan oleh Purwanto dkk.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dengan cara memberikan penjelasan inovasi Layanan Pertanahan Pengecekan Sertipikat *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. (Creswell, 2010)

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat Jl. HM Rafi'I No 18, Arut Selatan, Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan bagaimana implementasi layanan pengecekan sertifikat *online* serta menguraikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya (Nawawi, 1993)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Layanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat *online*

Pelaksanaan pengecekan sertifikat dilakukan oleh PPAT sebelum dilaksanakannya pembuatan akta yang menjadi dasar perbuatan hukum peralihan/pembebanan hak atas tanah. Pelayanan pengecekan sertifikat dilaksanakan dengan menggunakan dana yang bersumber dari masyarakat sendiri (pemohon) sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Manfaat kegiatan pengecekan sertifikat adalah untuk mengetahui status terakhir dari suatu bidang tanah yang sudah terdaftar/bersertipikat. Dari hasil pengecekan dapat diketahui kesesuaian data pada sertifikat dengan data fisik dan data yuridis yang terdapat pada daftar umum pendaftaran tanah sehingga dapat memberikan jaminan kepastian hukum kepada masyarakat atau stakeholder yang memerlukan tanah sebelum dilakukan perbuatan hukum atas suatu bidang tanah.

Pengecekan sertifikat *online* dilaksanakan sejak 01 April 2020, sebelumnya pengecekan sertifikat dilakukan secara manual dan harus datang langsung serta membawa berkas ke Kantor Pertanahan

Kabupaten Kotawaringin Barat. Karakteristik inovasi pelayanan pengecekan sertifikat secara *online* dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Relative Advantage

Relative advantage atau yang biasa disebut keunggulan relatif adalah tingkat sebuah inovasi dipandang lebih baik dibandingkan ide inovasi sebelumnya (Rogers, 2003). Berdasarkan hasil wawancara, melalui layanan pengecekan sertifikat *online* ini, *performance* pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat semakin meningkat. Kredibilitas, akuntabilitas dan transparansi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat juga semakin baik dan ada perubahan dibandingkan sebelumnya. Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat dapat memberikan rasa nyaman, aman dan kemudahan kepada pemohon. Layanan pengecekan sertifikat *online* membebaskan pemohon dari segala resiko dan keraguan. Dapat dilihat dari penyimpanan database secara *online* sehingga keamanan terjamin dan orang lain tidak dapat mengetahuinya, hanya pihak yang bersangkutan yang dapat melihatnya. Secara keamanan finansial juga terjaga dengan dukungan aplikasi dari pusat tidak perlu adanya tambahan biaya yang harus dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. Pemohon yang menggunakan layanan pengecekan sertifikat *online* mendapat kemudahan tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat dapat melakukan pendaftaran dari tempat pemohon (rumah/kantor).

Adanya layanan pengecekan sertifikat *online* ini memberikan manfaat juga kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat sebelumnya petugas harus mengentry berkas pemohon namun setelah adanya pengecekan sertifikat *online* pemohon/PPAT mengentry data sendiri secara *online*. Hal tersebut membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Keuntungan lainnya bagi pemohon adalah pelayanan yang lebih terjangkau menggunakan sistem *online* sesuai dengan

standar yang ditetapkan yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional.

*"Tentunya dengan adanya pengecekan sertipikat secara online ini mempermudah pemohon (PPAT), tidak perlu datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat, cukup dimana saja bias melakukan pengecekan sertipikat online lebih efektif dan efisien kan dibandingkan pengecekan sertipikat secara manual, PPAT harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. Tarif pengecekan sertipikat online juga sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional."*Wawancara dengan Kasubsi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT.

b. Compability

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pelaksanaan layanan pengecekan sertipikat *online* dalam hal persyaratan tidak terjadi banyak perubahan. Perbedaan terletak pada pihak yang melakukan input data, jika sebelum inovasi pemohon harus datang ke Kantor Pertanahan mengambil nomor antrian kemudian melengkapi syarat, membawa berkas dan mengisi form permohonan di loket Kantor Pertanahan, namun setelah inovasi input data dilakukan secara mandiri oleh pemohon. Prosedur pengecekan sertipikat telah diatur seluruhnya dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Ada persamaan pengecekan manual dan *online*, yaitu penetapan tarif atau biaya tidak ada perubahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional.

*"Untuk persyaratan tidak banyak perubahan dari pelayanan pengecekan sertipikat manual sebelumnya, untuk persyaratan bias dicek melalui aplikasi sentuh tanahku atau bisa menghubungi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. Dulu sebelum ada layanan pengecekan sertipikat online, pemohon harus datang langsung dan mengantri di loket membawa seluruh persyaratan, kemudian mengisi formulir permohonan. Tarifnya masih sama sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional."*Wawancara dengan Kasubsi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT.

c. Complexity

Berdasarkan hasil wawancara, Layanan pengecekan sertipikat *online* memiliki tingkat kerumitan tersendiri, yaitu validasi buku tanah. Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat sampai saat ini baru 40% buku tanah yang tervalidasi, namun Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat terus berusaha meningkatkan data validasi buku tanah secara keseluruhan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat juga melakukan sosialisasi dan pelatihan yang diberikan kepada pemohon (PPAT) agar dapat memahami dan menggunakan aplikasi pengecekan sertipikat *online* sehingga tidak merasa kesulitan.

*"Validasi Buku Tanah masih menjadi kendala dalam layanan pengecekan sertipikat online, saat ini validasi masih 40% namun Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat terus berpogress untuk menyelesaikan validasi buku tanah sampai 100%."*Wawancara dengan Kasubsi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT.

d. Triability

Menurut hasil wawancara, permohonan pengecekan sertipikat *online*, sering terjadi *server-error* karena belum tervalidasinya buku

tanah, hal ini menghambat pekerjaan yang ada.

"Hambatan dari layanan pengecekan sertifikat online ini karena validasi belum 100% sehingga kadang terjadi server-error". Wawancara dengan Kasubsi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT.

e. Observability

Berdasarkan hasil wawancara, pengecekan sertifikat *online* ini mempermudah pemohon di manapun berada. Mereka dapat mengaksesnya tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. Selain itu dengan adanya pengecekan sertifikat *online* akan mempermudah proses peralihan hak, pelayanan juga berjalan efektif dan efisien. Pengecekan sertifikat manual sebelum adanya pengecekan sertifikat *online* ini berdasarkan SOP memerlukan waktu 1 hari kerja dengan catatan bidang sudah terplotting (jika belum terplotting harus dilakukan pemeriksaan lapangan dan pemohon harus berada di tempat), bidang tanah tidak tumpang tindih (jika terjadi tumpang tindih harus dilakukan blokir terlebih dahulu). Pengecekan sertifikat *online* hanya membutuhkan waktu 15 menit saja dengan catatan sudah validasi.

"Layanan pengecekan sertifikat online mempermudah proses peralihan hak, pelayanan juga lebih efektif dan efisien, waktu yang dibutuhkan jika Buku Tanah sudah tervalidasi dan terplotting hanya 15 menit, namun jika belum di validasi harus menunggu proses validasi dahulu, sedangkan jika terjadi tumpang tindih maka harus diblokir terlebih dulu". Wawancara dengan Kasubsi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi layanan pengecekan sertifikat online

a) Faktor Internal

Visi dan Strategi, selaras dengan Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Maju dan Modern, Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat terus meningkatkan pelayanan untuk

memberikan pelayanan prima, transparan, mudah, cepat dan akuntabel melalui pelaksanaan inovasi pengecekan sertifikat *online* yang dapat menginspirasi serta memberikan pandangan yang ideal, arahan serta menjadi agen perubahan. Penerapan pelayanan pengecekan sertifikat *online* menggunakan perkembangan ilmu pengetahuan sistem informasi dan teknologi dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan kepada pemohon. Berdasarkan hasil wawancara bahwa memberikan pelayanan prima dengan akuntabel, cepat, tepat, mudah, dan transparan merupakan hal yang ingin dicapai oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. Strategi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat, yaitu membuat inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan kemampuan dan kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sumber Daya Manusia (SDM), hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan layanan pengecekan sertifikat *online* terkait dengan sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. *Front-office* atau loket (penerima berkas, bendahara penerima, dan penyerahan produk). *Back office* yaitu pengecekan oleh admin. Seluruh pegawai adalah pegawai yang kompeten dalam bidangnya. Contoh pada bagian *front office*, pegawai harus memahami tentang persyaratan, prosedur, biaya, serta informasi lain yang dibutuhkan oleh pemohon (PPAT). Pegawai yang bertugas di *back-office*, harus memahami IT, SOP dan memiliki kemampuan, ketelitian dalam membaca berkas permohonan pengecekan. Selain *front office* dan *back office* ada admin. Admin adalah Pejabat Pelaksana yaitu Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT yang tentunya menguasai dan kompeten dalam bidangnya. Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat melakukan monitoring dan evaluasi bulanan dalam pelaksanaan pengecekan sertifikat *online*.

Struktur Organisasi, layanan pengecekan sertifikat elektronik merupakan wujud dari

layanan informasi pertanahan secara elektronik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Petanahan secara Elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa untuk menindaklanjuti hal tersebut diteruskan ke Kantor Wilayah dan dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan. Ada beberapa tahap yang dilakukan dalam pengecekan sertifikat *online*, yaitu pertama Kantor Pertanahan harus Validasi Buku Tanah, kedua PPAT sudah harus validasi dalam akun mitra ATR/BPN (PPAT), ketiga Kantor Pertanahan memverifikasi akun mitra ATRBPN (PPAT), keempat evaluasi (pengecekan dan pemantauan secara berkala oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat. Selain itu, harus dilakukan koordinasi agar pelayanan berjalan secara terpadu.

Budaya Organisasi, menurut hasil wawancara budaya organisasi yang diterapkan kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat, yaitu disiplin, tanggung jawab dan kerjasama. Bentuk dari kedisiplinan yang diterapkan pada Kantor Pertanahan Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat, antara lain masuk kerja pukul 08.00 WIB dengan absen menggunakan sidik jari saat datang dan pulang kantor pukul 16.30 WIB. Antar seksi harus saling berkoordinasi sehingga terjalin kerjasama yang baik. Pegawai harus sigap dan responsif agar pelayanan berjalan dengan baik. Bagi pegawai yang tidak mentaati aturan akan dikenakan sanksi.

b) Faktor Eksternal

Teknologi, sarana dan prasarana pelayanan publik yang sangat penting saat ini adalah teknologi. Teknologi yang digunakan berupa sistem komputer, jaringan internet yang menghubungkan dengan server Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN. Sistem informasi dan database pelayanan pengecekan sertifikat *online* menggunakan aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan Website (KKP WEB).

Penggunaan sistem mitra ATR/BPN dan KKP Web pada pelayanan pengecekan sertifikat *online* memberikan manfaat berupa kecepatan, dan kemudahan kerja terutama dalam input, monitoring dan evaluasi data. Namun masih terdapat kelemahan dalam sistem mitra ATR/BPN dan KKP Web yang digunakan dalam pengecekan sertifikat *online* yaitu belum maksimalnya menggunakan aplikasi karena sering terjadi *error server*.

Kebijakan Pemerintah, pelayanan pengecekan sertifikat *online*, mulai dari persyaratan, waktu, prosedur, biaya, dan pelaporan semakin akuntabel dan transparan karena sistem informasi yang menyediakan informasi persyaratan, dan proses lebih lanjut yang dapat diakses semua orang. Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Petanahan secara Elektronik menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan pengecekan sertifikat *online*. Layanan pengecekan sertifikat *online* dapat dikatakan sebagai bukti nyata dari pelaksanaan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan diimplementasikan pada instansi pada dasarnya adalah untuk kebaikan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keadaan Alam, kuartal pertama tahun 2020 mulai adanya pandemik covid19 yang muncul di Indonesia. Hal ini berdampak pada layanan pertanahan yang diberikan. Kantor Pertanahan membatasi layanan untuk bertatap muka langsung pada pemohon. Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat melaksanakan prosedur penanganan covid19 tanpa menutup layanan pertanahan. Hal ini mendorong Kantor Pertanahan

Kotawaringin Barat untuk melakukan inovasi layanan pengecekan sertifikat *online*.

Adanya layanan pengecekan sertifikat *online* ini sangat bermanfaat untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat sendiri dalam memberikan layanan di masa pandemik serta mempermudah pemohon untuk tetap mendapatkan pelayanan pertanahan khususnya layanan pengecekan sertifikat *online* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

SIMPULAN

Pelaksanaan inovasi pengecekan sertifikat *online* sebagai salah satu strategi memperbaiki kualitas pelayanan publik dan sebagai bentuk dari *good governance* berjalan dengan baik di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat, kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat, akuntabilitas, kredibilitas dan transparansi Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat juga mengalami perubahan yang signifikan. Layanan pengecekan sertifikat *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat memberikan kemudahan, rasa aman dan kenyamanan serta pelayanan prima kepada pemohon.

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi, secara Internal: Visi dan Strategi, Sumber Daya Manusia, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi.

Secara Eksternal: Teknologi, Kebijakan Pemerintah, Keadaan Alam,

DAFTAR PUSTAKA

- Bommert, B. (2010). Collaborative Innovation in The Public Sector. *International Public Management Review*, 11(1), 15-33. Retrieved from <http://journals.sfu.ca/ipmr/index.php/ipmr/article/view/73>
- Creswell, J. W. (2010). Mapping the developing landscape of mixed methods research. *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, 2, 45-68.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dana Manajemen Publik*, 2(1), 1-10.
- Islam, N. (2012). Quality Of Civil Administration And Economic Growth: A Threshold Analysis. *The Journal of Developing Areas*, 46(2), 315-350. <https://doi.org/10.1353/jda.2012.0040>
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran kinerja sektor publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mayangsari, P. I., Soeaidy, M. S., & Prasetyo, W. Y. (2013). Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 248-256.
- Mechsan, S. (2010). Tinjauan Yuridis Terhadap Bidang Pertanahan Dalam Rangka Otonomi Daerah. *Jurnal Hukum Pro Justitia*, 28(1), 91-98.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Nasution, S. R. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 72-77. <https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1904>
- Nawawi, H. (1993). *Metode penelitian bidang sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rakhmat, M. S. (2005). Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah Yang Demokratis. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 22-34.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 6-15. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno Samsara.pdf>
- Sibanda, M. M. M. (2012). Monitoring Customer-focused Quality Service Delivery in Local Government: Conceptual Issues and Perspectives for Consideration. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 1(1), 4-25. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v1i1.21>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2012). Collaborative innovation in the public sector. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 17(1), 1-14.

- <https://doi.org/10.4337/9781849809740.0032>
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Politico*, 1(3), 1-15.
- Utomo, S. D. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3), 161-167.
- Wahyuni, W. (2017). Rekayasa Ulang (Reengineering) Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional Dengan Pendekatan Unified Modelling Language (UML). *Jurnal Agraria Dan Pertanahan*, 3(1), 112-122.
- <https://doi.org/10.31292/jb.v3i1.94>