



## PERSPEKTIF

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

### Tata Kelola Informasi Peta Zona Nilai Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang

### *Management of Land Value Zone Map Information At the Semarang City Land Office*

**Niken Susanawati, Retno Sunu Astuti, Budi Puspo Priyadi & Teuku Afrizal**

Program Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro

Diterima: 15 November 2020; Direview: 15 November 2020; Disetujui: 10 April 2021

#### Abstrak

Masyarakat belum mengetahui manfaat dan akses informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang, sehingga transaksi jual beli yang terjadi masih menggunakan Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) yang nilainya di bawah harga pasar tanah. Informasi peta zona nilai tanah yang berlaku dinilai juga masih ada harga yang tidak sesuai dengan harga pasar, sehingga membuat masyarakat mengajukan pengaduan ke Kantor Pertanahan Kota Semarang. Akan tetapi kurangnya transparansi yang diberikan membuat masyarakat kurang mengetahui bagaimana prosedur pengaduan tersebut, bahkan masyarakat tidak dilibatkan dalam penentuan harga pada peta zona nilai tanah yang berlaku. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tata kelola informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang yang dinilai belum dilakukan dengan maksimal. Teori yang digunakan penelitian ini mengacu pada partisipasi masyarakat oleh Vane Klases dan transparansi (kebijakan, kemudahan akses, prinsip *check and balance*) yang dikemukakan oleh Sedarmayanti. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan peneliti sebagai instrumen kunci (*the researcher is the key informant*). Hasil yang didapat bahwa tata kelola informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang belum diterapkan secara maksimal, bahwa masih perlu ditingkatkan sosialisasi manfaat dan proses pengaduan informasi peta zona nilai tanah serta partisipasi masyarakat.

**Kata Kunci:** Tata Kelola; Zona Nilai Tanah; Transparansi; Partisipasi Masyarakat

#### Abstract

*The community doesn't know the benefits and access to information on land value zone maps at the Semarang City Land Office yet, so the sale and purchase transactions that occur still use the Tax Object Selling Value (NJOP) whose value is below the land market price. The information on the prevailing land value zone map is also assessed that there are not in accordance with market prices, thus making the public file a complaint at the Semarang City Land Office. However, the lack of transparency provided made the community less aware of how the complaint procedure was, and the community was not even involved in determining the price on the applicable land value zone map. The purpose of this study was to determine how the management of land value zone map information at the Semarang City Land Office, which is considered to have not been done optimally. The theory used in this study refers to Vane Klases's public participation and the transparency (policy, easy access, check and balance principle) proposed by Sedarmayanti. This study uses a qualitative approach and the researcher as a key instrument. The results show that the management of land value zone map information at the Semarang City Land Office has not been maximally implemented, that there is still a need to improve the socialization of benefits and the process of complaints about land value zone map information and public participation.*

**Keywords :** Governance; Land Value Zone; Transparency; Public Participation

**How to Cite:** Susanawati, N. Astuti, R.S. Priyadi, B.P. & Afrizal, T (2021). Tata Kelola Informasi Peta Zona Nilai Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. PERSPEKTIF, 10(2): 345-351

\*Corresponding author:

E-mail: [niken12@gmail.com](mailto:niken12@gmail.com)

ISSN [2085-0328](https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4463) (Print)  
ISSN 2684-9305(Online)

## PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi impian semua masyarakat Indonesia, adanya sinergisitas antara pemerintah, pihak swasta dengan masyarakat yang ada (Pratolo, 2008). Masyarakat berharap mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan. Adanya pelayanan yang baik tersebut bisa meminimalisir budaya organisasi yang buruk, seperti korupsi dan penyelewengan kekuasaan (Kamaluddin, 2019). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan hak setiap warga masyarakat untuk mendapatkan informasi dan turut berpartisipasi dalam rangka mengembangkan lingkungan sosial dan pribadinya serta dilindungi oleh peraturan hukum yang berlaku. Transparansi dan partisipasi masyarakat dibutuhkan dalam pelayanan publik, salah satunya di bidang pertanahan yang rentan akan sengketa, konflik maupun perkara antar individu jika tidak ditangani dengan baik.

Tanah menjadi sesuatu yang bernilai jual dan dijadikan sebagai investasi baik jangka pendek maupun panjang. Persoalan muncul ketika masyarakat tidak mengetahui secara pasti harga pasar tanah di lokasi mereka.

Minimnya informasi mengenai harga tanah membuat harga yang ada di pasaran menjadi tidak terkendali dan mengganggu kelancaran pembangunan terutama bagi yang membutuhkan tanah, bahkan cenderung merugikan bagi penjual maupun pembeli (Fahirah et al., 2010). Ditambah lagi munculnya spekulasi atau calo tanah yang sengaja menguasai dan menentukan harga pasar tanah menurut mereka sendiri (Nasim, & Romdhon, 2014; Ulisah, 2016; Putri, 2018; Rachmawati, et al., 2015).

Transaksi jual beli yang terjadi masih menggunakan Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP), di mana Nilai Jual Obyek Pajak pada kenyataannya jauh lebih rendah dibandingkan harga pasar tanah realnya karena tidak diupdate tiap tahun sedangkan harga tanah mengalami kenaikan tiap tahun. Disamping itu, ada juga manipulasi harga yang dilakukan oleh masyarakat yang bertujuan untuk mengurangi pembebanan pajak yang tinggi. Masyarakat dengan sengaja memberikan informasi yang tidak sesuai dengan kenyataannya ketika mereka melakukan proses balik nama pada sertifikat mereka, sehingga ketika transaksi terjadi nilai jual beli yang tertera dalam Akta Jual Beli (AJB) di bawah harga pasar yang seharusnya

**Tabel 1. Perbandingan Nilai Jual Obyek Pajak dengan Zona Nilai Tanah Tahun 2017 – 2019**

No.	Lokasi	2017		2018			2019				
		NJOP	ZNT	NJOP	%	ZNT	%	NJOP	%	ZNT	%
1.	Jl. Medoho	1.147.000	3.685.000	1.147.000	0	4.095.000	11,1	1.147.000	0	4.550.000	11,1
2.	Jl. Kedungmundu Raya	2.630.000	6.472.900	2.779.000	5,7	7.191.000	11,2	2.925.000	5,3	7.990.000	11,1
3.	Jl. Gergaji Balekambang	1.328.000	2.769.000	1.416.000	6,6	3.077.000	11,1	1.416.000	0	3.419.000	11,1
4.	Jl. Tretes Sari	335.000	437.000	464.000	38,5	486.000	11,2	464.000	0	540.000	11,1

Sumber : Data Olahan, 2020

Kondisi inilah yang menjadi perhatian dari instansi pemerintah terutama Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional untuk merumuskan harga pasar tanah yang *up to date* dan valid, yang dikenal dengan peta zona nilai tanah (ZNT). Peta zona nilai tanah ini bisa dimanfaatkan masyarakat untuk mengetahui harga tanah mereka pada saat akan melakukan transaksi jual beli properti. Sehingga dengan adanya peta zona nilai tanah ini diharapkan adanya upaya

pemerintah untuk menengahi antara spekulasi tanah dengan masyarakat.

Tata kelola informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang dinilai belum dilakukan dengan baik karena masih adanya pengaduan dari masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur. Pada kenyataannya peta zona nilai tanah dirasakan masyarakat masih ada ketimpangan mengenai harga pasar tanah yang sudah ditetapkan, masih ada keluhan atau pengaduan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Semarang, baik di

loket informasi maupun langsung ke pejabat yang berwenang. Masyarakat merasa tidak ada transparansi dari pihak Kantor Pertanahan Kota Semarang karena ketika mengajukan pengaduan terkait harga yang terdapat di zona nilai tanah yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, tidak ada penjelasan yang mereka

terima dari pihak pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang. Kondisi seperti ini pada akhirnya memaksa masyarakat harus menerima harga tanah yang terdapat di zona nilai tanah tanpa mendapat kesempatan untuk melakukan banding terkait harga tanah tersebut.

**Tabel 2. Data Pengaduan Pelayanan Informasi Nilai Tanah 2019**

No.	Jenis Pengaduan Keberatan	Jumlah Pengaduan Keberatan	
		Lisan	Bersurat
1.	Nilai tanah terlalu tinggi	9	1
2.	Suatu bidang terpotong batas zona sehingga memiliki lebih dari 1 (satu) nilai	10	1
3.	Eksisting bidang tanah tidak sesuai dengan peta dasarnya	13	-
Total		32	2

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Semarang, 2020

Di dalam *Standar Operating Prosedur* (SOP) disebutkan pengaduan bisa diproses jika dilakukan secara bersurat. Perubahan zona nilai tanah bisa dilakukan sepanjang adanya pengaduan keberatan nilai yang ada melalui surat resmi ke Kantor Pertanahan Kota Semarang dan setelah dilakukan *groundcheck* oleh tim survei zona nilai tanah dan ditemukan harga berbeda antara yang tertera di peta zona nilai tanah dengan di lapangan. Dengan ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pengaduan keberatan informasi nilai tanah mengakibatkan penanganan perubahan zona nilai tanah juga terhambat dan tidak adanya pengecekan kembali harga tanah yang sesuai dengan eksisting.

Disamping itu masyarakat juga mengeluhkan tidak dilibatkan dalam pengambilan data terkait dengan penentuan harga tanah dalam peta zona nilai tanah, pada kenyataannya yang mengetahui harga tersebut adalah masyarakat itu sendiri yang melakukan transaksi jual dan beli properti. Mereka juga menuntut diberikannya wadah untuk melakukan pengaduan bilamana menemukan harga tanah yang tidak sesuai. Masyarakat mengharapkan adanya transparansi dan tindaklanjut dari petugas maupun pejabat dari Kantor Pertanahan Kota Semarang terkait dengan pengaduan zona nilai tanah yang mereka sampaikan.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif sehingga peneliti

merupakan instrumen kunci (*the researcher is the key informan*), jadi peneliti karena rasa ingin tahu harus mampu menggali informasi yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan, dengan terjun langsung ke lapangan. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian dapat berupa alat perekam suara atau gambar (*video, kamera, tape recorder* atau alat perekam lainnya) dan dapat berupa catatan langsung (*fields note*) (Arikunto, 2010). Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles dan Hubberman yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014).

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Kebijakan Terkait Informasi Peta Zona Nilai Tanah**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah 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 terdapat pelayanan informasi nilai tanah atau nilai aset properti yang bisa dimanfaatkan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai harga tanah mereka yang valid di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan informasi nilai tanah atau nilai aset properti melalui loket yang tersedia dengan melengkapi

persyaratan yang sesuai dengan *Standar Operating Prosedur* yang berlaku.

Terkait dengan pelayanan informasi nilai tanah tersebut pada kenyataannya masyarakat belum mengetahui keberadaan dan manfaat dari peta zona nilai tanah yang dijadikan dasar penentuan harga tanah. Masyarakat di dalam melakukan transaksi jual beli properti masih mengacu kepada Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) yang terdapat pada Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), padahal Nilai Jual Obyek Pajak tersebut jauh di bawah harga pasar yang ada. Berkenaan dengan kondisi tersebut, sudah seharusnya pihak Kantor Pertanahan Kota Semarang melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan manfaat dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut. Sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan utama supaya masyarakat mengetahui dan memahami tentang program yang sedang direncanakan maupun dilaksanakan oleh pemerintah (Rejeki et al., 2015).

Metode yang bisa digunakan dalam sosialisasi informasi peta zona nilai tanah kepada masyarakat adalah : a) Ceramah atau pemberitahuan langsung pada saat sosialisasi program strategis nasional yang lain, seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang dilakukan rutin ke kelompok masyarakat, sehingga diharapkan lebih tepat sasaran dengan dihadiri semua lapisan masyarakat; b) Penjelasan langsung di loket informasi maupun pendaftaran yang ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang pada saat masyarakat melakukan permohonan sertipikat dan memohon informasi terkait layanan di Kantor Pertanahan Kota Semarang; c) Penjelasan melalui media komunikasi, seperti *leaflet*, banner, poster yang dipasang maupun dibagikan di Kantor Pertanahan Kota Semarang serta pembuatan iklan layanan masyarakat maupun di media sosial (facebook, twitter, instagram) yang mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya sosialisasi informasi peta zona nilai tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang diharapkan masyarakat umum lebih mengetahui dan memahami manfaat dan akses untuk mendapatkan layanan informasi nilai tanah.

### **Kemudahan Akses Informasi Peta Zona Nilai Tanah**

Kemudahan memperoleh informasi bagi masyarakat bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Kemudahan akses informasi secara langsung bisa didapatkan dari petugas loket yang ada, sedangkan akses informasi secara tidak langsung bisa diperoleh masyarakat melalui media perantara, diantaranya brosur, *leaflet*, papan pengumuman, maupun iklan (Irawan, 2018).

Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang sudah diimplementasikan kemudahan akses bagi masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan untuk mengajukan permohonan informasi peta zona nilai tanah dengan baik. Adanya petugas atau staf dari Sub Seksi Penilaian Tanah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan informasi nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. Untuk petugas *back office* sejumlah 2 (dua) orang yang bertugas untuk melakukan penyelesaian proses permohonan informasi nilai tanah dan 1 (satu) orang petugas loket atau *front office* yang bertugas untuk menerima berkas dan melayani semua pertanyaan maupun keluh kesah seputar pelayanan informasi nilai tanah dari masyarakat selaku pemohon.

Di samping itu, adanya sejumlah media komunikasi yang sudah menginfokan dengan sangat jelas terkait prosedur dan persyaratan informasi nilai tanah kepada masyarakat yang membutuhkan, baik itu di papan pengumuman dan *banner* di luar kantor maupun di dalam kantor, serta *leaflet* yang dibagikan dan tersedia di masing-masing meja petugas loket. Adanya loket informasi dengan 1 (satu) orang petugas loket dengan didampingi oleh 1 (satu) manajer loket yang siap memberikan informasi dengan detail setiap pertanyaan dan masalah yang diajukan ke Kantor Pertanahan Kota Semarang. Sebaiknya adanya pemasangan *flowchart* (bagan alir) pelayanan informasi peta zona nilai tanah yang mudah dilihat masyarakat dengan jelas sehingga masyarakat lebih mudah memahami tahapan-tahapan pelayanan informasi peta zona nilai tanah dari awal hingga akhir.

Petugas loket dan media komunikasi yang ada sudah memberikan informasi kepada masyarakat terkait *Standar Operating Prosedur* pelayanan informasi peta zona nilai tanah. Masyarakat bisa mengetahui tahapan ataupun proses pengajuan permohonan dari loket

pendaftaran hingga proses penyelesaian pelayanan di loket informasi yang tersedia. Sesuai dengan SOP yang berlaku, permohonan informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang bisa diselesaikan dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sehingga masyarakat berhak untuk menanyakan jika penyelesaian melebihi waktu yang ditetapkan oleh SOP. Disamping itu, terkait biaya permohonan pelayanan, masyarakat diwajibkan membayar sejumlah uang yang tertera di lembar kuitansi yang dicetak oleh petugas loket. Disini transparansi pelayanan publik terlihat sudah sangat baik karena pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dibayarkan langsung ke Kas Negara sehingga meminimalkan adanya praktik korupsi.

Masyarakat selaku pemohon juga diberikan kesempatan jika ada pertanyaan yang berkaitan dengan informasi peta zona nilai tanah baik kepada petugas di *front office* maupun *back office*. Jika petugas tersebut dirasa belum menjawab semua pertanyaan yang diajukan, masyarakat berhak untuk menemui pejabat yang berwenang, yaitu Kepala Sub Seksi Penilaian Tanah dan Pemanfaatan Tanah Pemerintah. Kondisi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Saat ini Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sedang merancang adanya *one policy* atau *one map*, yaitu adanya aplikasi yang berisikan informasi suatu bidang tanah, didalamnya memuat subyek hak, letak lokasi, jenis hak, termasuk informasi zona nilai tanah. Aplikasi ini diharapkan dapat segera dinikmati oleh masyarakat umum supaya mempunyai akses yang lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Kondisi ini dapat mendorong tata kelola dalam hal transparansi pelayanan public yang lebih baik dan memuaskan masyarakat.

### **Pemberlakuan Prinsip *Check And Balance* Antara Kantor Pertanahan Kota Semarang Dengan Masyarakat Selaku Pemohon**

Prinsip *check and balance* haruslah terjalin antara Kantor Pertanahan Kota Semarang selaku penyedia layanan dan masyarakat selaku pengguna layanan, sehingga

diharapkan adanya pengawasan atau kontrol pelayanan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan tepat sasaran. Penerapan proses *check and balance* serta mengacu pada *Standar Operating Prosedur* yang berlaku pada Kantor Pertanahan Kota Semarang, dalam pelayanan informasi zona nilai tanah dapat terjadi keberatan dari masyarakat akan nilai pada peta zona nilai tanah yang berlaku. Masyarakat berhak untuk mengajukan keberatan tersebut sebagai bentuk pengawasan atau *controlling* atas kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, dalam bentuk tulisan maupun lisan (Tumber et al., 2018).

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, penyebab adanya keberatan informasi nilai zona tanah, antara lain : (a) Nilai tanah terlalu tinggi; (b) Suatu bidang terpotong batas zona sehingga memiliki lebih dari 1 (satu) nilai; (c) Eksisting bidang tanah tidak sesuai dengan peta dasarnya (citra satelit, foto udara, dan lain-lain), sehingga terjadi perbedaan orientasi yang menyebabkan kesalahan penarikan batas zona yang mengakibatkan kesalahan penentuan nilai. Kewenangan untuk merubah atau merevisi harga pada peta zona nilai tanah adalah Kantor Pertanahan sebagai penyedia pelayanan informasi zona nilai tanah (BPN, 2018).

Persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat dalam mengajukan pengaduan atau keberatan harga pada peta zona nilai tanah adalah dengan melampirkan : 1) Surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Pertanahan dan sudah ditandatangani oleh pemohon; 2) Fotokopi kutipan dari zona nilai tanah; 3) Fotokopi sertipikat atau alas hak lainnya; 4) Fotokopi identitas diri pemohon atau kuasanya; 5) Bukti transaksi jual beli maupun berkas lainnya yang bisa dijadikan bukti untuk pengaduan (BPN, 2018).

Pengaduan yang diajukan oleh masyarakat haruslah dalam bentuk formal atau tertulis resmi yang langsung ditujukan untuk Kepala Kantor Pertanahan Kota Semarang. Kondisi eksisting di lapang ditemukan bahwa masyarakat yang mengajukan pengaduan masih sebatas lisan dan tidak memahami prosedur pengaduan sebagaimana mestinya. Masyarakat mengungkapkan bahwa tidak adanya pemberitahuan dari petugas loket yang

bertugas tentang tindak lanjut pengaduan mereka, sehingga membuat masyarakat harus menerima harga pada peta zona nilai tanah yang diterapkan Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Penyedia pelayanan publik harus merespon dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk, baik itu lisan maupun tertulis sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan yang baik kepada masyarakat (Hariani, 2008). Adanya edukasi kepada petugas loket mengenai tugas dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan berusaha untuk mencari solusi bagi permasalahan yang dihadapi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat.

Di samping itu perlu adanya untuk memberikan diskresi terkait dengan regulasi pengaduan pelayanan informasi zona nilai tanah, bahwa tidak hanya pengaduan secara tertulis saja yang akan ditangani melainkan pengaduan dalam bentuk lisan juga harus ditindak lanjuti. Perlu adanya pengadministrasian dan pendataan dari semua pengaduan yang masuk, diharapkan adanya masukan dan revisi peta zona nilai tanah dari masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan rencana pemerintah yang menggantikan Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP) dengan Zona Nilai Tanah (ZNT) dalam penarikan pajak tanah untuk meningkatkan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Standar Operasional Prosedur Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sudah mengatur tentang mekanisme pengaduan keberatan peta zona nilai tanah yang diajukan oleh masyarakat. Jika ada pengaduan yang masuk, maka tim *ground check* peta zona nilai tanah Kantor Pertanahan Kota Semarang bertugas untuk menganalisa apakah pengaduan tersebut ditolak atau diterima untuk diproses lebih lanjut. Pengaduan akan ditolak jika setelah dilakukan cek lapang dan didapat harga yang tertuang pada peta zona nilai tanah sudah benar dan valid. Kemudian akan dibuatkan berita acara dan kutipan peta zona nilai tanah untuk proses lebih lanjut. Pengaduan dapat diterima jika setelah dilakukan cek lapang terdapat perbedaan antara harga tanah real dengan harga yang tertuang pada peta zona nilai tanah. Petugas dari Kantor Pertanahan akan membuat berita acara penangguhan untuk

harga pada peta zona nilai tanah yang akan direvisi sehingga tidak mengganggu jalannya pelayanan informasi zona nilai tanah yang lainnya.

Penyediaan wadah, sarana dan prasarana untuk pengaduan masyarakat perlu diperhatikan lebih serius oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang. Selain diterapkannya pengaduan secara langsung ke petugas loket, pelayanan pengaduan sudah seharusnya dibuat yang lebih mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Penggunaan teknologi sangat membantu untuk menampung semua jenis pengaduan informasi zona nilai tanah dari masyarakat. Pihak Kantor Pertanahan Kota Semarang bisa menyediakan SMS Center dan pengoptimalan aplikasi media sosial seperti facebook, twitter, dan instagram yang bisa digunakan untuk menuliskan pengaduan yang ada.

#### **Keterlibatan Masyarakat Dalam Informasi Peta Zona Nilai Tanah**

Masyarakat harus sadar akan hak-haknya di dalam pelayanan publik sehingga bisa mendorong pemerintah lebih akuntabel dalam menyelenggarakan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik. Untuk dapat mengembangkan pemahaman masyarakat akan hak-haknya, maka perlu mengembangkan kesadaran masyarakat untuk ikut terlibat dalam pelayanan publik. Menumbuhkan sikap partisipasi ini tidaklah mudah, karena ada banyak kepentingan yang terlibat di dalamnya, sehingga partisipasi ini harus tetap dijaga supaya tetap sesuai dengan tujuan dilakukannya partisipasi (Maani, 2012).

Masyarakat bisa berpartisipasi dalam informasi zona nilai tanah dengan memberikan informasi pada saat dilakukan survei pengumpulan data mengenai harga pasar tanah di lokasi mereka dengan valid. Survei tersebut dilakukan oleh petugas lapang dari Kantor Pertanahan Kota Semarang tiap tahunnya secara *random* dengan melihat perkembangan harga tanah yang terjadi. Disinilah masyarakat berperan penting sebagai pelaku utama dalam pembuatan peta zona nilai tanah pada tahap awal. Masyarakat dijadikan sampel atau responden dengan mengingat bahwa mereka yang melakukan transaksi jual beli secara langsung, sehingga jika ada informasi valid yang diberikan dapat membuat informasi peta zona nilai tanah menjadi valid juga.

Di samping itu, masyarakat juga harus memberikan informasi yang sebenarnya terkait harga jual beli tanah yang dilakukan pada saat pembuatan Akta Jual Beli (AJB) di hadapan Notaris/Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Selama ini ditemukan adanya informasi harga transaksi tanah yang tidak valid dan cenderung jauh di bawah harga pasar tanah yang semestinya. Hal ini dilakukan oleh masyarakat dengan tujuan untuk menghindari pembayaran pajak ke negara dalam jumlah besar. Kenyataan ini justru akan merugikan mereka sendiri, karena saat dilakukan survei pengumpulan data peta zona nilai tanah, harga tanah mereka cenderung lebih rendah. Perbedaan harga ini pada akhirnya akan merugikan masyarakat jika informasi zona nilai tanah dijadikan acuan dalam perhitungan ganti rugi dalam proyek pengadaan tanah bagi kepentingan umum.

#### SIMPULAN

Tata kelola informasi peta zona nilai tanah pada Kantor Pertanahan Kota Semarang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan untuk dapat memberikan pelayanan ke masyarakat menjadi lebih baik. Untuk meningkatkan transparansi yang ada, perlu adanya sosialisasi terkait dengan manfaat dan akses informasi zona nilai tanah ke masyarakat sehingga peta zona nilai tanah lebih tepat guna dan tepat sasaran. Disamping itu diperlukan edukasi dan pelayanan yang sepenuh hati dari petugas loket yang ada sehingga bisa menginformasikan kepada masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pengaduan peta zona nilai tanah yang ada. Akses informasi maupun pengaduan zona nilai tanah sudah seharusnya diberikan wadah yang lebih mudah untuk diakses masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada sekarang ini, seperti aplikasi android, sms center, media sosial (facebook, twitter, instagram) maupun melalui web resmi dari Kantor Pertanahan. Dari segi partisipasi masyarakat diharapkan adanya kerjasama dari masyarakat dalam memberikan informasi harga pasar tanah yang valid pada saat dilakukan survei pengumpulan data informasi untuk mendukung peta zona nilai tanah lebih akurat dan meminimalisir pengaduan yang masuk ke Kantor Pertanahan Kota Semarang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Ilmiah*. In *Rineka cipta, Jakarta*.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik* (Tim DAP Press (ed.)). Program Studi Doktor Administrasi Publik.
- BPN. (2018). *Petunjuk Teknis Penilaian Tanah*. In *Standar Operasional Prosedur Internal*. BPN.
- Fahirah, F., Basong, A., & Tagala, H. H. (2010). Identifikasi faktor yang mempengaruhi nilai jual lahan dan bangunan pada perumahan tipe sederhana. *Jurnal SMARTek*, 8(4), 251-269.
- Hariani, D. (2008). Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. *Dialogue*, 5(2), 239-253.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Madani*, 10(3), 86-101.
- Kamaluddin, S. (2019). Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 222-228.
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1), 17-30.
- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldajana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). UI-Press.
- Nasim, A., & Romdhon, M. R. S. (2014). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, Dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Di Kota Bandung). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 550-561.
- Pratolo, S. (2008). Transparansi Dan Akuntabilitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dalam Hubungannya Dengan Perwujudan Keadilan Dan Kinerja Pemerintah Daerah: Sudut Pandang Aparatur Dan Masyarakat Di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 9(2), 108-124.
- Putri, F. M. W. I. (2018). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Repository Universitas Airlangga*.
- Rachmawati, Y., Susanto, D., & Yusuf, D. A. (2015). Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 12(2), 116060.
- Rejeki, R., Sriatmi, A., & Arso, S. (2015). Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Tim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

**Niken Susanawati, Retno Sunu Astuti, Budi Puspo Priyadi & Teuku Afrizal, Tata Kelola Informasi Peta**

- Kepada Pasien di RSUD Raa Soewondo Kabupaten Pati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 3(1), 185-44.
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan. In *Refika Aditama*.
- Sedarmayanti. (2012). Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik & Good Corporate Governance: Tata Kelola Perusahaan Yang Baik. Bagian Ketiga, Edisi Revisi. *Bandung: CV. Bandar Maju*, 4(2), 91.
- Tumuber, V. A., Rompas, W. Y., & Pombengi, J. D. (2018). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Ulisah, S. (2016). Pengaruh Tata Kelola Pemerintahan yang Baik(Good Governance) Terhadap Resistensi Sosial Perubahan Pembangunan oleh Masyarakat. *Gema Keadilan*, 3(1), 86-95.