

Kualitas pelayanan sistem komputerisasi warkah pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buton

Indriani ^{1*}, Andi Tenri ², Zainul Abidin ³

^{1*,2,3} Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

* Corresponding Author

INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

Online ISSN : 2963-4628

Kata kunci: kualitas pelayanan, pertanahan, akuntabilitas

Keywords: *Service Quality, Land, Accountability*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan sistem komputerisasi warkah pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buton pada (aspek Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, tidak diskriminasi dan keseimbangan hak dan kewajiban). Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana peneliti sebagai instrument utama penelitian. Adapun sumber datanya yaitu data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan Teknik wawancara dengan 6 orang informan, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan Teknik reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Adapun Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi: Uji Validitas internal, validitas eksternal, reliabilitas, dan Objektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama Kualitas pelayanan warkah pertanahan sudah transparan, namun aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Buton tidak pernah menggunakan KKP Desktop tetapi langsung menggunakan aplikasi KKP Web; kedua kantor Pertanahan Kabupaten Buton sampai saat ini masih dapat dipertanggungjawabkan proses pewarkahan tanah, namun belum menyediakan informasi berbasis digital terkait prosedur Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap; ketiga layanan warkah pertanahan di kantor pertanahan Kabupaten Buton kondisional namun belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien; keempat partisipasi pegawai kantor pertanahan melalui pelayanan warkah pertanahan dan masyarakat mengajukan permohonan pelayanan warkah pertanahan. Namun penyebaran informasi mengenai persyaratan pendaftaran Tanah, masih terbatas dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai syarat pendaftaran tanah; kelima, pelayanan badan pertanahan Kabupaten Buton tidak diskriminatif dan sesuai standar prosedur layanan, sehingga terhindar dari perlakuan pada individu atau kelompok yang diskriminatif, selain itu kami juga tidak membatasi kesempatan dan hak terhadap anggota dari satu kelompok, yang tersedia bagi anggota kelompok lainnya; dan keenam, pelayanan pertanahan memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban tersebut diberlakukan bagi pegawai dan masyarakat sebagai pemohon layanan pertanahan.

The purpose of this study is to describe the quality of services of the land warkah computerized system at the Buton Regency Land Office on (aspects of Transparency, Accountability, Conditionality, Participative, non-discrimination and balance of rights and obligations). This research design uses qualitative descriptive methods, where researchers are the main instrument of research. The data sources are primary data and secondary data. Data was collected by interviewing 6 informants, observation and documentation. Data analysis techniques with data reduction techniques, data presentation, and conclusion or verification. The test of data validity in qualitative research includes: Internal Validity Test, External Validity, Reliability, and Objectivity. The results showed that first, the quality of land warkah services was transparent, but the Land Office Computerized application used by the Buton Regency Land Office never used the Desktop KKP application but directly used the KKP Web application; the two Buton Regency Land Offices can still be accounted for in the land inheritance process, but have not provided digital-based information related to the Systematic Land Registration procedure Complete; the three land warrant services at the Buton Regency land office are conditional but have not fully run effectively and efficiently; Fourth, the participation of land office employees through the Land Warkah service and the community applying for the Land Warkah service. However, the dissemination of information regarding land registration requirements is still limited and there is a lack of public understanding of land registration requirements; fifth, the services of the Buton Regency land agency are non-discriminatory and in accordance with standard service procedures, so as to avoid discriminatory treatment of individuals or groups, besides that we also do not limit the opportunities and rights of members of one group, which are available to members of other groups; and sixth, the land service pays attention to the balance between rights and obligations. These rights and obligations apply to employees and communities as applicants for land services.

PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin,
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,
Kode Pos 93721 Baubau,
Sulawesi Tenggara, Indonesia.
Email: journaladm2110@gmail.com

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang prima bukan sekedar mengikuti trend global, melainkan diarahkan untuk mewujudkan good governance, yakni tata pemerintahan yang baik, transparansi serta akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Penerapan teknologi informasi juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif serta efisien terhadap masyarakat, tentu ini merupakan langkah yang strategis. Namun dalam penerapannya tentu tidak semudah membalikan telapak tangan, perlu proses, waktu, dan tahapan yang berkesinambungan.

Memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan setiap pemerintah saat ini, hal ini sesuai dengan Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada ketentuan lain yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut SP Kementerian merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan tersebut bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari warga pengguna pelayanan publik agar dapat memperoleh pelayanan publik sesuai yang diharapkannya. Oleh karena itu, penyedia layanan publik diharapkan mampu menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Apalagi dengan kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi mendorong transformasi layanan public.

Beberapa fakta empiris terkait sistem layanan di Kantor Pertanahan adalah terkait dengan penyimpanan dokumen permohonan pendaftaran tanah oleh masyarakat, dimana untuk menyimpan warkah atau arsip dibutuhkan ruangan khusus yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan arsip di kantor. Pencarian dokumen yang menjadi sulit apabila dokumen tidak tertata rapih. Di sisi lain program pemerintah terkait program PTSL setiap tahun dengan target yang sedemikian besar, sehingga menghasilkan dokumen pertanahan yang banyak pula. Dokumen pertanahan pada saat ini baru \pm 0,5 % (persen) yang terdigitalisasi diseluruh Indonesia (Sugoto 2018).

Fenomena empiris dari permasalahan yang muncul dalam pelayanan dan pengelolaan warkah pertanahan seperti keterlambatan, dokumen yang belum terkelola dengan baik. Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Buton tidak pernah menggunakan KKP Desktop tetapi langsung menggunakan aplikasi KKP Web. Transparansi layanan masih terbatas karena masih banyak masyarakat yang belum memiliki tiket atau username untuk dapat mengakses layanan warkah pertanahan. Masalah lain dalam pertanahan adalah akuntabilitas pelayanan. Masih ditemukan tanah yang status hukumnya belum memiliki kepastian, sengketa tanah masih terjadi dimasyarakat. Artinya bahwa akuntabilitas pertanahan masih menjadi momok bagi

badan pertanahan nasional., termasuk belum menyediakan informasi berbasis digital terkait prosedur Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Pentingnya sistem komputerisasi warkah pertanahan karena pengelolaan warkah secara manual banyak mendapat keluhan dari masyarakat, selain proses yang lambat dan berbelat-belit. Dalam garis besar transformasi layanan pertanahan 2019-2024, salah satu program prioritas yaitu pelaksanaan digitalisasi warkah pertanahan. Tata kelola digitalisasi warkah menjadi salah satu strategi untuk meminimalkan ruang dan lebih efisiensi waktu dalam warkah serta dapat mempermudah penyelesaian pekerjaan daripada menggunakan metode konvensional.

Komputerisasi merupakan alat untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya warkah pertanahan. Peningkatan kualitas layanan warkah pertanahan penting dimaksimalkan melalui transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kemudahan dan manfaat layanan. Selain akuntabilitas, kualitas layanan pertanahan harus didukung oleh sikap transparansi. Transparansi dalam hal ini terkait kesipaan dokumen pertanahan yang dapat di manfaatkan dan di peroleh warga dalam mengurus dokumen kelengkapan pertanahan.

Berlandaskan paparan di atas, dan hasil telaah dari berbagai sumber peraturan hukum, literatur akademik mengenai komputerisasi informasi digital dan pelayanan publik, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang dampak dari penggunaan sistem komputerisasi warkah pertanahan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buton. Analisis penelitian ini difokuskan Kualitas pelayanan sistem komputerisasi warkah pertanahan pada kantor Pertanahan Kabupaten Buton dengan mengacu pada (aspek Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, tidak diskriminasi dan keseimbangan hak dan kewajiban).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Public

Pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai kegiatan individu maupun kelompok dalam suatu institusi tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, (Daraba, 2019). Selain itu “pelayanan juga merupakan kegiatan yang bermanfaat kepada perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18).

Pada sisi lain pelayanan sebagai “semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi, keberhasilan dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang” (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Unsur-unsur nilai dalam pelayanan tersebut penting bagi sektor publik dalam melakukan aktivitas pelayanan. Dalam berbagai pendapat publik terkadang pelayanan publik cenderung tidak memberi solusi melainkan sulit dan berbelit-belit. Padahal publik sangat mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai humanisme.

Menurut (Krismanto & Irianto, 2020) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan pada pemakai jasa layanan sesuai dengan tingkat kepuasan yang diinginkan masyarakat dan pelaksanaannya menurut norma dan standar pelayanan yang ditetapkan. Selanjutnya Cristhoper (Hasnih., Gunawan., 2016), menyatakan ‘pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian sistem manajemen, yang diorganisir untuk melayani dan berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima serta digunakan untuk memenuhi keinginan/harapan pelanggan dalam kurun waktu yang lama’.

Oleh karena itu, kualitas adalah faktor kunci keberhasilan dalam memberikan layanan dan mencapai kepuasan pelanggan di dunia modern, canggih, dan kompetitif

(Ghobadian et al., 1994) dalam (Khattab, 2018). Menurut (Mahmudi., 2013) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, pemerintah harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan public.

Oleh karena itu, kualitas adalah faktor kunci keberhasilan dalam memberikan layanan dan mencapai kepuasan pelanggan di dunia modern, canggih, dan kompetitif (Ghobadian et al., 1994) dalam (Khattab, 2018). Namun demikian, beberapa definisi penting dari kualitas layanan dalam literatur yang ada adalah: menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Boomsma, 1992) dan menyediakan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Grönroos, 1984; Parasuraman et al., 1985), (Khattab, 2018).

Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan. Apakah ada kesesuaian dengan karakteristik pelayanan perusahaan. Jika pelayanan yang diterima atau dialami memenuhi harapan maka dinilai baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik dan jika sebaliknya maka dianggap buruk. (Hasni., Gunawan., 2016).

Sedangkan, kualitas layanan mengacu pada kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan, yaitu sejauh mana fitur-fitur penting dari layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pelanggan (ISO 9000: 2005). Pelanggan menimbang ekspektasi mereka dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan dan mengevaluasi apakah layanan tersebut benar-benar memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Faktor-faktor seperti perubahan dan modifikasi lingkungan eksternal, pengalaman masa lalu dan persaingan antara penyedia layanan berdampak pada harapan dan persepsi pelanggan, yang dapat menyebabkan perubahan besar dalam kebutuhan mereka dari waktu ke waktu dan di berbagai situasi yang berbeda (Grönroos, 1984; Parasuraman et al., 1985; O'Neil dan Palmer, 2004; dan Zeithaml et al., 1990) dalam (Khattab, 2018).

Pendapat serupa dikatakan Tjiptono (Khozin & Mutmainah, 2019) ciri – ciri pelayanan yang berkualitas adalah “(1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana peneliti sebagai instrument utama penelitian. Adapun sumber datanya yaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari lokasi penelitian / masyarakat, sumber data primer disebut juga dengan data dasar atau data empiris. Informan dalam penelitian ini meliputi, kepala Seksi Hubungan, pegawai loket, Kasi Penetapan Hak dan Pendaftaran, Kepala Seksi Survey dan pemetaan, Koordinator kelompok substansi pemeliharaan hak tanah, ruang dan pembinaan PPAT dan, Ketua panitia Yuridis. Sehingga jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 informan.

Informan penelitian ini ditentukan secara purposif sampling, yaitu Pemilihan informan di pilih dengan cara *purposif sampling* (sampel bertujuan). Menurut (Sugiyono, 2017a) purposif sampling yaitu teknik pengambilan informan/sampel sumber dengan pertimbangan tertentu yaitu informan tersebut dianggap paling tahu tentang informasi yang diharapkan peneliti. Menurut Lincoln dan Guba dalam (Moleong, 2016) dalam penelitian naturalistik (kualitatif) sampel tidak diperhitungkan secara statistik. Sampel

dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, dan yang pasti dan bukan untuk digeneralisasikan.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan atau literatur yang mempunyai hubungan dengan objek penelitian. Di dalam penelitian hukum normatif sering digunakan sumber data yang berasal dari data kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum. Bahan hukum adalah segala sesuatu yang dapat dipakai atau diperlukan untuk tujuan menganalisis hukum yang berlaku. Data dikumpulkan dengan Teknik wawancara dengan 6 orang informan, observasi dan dokumentasi. Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2017b) mengemukakan bahwa: Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi: Uji *Credibility* (Validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *Confirmability* (Objektivitas), (Sugiyono, 2017b).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana di ketahui bahwa terdapat 6 aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik yaitu; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk mengetahui kualitas layanan pertanahan dapat diseskripsikan sebagai berikut;

A. Transparansi warkah pertanahan

Mengacu pada temuan penelitian bahwa pelayanan warkah pertanahan sudah transparan, namun aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Buton tidak pernah menggunakan KKP Desktop tetapi langsung menggunakan aplikasi KKP Web. Artinya bahwa transparansi warkah pertanahan di Kabupaten Buton menggunakan sistem digitalisasi. Temuan diatas menunjukkan bahwa penggunaan digitalisasi pelayanan warkah pertanahan telah dilaksanakan, walaupun ketika di laksanakan terdapat hambatan.

Temuan diatas relevan dengan temuan Wira Pradipta dan Utpala Rani (2020) bahwa adanya komputerisasi layanan pertanahan yang berkualitas, efektif dan efisien pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) mendukung perkembangan teknologi informasi dan infrastruktur dan menciptakan peluang untuk perkembangan kebutuhan informasi mengenai pertanahan. Selain itu memudahkan akses masyarakat dan pemerintah meningkat dalam mengakses layanan publik. Walaupun terdapat berbagai hambatan, dan kendala tersebut perlu dilakukan pembinaan agar layanan semakin berkualitas.

Ternyata komputerisasi pelayanan warkah pertanahan bukan tanpa masalah atau hambatan, melainkan terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan ini yang harus diminimalisir agar komputerisasi warkah pertanahan semakin membaik. Untuk itu, badan pertanahan nasional mestinya memastikan pemetaan tanah lengkap sehingga tidak menimbulkan masalah dikemudian hari. Pada sisi lain, komputerisasi mendorong telah mendorong keterbukaan akses informasi publik terhadap layanan pertanahan. Artinya komputerisasi telah merubah pelayanan dari manual keberbasis digital dan transparan.

Perwarkahan tanah yang transparan sangat krusial dalam rangka mencapai tujuan Pembangunan pertanahan nasional berkelanjutan. Administrasi kantor seperti warkah sangat penting dalam mewujudkan tata kelola yang baik (good governance). Oleh karena itu tiga pilar utama dalam governance pertanahan perlu dilibatkan dalam rangka keberlanjutan pembangunan, sosial dan ekonomi. Pada dasarnya dengan tata kelola data yang baik

dalam hal pertanahan mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan tujuan pembangunan nasional berkelanjutan.

Peran pemerintah di bidang pertanahan di Indonesia, yang meliputi perumusan dan pelaksanaan kebijakan pertanahan, dijelaskan dalam Perpres No. 20 tahun 2015, merupakan tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN). Pelaksanaan sistem komputerisasi warkah tanah sebagai keharusan pemerintah guna menciptakan layanan pertanahan secara digital dan professional. Untuk optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut maka perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup.

Penggunaan teknologi digital dalam warkah pertanahan merupakan media pengawasan internal, dan sangat dibutuhkan guna meningkatkan pelayanan oleh pegawai kepada pengguna layanan demi tercapinya governansi pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang prima harus diterapkan karena tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukan setiap instansi-instansi pemerintahan di tujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan.

Kualitas layanan akan meningkat jika transparansi pelayanan diterapkan, karena dengan transparansi semua kendala dalam pelayanan dapat disampaikan oleh pengguna atas berbagai kendala dalam pelayanan. Pada konteks ini transparansi dipahami sebagai sikap terbuka atas seluruh tindakan dan kebijakan yang diambil oleh BPN. Pada prinsip tujuan transparansi secara umum adalah untuk memberikan kepercayaan pada masyarakat atas apa yang menjadi tanggungjawab pemerintah pada pelaksanaannya dapat di pertanggungjawabkan.

Selain itu dengan transparansi menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam hal perwakahan tanah atau pelayanan pertanahan. Sebetulnya transparansi yang diharapkan bukan hanya sebatas Bagaimana proses dan tindakan badan pertanahan dalam pelayanan warkah pertanahan, melainkan membantun kesadaran komunal warga negara dan pemerintah bahwa ada prinsip sebagai perangkat nilai dalam pelayanan yaitu transparansi. Ketika terbangun kesadaran bersama akan pentingnya transparansi maka diharapkan selanjutnya akan muncul suatu budaya dalam pemerintah dalam lingkungan masyarakat yang transparan. Institusionalisasi nilai-nilai transparansi ini lebih penting dari hanya sebatas proses dan tindakan.

Pemerintah bersama masyarakat perlu membangun internalisasi nilai-nilai transparansi dalam sektor public dan lingkungan keluarga. Hal ini dimaksudkan kedepan akan terbangun kesadaran bersama bahwa bersikap dan bertindak terbuka atas layanan public itu penting. Kita perlu mengambil pelajaran atas tersebut dalam membangun bangsa yang patuh dan taat pada norma pelayanan publik.

Selain itu perlu kesipan pemerintah bagaimana membangun layanan public secara transparan melalui penggunaan teknologi informasi. Transformasi layanan public dari manual ke berbasis elektronik perlu di lakukan. Olehnya itu di perlukan sumber daya manusia yang professional guna mendukung digitalisasi pelayanan warkah pertanahan. Perubahan tersebut juga dibarengi dengan kesiapan infrastruktur layanan digital dan struktur organisasi. Secara internal untuk mewujudkan transformasi pelayanan warkah tanah berbasis digital, diperlukan komitmen pimpinan dan seluruh staf, kesiapan sumber daya, sarana dan prasarana serta partisipasi publik, sedangkan secara eksternal diperlukan dukungan regulasi untuk keamanan data warkah pertanahan. Keamanan sangat penting, karena digitalisasi layanan seringkali diperhadapkan dengan adanya ancaman atas pencurian data pribadi atau perbuatan merusak sistem digital layanan publik.

Menurut Motik Suryani Sidik (2003) transparansi setidaknya memiliki tiga aspek penting: (1) berkaitan dengan ketersediaan informasi (*availability of information*); (2) kejelasan peran dan tanggung jawab di antara lembaga yang merupakan bagian dari

proses-proses yang diperlukan transparansinya; dan (3) sistem dan kapasitas dibalik produksi itu serta jaminan informasi yang tersistemik itu.

Semakin jelas bahwa transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah setidaknya telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Sebagaimana yang diungkapkan (Dwiyanto, 2014) tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik.

B. Akuntabilitas layanan pertanahan

Kantor Pertanahan Kabupaten Buton sampai saat ini masih dapat dipertanggungjawabkan proses pewarkahan tanah, namun belum menyediakan informasi berbasis digital terkait prosedur Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Kurang optimalnya pengumpulan data yuridis pendaftaran tanah sistematis lengkap yang menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan masyarakat.

Temuan diatas menunjukkan bahwa pemerintah melalui badan pertanahan bertanggungjawab atas pelaksanaan komputerisasi layanan warkah pertanahan. Sebagaimana di katakana (Mardiasmo, 2002) bahwa akuntabilitas menyangkut pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

Nilai akuntabilitas sangat penting diadopsi dalam penyelenggaraan pelayanan warkah pertanahan. Hal ini didasarkan pada argumen bahwa eksistensi atau keberadaan sebuah negara, tergantung pada masyarakatnya. Oleh sebab itu, sudah menjadi kewajiban bagi negara untuk memberikan pelayanan dengan baik dan bertanggung jawab kepada masyarakat atas layanan yang diberikan. Akuntabilitas itu sendiri menurut (Mardiasmo, 2002) diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Akuntabilitas pelayanan warkah pertanahan yang merupakan garda depan menuju *good governance bidang pertanahan* berkaitan dengan bagaimana instansi pemerintah mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan program komputerisasi pertanahan dan penggunaan anggaran negara untuk sebaik-baiknya pelayanan publik. Perubahan *mindset* dan *culture-set* penyelenggaraan pegawai pertanahan yang semula berorientasi kerja (*output*) menjadi berorientasi kinerja (*outcome*) merupakan titik berat dalam konsep akuntabilitas.

Akuntabilitas bukan hanya persoalan etika pelayanan yang baik atau buruk, melainkan lebih dari itu. Akuntabilitas dipandang sebagai etik tatkala berhadapan dengan masyarakat atau dirinya sendiri lebih khusus dalam pelayanan public. Akuntabilitas individu dalam sebuah institusi memegang peranan penting dalam menentukan sejauh mana sebuah institusi dapat menyandang predikat akuntabel. Satu saja kegiatan pelayanan dalam satu institusi yang tidak dilaksanakan secara akuntabel, secara kasata mata, maka berakibat pada kredibilitas dari institusi tersebut. Artinya predikat akuntabilitas institusi bisa cacat, oleh karena itu akuntabilitas pelayanan penting menjadi perhatian dari pemerintah lebih khusus badan pertanahan nasional.

Tentunya akuntabilitas tidak hanya berjalan sendiri dalam paradigma pelayanan public. Secara teori, akuntabilitas merupakan standar profesional yang harus ditegakkan oleh pejabat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas dapat dijadikan sebagai alat/instrumen untuk menilai kualitas kerja petugas sehingga dapat mengidentifikasi secara tepat kelebihan dan kekurangannya.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan (Dwivedi, 2002) bahwa akuntabilitas publik merupakan dasar dari proses manajemen pemerintahan. Hal ini diperlukan karena pejabat publik harus mempertanggungjawabkan tindakannya dan bekerja pertama untuk publik dan kedua untuk organisasi. Melalui akuntabilitas publik, setiap lingkungan harus

mampu memberikan informasi yang benar dan lengkap untuk evaluasi kinerja, baik oleh masyarakat, organisasi kerjanya, kelompok pengguna jasa maupun profesi. Tujuannya untuk menjelaskan bagaimana tanggung jawab tersebut dilaksanakan, dengan metode apa tugas tersebut dilaksanakan, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

C. Kondisional pelayanan warkah pertanahan

Sebagaimana diketahui bahwa temuan terkait kondisional layanan warkah pertanahan di kantor pertanahan Kabupaten Buton kondisional namun belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisiensi hal ini disebabkan oleh keterbatasan kompetensi pegawai dalam pelayanan berbasis computer atau digital.

Temuan diatas relevan dengan penelitian terdahulu yaitu S.D Rahmayanti (2022) bahwa penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pendaftaran penduduk melalui website SINTREN sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintahan Desa Gegesikkidul belum dapat diterapkan secara sempurna. Hal ini menunjukkan bahwa efektifitas dan efisiensi pelayanan public masih menjadi momok sektor public, walaupun layanan berbasis digital, masih saja masalah dalam pelayanan publik. Pelayanan public di era kontemporer bukan lagi bersifat manual dan kaku, melainkan dibutuhkan pelayanan public yang bersifat kondisional atau fleksibelitas.

Pelayanan public yang Efisien memiliki keterkaitan dengan unsur kejelasan serta kepastian pada suatu pelayanan sebagai sebuah hal yang sangat penting eksistensinya bagi masyarakat. Berkaitan dengan pentingnya kejelasan dan kepastian instansi penyelenggara pelayanan diharapkan memiliki daya tanggap serta rasa tanggung jawab terhadap tugas serta tanggung jawab yang dimiliki berkenaan dengan perannya sebagai pemberi pelayanan. Instansi penyelenggara pelayanan harus dapat dengan rinci menjelaskan segala prosedur yang harus ditempuh serta persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan jasa untuk dapat mengakses pelayanan tersebut. Pada konteks ini yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan kepastian waktu dan biaya yang diperlukan, serta persyaratan dan mekanisme pelayanan publik.

Selain aspek efisiensi, juga perlu memperhatikan aspek efektivitas. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwasanya efektivitas dapat dikatakan sebagai sesuatu yang memiliki orientasi pada suatu tujuan yang memiliki tepat guna serta berdaya guna. Sebuah pelayanan akan dikatakan telah berprinsip efektivitas jika telah mampu memenuhi indikator-indikator tertentu guna menentukan tingkat efektivitas pelayanan antara lain; ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan mengenai pengukuran, ketepatan saat menentukan pilihan, ketepatan dalam berpikir, ketepatan melakukan instruksi, ketepatan untuk menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran.

D. Partisipasi pelayanan warkah pertanahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai berpartisipasi dalam pelayanan warkah pertanahan dan masyarakat mengajukan permohonan pelayanan warkah pertanahan. Namun penyebaran informasi mengenai persyaratan pendaftaran Tanah, masih terbatas dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai syarat pendaftaran tanah. Partisipasi dalam pelayanan publik sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara paradigmatik yaitu perspektif *governance*, bahwa masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak untuk dilayani dan tidak ditempatkan sebagai agent melainkan principal. Masyarakat turut mengambil bagian dalam mengatur bagaimana pelayanan pertanahan menjadi lebih baik. Peran ini tentunya melalui Lembaga perwakilan rakyat sebagai agent dari principal (rakyat). Namun demikian buka berarti masyarakat tidak dapat berpartisipasi langsung dalam layanan perwakahan. Masyarakat berpartisipasi dalam menyiapkan berbagai dokumen pertanahan agar layanan semakin berkualitas. Masyarakat memiliki andil dalam meningkatkan layanan pertanahan, olehnya itu partisipasi sangat penting melibatkan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dalam layanan perwakahan

dapat menempatkan diri sebagai “subyek dan obyek”(Soetomo, 2013) dari layanan warkah tanah. Tanpa dukungan masyarakat dalam perwakahan, kualitas layanan akan lambat dan rumit.

Keterlibatan masyarakat dalam pengurusan warkah pertanahan atau sertifikat tanah penting untuk mengetahui bagaimana warga negara mengakses dan memberikan kontribusi atas keterbatasan standar pelayanan yang dibuat oleh pemerintah. Selain itu untuk memastikan dokumen atau warkah tersebut valid dan milik yang bersangkutan. Dengan kata lain bahwa partisipasi masyarakat sebagai wujud keterlibatan dalam pengurusan dan pengawasan masyarakat atas warkah tanah.

Menurut Korten dalam (Muluk, 2007) bahwa proses pembangunan sangat penting dilakukan secara partisipatif, sehingga pembangunan dapat berjalan dengan baik dan menjunjung tinggi martabat manusia sebagaimana tertuang dalam gagasan dasarnya yaitu pembangunan yang berpusat pada masyarakat. Pendekatan *people center development* dapat menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dan penting dalam Pembangunan, selain sebagai penerima manfaat. Ketika masyarakat didudukkan sebagai aktor, maka akan memungkinkan manfaat yang diterima sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sebaliknya jika masyarakat ditempatkan sebagai abyek maka mereka akan pasif dan akan terbangun ketergantungan masyarakat pada pemerintah. Patronase masyarakat tidak memberikan kontribusi pada pemerintah, namun melahirkan kemalasan masyarakat dalam mendukung program pemerintah.

Dalam berbagai aspek yang terkait dengan kegiatan pemerintahan, partisipasi masyarakat penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan. Banyak manfaat yang akan diperoleh pemerintah dan masyarakat ketika partisipasi dibangun, salah satunya adalah kesadaran masyarakat. Menurut Sumardjo dan Saharudin dalam (Didi, 2021) bahwa dengan partisipasi akan mudah mesukseskan program, bagi pemerintah akan mendekatkan pihak perenan dengan penerima manfaat dari perencanaan tersebut. Selain itu akan membangun ketrampilan masyarakat dalam perencanaan, dan dapat mendorong terwujudnya ciri masyarakat modern.

E. Pelayanan tidak diskriminasi dalam pelayanan

Pelayanan badan pertanahan Kabupaten Buton tidak diskriminatif dan sesuai standar prosedur layanan, sehingga terhindar dari perlakuan pada individu atau kelompok yang diskriminatif., selain itu kami juga tidak membatasi kesempatan dan hak terhadap anggota dari satu kelompok, yang tersedia bagi anggota kelompok lainnya. Artinya ada perlakuan yang adil diatas warga yang memebutuhkn layanan pada kantor Badan pertanahan Kabupaten Buton.

Sedangkan pada temuan peneliti lain yaitu Ely Susanto (2014) bahwa perlakuan diskriminatif terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kabupaten Lampung Utara, membeda-bedakan waktu dan biaya pelayanan, sikap dan prosedur aparat, menyasar masyarakat biasa yang mengikuti prosedur pelayanan dengan masyarakat dari golongan tertentu, misalnya orang kaya, rakyat, PNS, tokoh masyarakat dan kerabat atau kenalan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kabupaten Lampung Utara. diskriminasi berdasarkan faktor ras atau agama. Alasan terjadinya diskriminasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kependudukan Kabupaten Lampung Utara adalah karena budaya pelayanan masih dipengaruhi oleh budaya lokal dan budaya hierarki birokrasi sehingga menimbulkan budaya paternalistik dalam pelayanan, berpihak pada aparatur sipil negara dan aparat, dan motif sosial seperti kedudukan seseorang baik dalam pemerintahan maupun masyarakat, serta hubungan kekerabatan dengan penduduk Kabupaten Lampung Utara dan petugas pencatatan sipil, mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada mereka, serta motif ekonomi seperti kesejahteraan dan tingkat pendapatan yang rendah. kurangnya penegakan penghargaan dan hukuman yang ketat.

Artinya diskriminasi terjadi bukan karena ras, golongan agama atau status social, melainkan karena faktor budaya lokal yang masih kuat nilai-nilai paternalistic. Pada penelitian ini tidak ditemukan layanan yang diskriminatif, hal ini mungkin disebabkan oleh layanan pertanahan yang berbasis digital atau computerisasi. Potensi diskriminasi justru terjadi karena ketersediaan layanan dan fasilitas layanan yang tidak dapat dijangkau oleh masyarakat yang berkebutuhan khusus. Artinya diskriminasi secara tidak langsung dalam sektor public mungkin saja terjadi, apalagi layanan berbasis komputerisasi. Namun demikian hal ini tidak tergolong diskriminasi langsung.

Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, di mana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Diskriminasi merupakan suatu kejadian yang biasa dijumpai dalam masyarakat manusia, ini disebabkan karena kecenderungan manusia untuk membedakan yang lain.

F. Keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan

Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan pertanahan di Kabupaten Buton memperhatikan asas keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan public. Hak dan kewajiban tersebut diberlakukan bagi pegawai dan masyarakat sebagai pemohon layanan pertanahan.

Agar pelayanan publik terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip pelayanan publik, maka pelayan public wajib paham dan bertindak sesuai prinsip hak dan kewajiban, selain itu masyarakat sebagai pihak yang dilayani penting untuk mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya. Pemenuhan hak warga negara atas layanan public harus berbarengan dengan pemenuhan atas kewajiban warga negara. Dalam urusan warkah pertanahan masyarakat harus cerdas dalam memanfaatkan layanan secara maksimal. Kewajiban warga bagaimana memahami bahwa memanfaatkan warkah penting untuk keamanan dokumen pertanahan sedangkan pihak pertanahan berkewajiban untuk mengarsipkan warkah dengan aman dan rapi.

Membangun kesadaran bersama atas hak dan kewajiban dalam pelayanan warkah pertanahan sangat penting. Pihak-pihak yang terkait saling membangun kepercayaan dan menjaga kualitas kearsipan sehingga tidak ada pihak-pihak yang dirugikan. Oleh karena itu pelayanan public perlu mengacu pada standar pelayanan minimal atau standar prosedur layanan yang merupakan petunjuk dalam pelayanan public.

Hak dan kewajiban adalah unsur penting dalam mengatur layanan public. Tujuan adalah untuk memberikan tanggungjawab kepada pihak-pihak yang bertugas, sehingga tidak terjadi tumpang tindih. Selain itu berfungsi sebagai control dalam proses pelayanan. Kepatuhan antara pihak-pihak terkait dalam layanan publik akan berdampak secara tidak langsung pada perilaku-perilaku mal administrasi termasuk penyakit birokrasi dalam layanan publik. Ketika hak dan kewajiban berjalan baik, maka kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

Pada dasarnya kebahagiaan dan kenyamanan serta kepuasan adalah hakekat dalam pelayanan public. Melalui pelayanan yang berkualitas, keinginan dapat tercapai dan memberikan rasa kepuasan bagi individu. Sehingga untuk mencapai Tingkat kepuasan maksimal atas layanan diperlukan berbagai strategi untuk mencapainya. Salah satu yang digunakan adalah dengan memanfaatkan teknologi layanan public atau dengan istilah lain yaitu layanan berbasis komputerisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan warkah pertanahan dilaksanakan secara transparan dan berbasis KKP Web. Sedangkan yang paling bertanggungjawab adalah pemerintah dan masyarakat pengguna sebagai pendukung dalam layanan warkah. Pelaksanaan layanan tersebut belum efektif dan efisien karena keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu layanan menungging tinggi persamaan hak dan kewajiban dan mengacu pada standar layanan perwarkahan.

Oleh karena itu disarankan agar pembangunan basis data dalam hal input data fisik (Surat Ukur dan Ploting Bidang tanah) dan data yuridis (Buku Tanah dan Warkah) perlu ditingkatkan lagi karena masih ada sebagian arsip (Surat ukur, Buku tanah, dan Warkah) yang belum terinput pada aplikasi KKP Dokumen Warkah yaitu sekitar 40 % dimana dapat mempengaruhi proses penyelesaian berkas permohonan dan menghambat tujuan organisasi dalam menuju Sertipikat elektronik. Selain itu agar terus meningkatkan layanan yang akuntabilitas, transparansi, kondisional, partipatif, tidak diskriminatif dan keseimbangan antara hak dan kewajiban menuju pelayanan prima, serta Perlu adanya Kegiatan pelatihan aplikasi KKP bagi petugas front office dan back office apabila ada perubahan dalam hal penggunaan dan alur berkas permohonan pada system aplikasi KKP.

DAFTAR PUSTAKA

- Daraba, D. (2019). *reformasi birokrasi dan pelayanan publik*. Leisyah.
- Didi, L. (2021). *Pemberdayaan masyarakat desa pesisir (Pendekatan, Teori & Konsep)*. CV. Pena Persada.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*.
- Khattab, F. (2018). Developing a Service Quality Model for Private Higher Education Institutions in Lebanon. *Journal of Management and Marketing Review*.
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Mahmudi. (2013). *Manajemen kinerja sektor publik*. YKPN.
- Mardiasmo. (2002). *otonomi dan manajemen keuangan daerah*. BPFEE.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif (revisi ke)*. Remaja rosda karya.
- Muluk, M. R. K. (2007). *menggugat Partisipasi Publik dalam pemerintahan Daerah (sebuah kajian dengan pendekatan berpikir sistem)*. Lembaga Penerbitan dan dokumentasi FIA-Brawijaya & Bayu Publishing.
- Soetomo. (2013). *Pemberdayaan Masyarakat, Mungkinkah muncul antitesisnya*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kebijakan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, kombinasi, R&D dan Evaluasi)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Umj Press 2018*, 266.