

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL KEMENTERIAN AGRARIA
UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

**IMPLEMENTATION OF DIGITAL TRANSFORMATION OF THE MINISTRY OF
AGRARIA TO IMPROVE PUBLIC SERVICES**

Ahmad Munawaruzaman

Prodi Teknik Informatika Universitas Pamulang

Email: dosen02028@unpam.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the big theme of the 2019 National Working Meeting (Rakernas) which was held in Jakarta on February 6-8 2019, namely "Transformation of the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning (ATR) / National Land Agency (BPN) Towards a Digital Age". This study aims to determine the extent of digital transformation by the Ministry of Agrarian and Spatial Planning in improving public services, so it is hoped that this research can measure the impact of digitalization on public services. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. Data collection was carried out through observation, documentation and interviewing informants. The next stage, namely data analysis, was carried out through data reduction, presentation and conclusion methods. The output target of this research is scientific publication in national journals.

Keywords: Implementation, digital transformation, public services

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tema besar Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Tahun 2019 yang diselenggarakan di Jakarta pada tanggal 6-8 Februari 2019 yaitu "Transformasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) Menuju Era Digital". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana transformasi digital oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang dalam peningkatan pelayanan publik, sehingga diharapkan penelitian ini dapat mengukur dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara narasumber. Tahap selanjutnya yaitu analisis data dilakukan melalui metode reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Adapun target luaran penelitian ini yaitu publikasi ilmiah di jurnal nasional.

Kata kunci : Implementasi, transformasi digital, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik merupakan salah satu pilar pendukung pembangunan berkelanjutan, selain ekonomi, lingkungan dan social (Williamson et al., 2010).

Menurut *The World Bank Group*, *e-gov* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya

menuju *good government* (Habibullah 2010, 187). *e-gov* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik (Indrajit 2005).

Tugas pemerintah di bidang pertanahan di Indonesia, yang meliputi perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pendaftaran tanah, survei, pengukuran dan pemetaan sebagaimana dijelaskan dalam Perpres No. 20 tahun 2015, merupakan tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang merupakan lembaga pemerintah dengan basis pelayanan tidak dapat dilepaskan dari adanya upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari masyarakat karena masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Balitbang Kementerian ATR/BPN, 2018).

Pengelolaan data dan informasi pertanahan yang baik memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional berkelanjutan. Kegiatan ini menjadi salah satu bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa sektor pelayanan termasuk Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dianggap masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik melalui media cetak, media visual, media sosial maupun laporan ke Kantor Pertanahan/Kantor Wilayah dan Inspektorat Jenderal. (Balitbang Kementerian ATR/BPN, 2018).

Unsur pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu waktu pelayanan. Pengertian waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Perlu diketahui bahwa seluruh jenis pelayanan pertanahan memiliki batasan waktu yang sudah ditentukan, sehingga

setiap ada masyarakat yang mengakses jenis layanan tertentu diharapkan sesuai dengan batasan waktu yang sudah ditentukan

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik maka Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan perbaikan kinerja pelayanan, penyempurnaan standar pelayanan dan menciptakan inovasi pelayanan. Hal ini penting dilakukan karena masih adanya paradigma dalam masyarakat bahwa pelayanan pertanahan cenderung rumit, lama prosesnya, kurang transparan dan biayanya mahal. (Balitbang Kementerian ATR/BPN, 2018).

Berdasarkan hal diatas, peneliti akan melaksanakan sebuah penelitian dengan judul **“Implementasi Transformasi Digital Kementerian Agraria untuk Peningkatan Pelayanan Publik”**

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2000). Dengan metode kualitatif ini, penulis melakukan kajian pustaka dan pengamatan terhadap objek yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan ini biasa digunakan dalam penelitian kualitatif yang cenderung menggunakan analisis dengan Proses dan makna (perspektif informan). teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung (Usman, Setyadi, 2001). Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Sudaryono, 2005). Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Menurut Dr. Sudaryono, dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian (Sudaryono, 2005)

3. Metode Analisa Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu reduksi data (pemilahan, pemusatan dan perhatian), penyajian (*display*) data dan penarikan kesimpulan (Idrus, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Transformasi Digital Kementerian ATR/BPN

1. Organisasi

Semenjak berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR), banyak perubahan dan pelayanan yang terjadi. Salah satu perubahan tersebut adalah pada struktur organisasi yakni dibentuknya Bidang Pengembangan dan Standarisasi Sistem Teknologi Informasi di bawah naungan Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Dimana tugas dan fungsinya telah diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomer 8 Tahun 2015, melaksanakan penyusunan program dan anggaran serta strategi pelaksanaan pengembangan sistem TI dan pengelolaan data dan informasi pertanahan, tata ruang dan lahan pertanian pangan berkelanjutan.

Berdasarkan *Roadmap* Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016-2020, PUSDATIN mempunyai visi, yaitu “Penentu keberhasilan pengelolaan agraria dan pertanahan nasional yang optimal”. Dalam mewujudkan visi tersebut, salah satu misi PUSDATIN, yaitu “penerapan tata kelola TIK secara menyeluruh mengacu kepada *best practice* dalam pengelolaan layanan TIK”.

2. Kebijakan

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 pasal 1 angka 15 tentang Pengertian komputerasi kegiatan pertanahan terkait Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah aplikasi utama dalam menunjang pelaksanaan kewenangan, tugas dan fungsi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun dan dikembangkan mengacu kepada alur, persyaratan, waktu, biaya, dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2019 Sistem komputerasi kegiatan pertanahan tentang Bentuk dan Isi

Sertipikat Hak Atas Tanah menggunakan sistem elektronik berbentuk aplikasi tersistem, terintegrasi dan dapat digunakan dengan atau tanpa jaringan, serta dapat langsung tersinkronisasi secara otomatis.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2019 tentang Tentang Pendaftaran Tanah, dalam Pasal 102, dalam penyampaian akta yang telah dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) kepada Kepala Kantor Pertanahan, juga telah terdapat upaya untuk mendukung adanya sistem digital yang diterapkan. Hal ini terlihat bahwa penyampaian akta tersebut dapat berupa dokumen elektronik, yang dilakukan melalui sistem elektronik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 1 angka 12 b tentang Pengertian sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisa, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Selain itu, dalam Pasal 1 angka 12 d diatur mengenai pengertian dokumen elektronik, yaitu setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

3. Implementasi

Kementerian Agraria (ATR/BPN RI) telah melakukan beberapa kegiatan terkait dengan Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), seperti implementasi Komputersasi Kantor Pertanahan atau *Land Office Computerisation* (LOC) yang dimulai pada tahun 1997 dan sampai saat ini sudah mengalami perubahan yang ke 3 (LOC 2B), implementasi Larasita yaitu layanan *mobile* (layanan jemput masyarakat) yang merupakan pengembangan dari KKP pada tahun 2006 dan sampai saat ini masih berlangsung pengembangannya. Serta pembuatan *Grand Desain* TIK BPN RI yang dilakukan pada tahun 2007. Penyusunan *Grand Desain* TIK ini merupakan salah satu upaya terencana mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi dalam

mendukung suksesnya pelaksanaan rencana strategis BPN RI. (Suci Ratnawatia, et all. 2012)

Selanjutnya dibuatlah sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan), yaitu sistem pelayanan pertanahan yang telah terkomputerisasi, sehingga data tentang bidang tanah baik tekstual maupun spasialnya dapat terintegrasi dengan baik. KKP dilaksanakan dengan tujuan untuk pemeliharaan data tekstual maupun spasial dan monitoring pelayanan pertanahan (Ginancar S, et all 2014)

KKP-Web dibangun sebagai jawaban mengatasi kelemahan aplikasi KKP-Desktop. Aplikasi berbasis web yang dibangun memudahkan administrator KKP-Web dalam pemeliharaan dan perawatan aplikasi (Badan Pertanahan Nasional (BPN, 2011).

Website Kementerian Agraria terus dikembangkan, disamping sebagai media informasi juga terdapat beberapa fitur pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. fitur tersebut diantaranya peta bidang, Gistaru, JDIH, Statistik, siwastek, sentuh tanahku.

Kegiatan pengelolaan pengaduan dan keluhan masyarakat dilakukan satu pintu oleh Biro humas dengan memanfaatkan media social dan akan di distribusikan ke bagian terkait sesuai materi aduan dan keluhan masyarakat.

Selain pengembangan sistem, dilaksanakan pelatihan bagi sumber daya manusia di lingkungan Kementerian Agraria pusat dan daerah terkait dengan sistem dan aplikasi yang dibangun guna meningkatkan keterampilan dalam mengoperasikan sistem dan aplikasi tersebut.

B. Dampak Transformasi Digital terhadap Pelayanan Publik

1. Peningkatan Kinerja

Kegiatan digitalisasi di terapkan untuk mendukung kegiatan pendaftaran tanah, pengukuran, pemetaan, penyimpanan data pertanahan (warkah) dan administrasi pertanahan. Sesuai dengan prinsip pengembangan sistem informasi yang berkesinambungan (SDLC), pembangunan aplikasi menyesuaikan dengan sistem yang sudah berjalan (U.S. House of Representatives, 1999).

Tahap berikutnya adalah penyimpanan data pertanahan. Dalam hal ini terdapat kendala terkait dengan kebutuhan ruangan dengan banyaknya berkas yang masuk setiap tahun. Hal itu berdampak pada proses pencarian dan distribusi dokumen akan memerlukan waktu panjang terlebih jika dokumen tidak disimpan dengan teratur.

Hal tersebut yang dialami oleh kantor pertanahan dengan banyaknya warkah pertanahan baik dari proses pendaftaran tanah pertama kali maupun pemeliharaan data pendaftaran tanah. Ditambah lagi dengan program pemerintah yaitu Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap disetiap kantor pertanahan kabupaten maupun kota dengan target yang sedemikian besar juga menghasilkan dokumen pertanahan yang banyak pula.

Sugoto (2018) mengungkapkan bahwa kaitannya dengan data pertanahan, dimana Kementerian Agraria sebagai pelayan publik membutuhkan suatu perubahan terhadap sistem manual yang selama ini dijalankan untuk menyimpan dan mengelola dokumen pertanahan yang biasa disebut sebagai warkah pertanahan dianggap tidak efektif dan tidak efisien karena membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen.

Untuk mengatasi hal penyimpanan data pertanahan, Kementerian Agraria melakukan digitalisasi data pertanahan atau biasa di sebut warkah. Digitalisasi warkah akan meminimalisir ruangan, memudahkan pencarian dan distribusi data pertanahan sehingga akan meningkatkan pelayanan publik. Dokumen pertanahan pada saat ini baru $\pm 0,5$ % (persen) yang terdigitalisasi diseluruh Indonesia (Sugoto 2018).

2. Peningkatan Pelayanan Publik

Transformasi digital Kementerian Agraria akan berdampak terhadap peningkatan pelayanan publik. Proses digitalisasi akan berpengaruh terhadap standar pelayanan yaitu waktu dan prosedur pelayanan. Faktor pendorong yang memunculkan gagasan ini adalah apa yang dinamakan *technological push* (dukungan teknologi) dan *societal pull* (kebutuhan masyarakat).

Tuntutan perkembangan era digital membuat banyak orang menginginkan akses informasi yang efektif dan efisien, orang mengharapkan mereka mampu mendapatkan informasi tanpa harus menunggu lama ataupun melalui prosedur yang berbelit-belit dan tidak hemat waktu, biaya dan energi (Harries 2009).

Hasil survey Balitbang Kementerian Agraria 2018 menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah Waktu Pelayanan, Prosedur dan Sarana dan Prasarana. Ketiga unsur tersebut menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan

pertanahan. Perbaikan pada unsur Waktu Pelayanan, Prosedur dan Sarana dan Prasarana.

Nilai terendah berupa waktu pelayanan (70,62) sering dikeluhkan oleh masyarakat karena antara saat penyerahan berkas melalui loket hingga produk yang sudah selesai dan dapat diambil, lebih banyak tidak sesuai standar waktu yang ditentukan. Hal ini menjadi keluhan masyarakat dan membuat masyarakat menjadi kurang simpatik terhadap pelayanan Kantor Pertanahan karena dianggap tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam peraturan (www.atrbpn.go.id).

Selain itu, perlunya memberikan informasi layanan yang tepat dan akurat kepada masyarakat terkait persyaratan yang wajib dipenuhi, sehingga masyarakat tidak perlu beberapa kali datang untuk melengkapi persyaratan. Layanan Kantor Pertanahan memiliki beragam jenis layanan yang prosedur serta luarannya beraneka ragam apabila dimungkinkan perlu melakukan review terhadap prosedur yang sifatnya lebih memudahkan.

Transformasi digital menunjang peningkatan pelayanan publik. Peraturan menteri ATR/BPN No 4 2017 Pasal 1 Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut SP Kementerian ATR/BPN merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pasal 2 SP Kementerian ATR/BPN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, meliputi: a. persyaratan; b. prosedur; c. jangka waktu pelayanan; d. biaya/tariff, e. produk pelayanan; dan f. penanganan pengaduan, saran dan masukan. (www.atrbpn.go.id)

Faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik Kementerian Agraria adalah digitalisasi data pertanahan. Menurut Djaliil (2019) menyatakan seluruh dokumen pertanahan akan dikelola dengan cara digital. Keistimewaan dari warkah digital dibandingkan dengan warkah yang masih dikelola secara manual salah satunya adalah dalam pencarian warkah yang lebih hemat waktu dibandingkan dengan pencarian warkah secara manual serta penggunaan ruangan untuk penyimpanan warkah juga dapat diminimalisir (www.atrbpn.go.id).

Digitalisasi data pertanahan atau warkah menjadi kunci dalam peningkatan pelayanan publik. Digitalisasi data pertanahan akan memberikan kemudahan dalam

mencari dan mendistribusikan data tersebut berkaitan dengan berkas yang diajukan masyarakat. Sebelumnya pelayanan di kantor pertanahan rata-rata 30 berkas per hari dengan data digital bisa 50 berkas per hari (www.atrbpn.go.id)

Selain data pertanahan, Kementerian Agraria mengembangkan layanan online terkait informasi dan prosedur layanan. Hal ini akan memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga waktu pelayanan bisa efektif sesuai standar pelayanan Kementerian Agraria.

Pelaksanaan Layanan online ditujukan dalam rangka mempercepat layanan dengan memangkas biaya tambahan baik bagi pihak penyelenggara (pemerintah) maupun masyarakat. Pelayanan yang cepat akan sangat efektif dalam merespon dan menanggapi suatu keadaan atau persoalan agar segera disikapi dan ditangani.

Pelaksanaan Layanan online ditujukan dalam rangka mempercepat layanan dengan memangkas biaya tambahan baik bagi pihak penyelenggara (pemerintah) maupun masyarakat. Pelayanan yang cepat akan sangat efektif dalam merespon dan menanggapi suatu keadaan atau persoalan agar segera disikapi dan ditangani. Selain itu layanan elektronik juga akan meningkatkan peringkat kemudahan memberikan layanan. Dampak hal tersebut akan dapat meningkatkan layanan. Proses pelayanan bersifat elektronik, online, real time dan akurat sangat memudahkan masyarakat berkaitan dengan layanan pertanahan.

Selain itu layanan elektronik juga akan meningkatkan peringkat kemudahan memberikan layanan. Dampak hal tersebut akan dapat meningkatkan layanan. Proses pelayanan bersifat elektronik, online, real time dan akurat sangat memudahkan masyarakat berkaitan dengan layanan pertanahan.

KESIMPULAN

Secara umum waktu layanan Kementerian Agraria menjadi unsur yang paling banyak dikeluhkan masyarakat. transformasi digital menjadi sebuah kebutuhan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik. Digitalisasi data pertanahan atau warkah memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mencari dan mendistribusi berkas yang dibutuhkan sesuai dengan pengajuan layanan oleh masyarakat. data pertanahan menjadi kunci dalam peningkatan pelayanan publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Pimpinan Unpam, LPPM dan Prodi Teknik Informatika
2. Kementerian Agraria beserta segenap jajaran, Kabiro Humas dll

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy J, (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,
- Nawari, Hadari. (2005). Manajemen Strategik, Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Cetakan Ketiga.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rochaety, Ety, (2017) Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Rusdiana dan Moch Irfan, (2018), Sistem informasi Manajemen. Bandung, Pustaka setia
- Balitbang Kementerian ATR/BPN tahun (2018) Penelitian "survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan" pusat penelitian dan pengembangan
- Mira Novana Ardani (2019) "Penyelenggaraan tertib administrasi bidang pertanahan untuk menunjang pelaksanaan kewenangan, tugas dan fungsi" jurnal administrative dan government law universitas Dipenogoro
- Fahmi Charish Mustofa, Trias Aditya, Heri Sutanta (2018) "System informasi pertanahan partisipatif untuk pemetaan bidang tanah" Jurnal Departemen Teknik Geodesi Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada