

**EVALUASI KESIAPAN LAYANAN ELEKTRONIK
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan

Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan

Pada Program Studi D-IV Pertanahan



Disusun Oleh:

MAULANA FAHREZA SIREGAR

NIT. 20293556

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL

YOGYAKARTA

2024

ABSTRACT

The technological advancements in the era of the Fourth Industrial Revolution have driven the government sector to adopt electronic services, including land services by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN). This study evaluates the readiness of electronic services at the Pekanbaru Land Office, focusing on the quantity and quality of electronic data, service effectiveness, encountered challenges, and implemented solutions. The study reveals that although electronic services are operational, significant challenges remain. The primary issues include suboptimal data validity, with approximately 44.72% of land parcels yet to be validated, and infrastructure problems such as network disruptions and server overload. Additionally, the low competence and motivation of employees present further challenges in implementing electronic services. To address these issues, the Pekanbaru Land Office has implemented continuous data validation policies and plans for employee training and socialization to enhance competence and motivation. Recommendations for further improvement include accelerating the quantity and quality of electronic data and strengthening employee competence through more intensive training and socialization.

Keywords: *Electronic Services, Evaluation, Readiness.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kebaruan Penelitian	7
B. Landasan Teori	15
C. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Format Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	25
D. Analisis Data	27
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	29
B. Letak Geografis Kota Pekanbaru	30

C. Visi dan Misi Kota Pekanbaru	30
D. Kependudukan di Kota Pekanbaru	31
E. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	32
BAB V EVALUASI KESIAPAN LAYANAN ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU	34
A. Kondisi Data Pertanahan dan Infrastruktur Penunjang di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	34
1. Kuantitas dan Kualitas data bidang-bidang tanah.	35
2. Data Elektronik dari Hasil <i>Scanning</i> Data Analog.....	38
3. Sumber Daya Manusia.....	39
4. Sarana dan Prasarana	42
B. Kondisi Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	43
1. Jenis Layanan.....	43
2. Alur Pelayanan	47
3. Jangka Waktu Pelayanan dan Biaya.....	54
C. Kendala Yang Dialami Oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	57
1. Kendala Terkait Ketersediaan Sumber Daya Data	57
2. Kendala Terkait Kemampuan Pegawai.....	58
D. Solusi Yang Diterapkan Oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan jaman yang semakin canggih, dimana pada masa sekarang ini banyak aktifitas manusia yang dimudahkan dengan penggunaan digital dan jaringan internet. Berbagai macam keperluan manusia dapat dilakukan secara elektronik dan *online* seperti transaksi perdagangan secara *online*, transaksi jasa secara *online*, bahkan layanan publik dalam sistem pemerintahan juga telah banyak menggunakan sistem digital yang dilakukan secara online (Andiyanto, 2021). Cara seperti ini telah memudahkan manusia dalam menjalankan aktifitasnya, karena penggunaan cara ini terbukti lebih praktis dan lebih cepat.

Di era revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi tidak hanya mencakup pada sektor industri tetapi juga mencakup sektor pemerintahan. Kolaborasi antara kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dengan sistem pelayanan publik dirasa mampu menyelesaikan berbagai permasalahan dan dapat meningkatkan lingkungan birokrasi menjadi lebih terbuka, bersih, dan *akuntable* sehingga menambah tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, kemajuan tersebut juga dapat memudahkan pihak pemerintahan dalam kegiatan pemeliharaan data. Demikian juga pelayanan di bidang pertanahan, regulasi serta kebutuhan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik merupakan langkah maju sebagai bagian mewujudkan Visi Kementerian Agraria Dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) Pada Tahun 2025 yakni “Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia” (Rakertas Sekjen Kementerian ATR/BPN 2019).

Kementerian ATR/BPN melakukan terobosan besar dengan mengembangkan layanan pertanahan berbasis elektronik dalam berbagai layanan. Pembaharuan layanan pertanahan secara elektronik sangat diperlukan di era perkembangan teknologi informasi saat ini. Hal ini memicu peningkatan kebutuhan instansi lain akan data pertanahan dan layanan pertanahan yang

dinamis, terutama dalam mendukung perencanaan pembangunan. Secara internal, target sertifikasi hingga tahun 2025 yang sangat tinggi memerlukan antisipasi peningkatan layanan pascasertifikasi dan pengelolaan arsip pertanahannya. Di sisi lain, persepsi masyarakat terhadap layanan pertanahan masih belum memuaskan (Marryanti dan Nurrokhman, 2019). Dalam kondisi demikian, perubahan sistem administrasi pertanahan menjadi elektronik adalah sebuah kebutuhan.

Dalam memberikan pelayanan pertanahan terbaik kepada masyarakat dan juga merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam mewujudkan kemudahan berusaha (*Ease of Doing Business*) yang selanjutnya disebut EoDB (kemudahan berusaha), yakni dimaksudkan untuk memudahkan pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), pendaftaran kepemilikan tanah, memperoleh kredit melalui pemberian hak tanggungan, hingga membayar pajak secara elektronik. Dengan layanan secara elektronik ini diharapkan bisa mulai memperbaiki EoDB (kemudahan berusaha) yang terus menjadi perhatian. Berdasarkan *ranking EoDB* atau kemudahan berusaha yang dirilis oleh World Bank pada tahun 2015, Indonesia berada di peringkat 114 dari 190 negara. Saat ini tahun 2023, peringkat EoDB Indonesia ada di peringkat 73 dan 190 negara. Tentunya pemerintah selalu berusaha dengan konsisten dalam upaya meningkatkan tingkat kemudahan berusaha yang nantinya mampu merangsang pertumbuhan permodalan terutama dalam dunia bisnis sehingga akan semakin memacu peningkatan pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Dalam menyelaraskan upaya pemerintah tersebut, Kementerian ATR/BPN mengawali layanan pertanahan secara elektronik pada tahun 2017 dengan memberlakukan Peraturan Menteri ATR/BPN No. 5 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik yang didalamnya berisi 9 jenis layanan informasi pertanahan yang dilakukan secara elektronik. Kemudian, dalam rangka memperluas subjek pelayanan informasi, Permen ATR/BPN No. 5 Tahun 2017 dicabut dan diganti dengan Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020. Berdasarkan Permen ATR/BPN No. 19

Tahun 2020 Pasal 2 ayat (2), Jenis Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik terdiri atas:

- (a). pengecekan Sertipikat;
- (b). Surat Keterangan Pendaftaran Tanah;
- (c). informasi data tekstual/grafikal;
- (d). informasi Nilai Tanah;
- (e). informasi titik koordinat;
- (f). informasi paket data *Global Navigation Satellite System (GNSS)/Continuously Operating Reference System (CORS)*;
- (g). informasi riwayat kepemilikan tanah;
- (h). informasi riwayat tanah; dan
- (i). layanan informasi lainnya yang akan ditetapkan kemudian.

Tujuan dari Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020 adalah untuk meningkatkan pelayanan informasi pertanahan dengan mudah, cepat, dan biaya rendah serta untuk memperluas subjek pelayanan informasi dan untuk mendorong peningkatan investasi dan memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Winarsih, 2023).

Dalam menjalankan tugas sebagaimana yang tertara pada Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sebagai unit kerja dari Kementerian ATR/BPN terus berupaya meningkatkan kualitas layanan elektronik yang disediakan dan juga menambahkan inovasi-inovasi yang tentunya dapat menunjang keberhasilan aspek-aspek dari tujuan diterapkannya Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020 tersebut. Secara garis besar, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah menerapkan layanan elektronik yang diamanatkan didalam Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020 seperti layanan pengecekan sertipikat secara online, layanan permohonan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) secara online, layanan informasi nilai

tanah, dan layanan permohonan Hak Tanggungan elektronik. Semenjak pandemi *Covid-19*, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru melakukan inovasi layanan elektronik yakni adanya Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) dengan tujuan untuk mengurangi antrian layanan publik di tengah himbauan untuk tetap menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan, mengurangi adanya penumpukan pemohon di loket antrian, tepat waktu saat berkunjung, melancarkan warga pada memperoleh formulir layanan, serta memperlancar warga memahami ketentuan layanan (Maryati, 2023).

Dalam menunjang layanan elektronik yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, tentu saja di butuhkan kesiapan data-data elektronik. Sampai tahun 2023, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru selalu konsisten dalam melakukan digitalisasi seluruh dokumen yang tersedia seperti digitalisasi arsip warkah, arsip buku tanah dan surat ukur. Setelah itu juga perlu dilakukan integrasi dan validasi antara data spasial dan data tekstual agar tidak terjadi kendala seperti ketidakcocokan data yang dapat menghambat layanan elektronik nantinya.

Dari ke-9 Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, tentu saja dari masing-masing layanan tersebut memiliki berbagai kendala dan dampak yang dihadapi dalam pelaksanaannya sebagai layanan elektronik. Secara umum, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan elektronik terjadi seperti kurangnya kualitas sumber daya data yang belum valid dan sumber daya manusia yang kurang berkompeten dalam pelaksanaan pemberian layanan elektronik. Sebagai contoh, kendala yang dihadapi dalam melakukan pengecekan sertipikat secara *online* yakni belum melakukan plotting, belum validasi dengan alasan sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk melakukan plotting dan validasi masih terbatas (Suhattanto, M. A., Sarjita, S., Sukayadi, S., & Mujiburohman, 2021). Selain itu, terdapat juga kendala pada dokumen elektronik terkait yang *error* pada sistem dan juga terdapat muatan informasi yang tidak sesuai dengan data yang tertera pada sertipikat asli sehingga proses pengecekan menjadi terhambat. Begitu pula dengan beberapa layanan

elektronik lainnya yang tertuang dalam Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020. Dengan adanya kendala-kendala tersebut akhirnya memberikan dampak terhambatnya jangka waktu pelayanan, yang mana tujuan dari layanan elektronik itu sendiri yakni mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

Dari kendala-kendala dan dampak yang dirasakan diatas, layanan elektronik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru perlu dilakukan penelusuran terkait kualitas data dan sistem yang digunakan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Kesiapan Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana kondisi kuantitas dan kualitas data elektronik yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana kondisi layanan elektronik yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?
3. Apa saja kendala yang dialami oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam menyediakan layanan elektronik?
4. Bagaimana solusi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan layanan elektronik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu, untuk:

1. Mengetahui kondisi kuantitas dan kualitas data elektronik yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.
2. Mengetahui kondisi layanan elektronik yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

3. Mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam menyediakan layanan elektronik.
4. Mengetahui solusi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan layanan elektronik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi ataupun tambahan informasi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan layanan elektronik pertanahan.

2. Manfaat Sosial

Dapat dimanfaatkan sebagai informasi kepada masyarakat terkait layanan elektronik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang diharapkan dapat merubah pola pikir masyarakat Kota Pekanbaru terhadap layanan pertanahan yang seharusnya dapat diakses dengan mudah dan cepat.

3. Manfaat Praktis

Dapat dimanfaatkan sebagai informasi tambahan bagi Lembaga Pemerintah ataupun mitra dari Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru terkait kualitas data elektronik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, penelitian ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kondisi kuantitas dan kualitas data elektronik yang tersedia pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru masih banyak bidang tanah yang belum berstatus valid, meskipun berstatus valid belum bisa menjadi jaminan bidang tanah tersebut telah memenuhi kriteria valid yang tertera dalam juknis.
2. Kondisi layanan elektronik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah cukup baik. Berdasarkan hasil pengamatan selama tahun 2023, pelayanan elektronik sudah memenuhi syarat jangka waktu pelayanan seperti yang telah ditetapkan oleh Peraturan terkait.
3. Kendala yang dialami oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru terbagi menjadi 2 bagian, seperti:
 1. Kendala Sumber Daya Data. Pada substansi data siap elektronik dengan masih banyaknya persil bidang tanah yang belum tervalidasi sekitar 44,72% dari total jumlah persil yang terdaftar. Selain itu, kendala juga terjadi pada substansi sarana dan prasarana seperti layanan dengan adanya gangguan jaringan, server yang *overload*, sehingga terjadi keterlambatan pada sistem.
 2. Kendala Kinerja Pegawai dengan masih rendahnya kemampuan dan motivasi kinerja pegawai.
4. Solusi yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk mengatasi kendala yang pertama yakni dengan menerapkan kebijakan dengan melakukan validasi data secara terus-menerus. Untuk mengatasi kendala yang kedua Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru perlu melakukan sosialisasi dan pelatihan khusus terkait pendalaman kompetensi terhadap pelayanan elektronik.

B. Saran

1. Pihak Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru diharapkan sesegera mungkin melakukan peningkatan dan percepatan kondisi kuantitas dan kualitas data siap elektronik. Selain itu, Pihak Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru juga perlu melakukan sosialisasi terkait pelayanan elektronik kepada pegawai kantor agar lebih memiliki kemampuan yang berkompeten dan dapat meningkatkan motivasi kerja.
2. Untuk selanjutnya dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai uji ketelitian dan uji akurasi terhadap hasil peningkatan kualitas data agar dapat dijadikan masukan dalam rangka perbaikan peningkatan kualitas data.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiyanto, K. (2020) Evaluasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru).
- Andiyanto, K. (2021) 'Penerapan Pendaftaran Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru', pp. 1–20.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019) Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan, *Journal of Chemical Information and Modeling*. Available at:
<http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf>.
- Fadillah, M. (2022) Efektivitas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Pekanbaru.
- Kejeh, M.M. (2019) 'Evaluasi Pemberian Tunjangan Kinerja Studi Di Balai Teknik Kesehatan Lingkungan Dan Pengendalian Penyakit Kelas I Manado'.
- Marryanti, S. and Nurrokhman, A. (2019) Kesiapan Data Pertanahan Menuju Pelayanan Online, *Administrasi Pertanahan dan Tata Ruang di Indonesia Menuju Modern, Digital , dan Terpercaya*.
- Maryati, D.A. (2023) Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
- Mekarisce, A.A. (2020) 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat', *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*.
- Nanda, Y.T. (2022) Evaluasi Pelaksanaan Visi Dan Misi Kota Pekanbaru Sebagai Kota Metropolitan Madani.
- Rochmah Hardiyanti (2020) 'Peningkatan Kualitas Data Spasial (Kw 4, 5 Dan 6) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul (Studi di Desa Seloharjo, Kecamatan Pundong dan Desa Girirejo, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul)
- Rosalina, T. (2022) Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik Sebelum Dilakukan

- Perbuatan Hukum Atas Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Padang.
- Saputra, R. (2022) Pemahaman jamaah masjid tauhid kota pekanbaru tentang social distancing dalam shalat berjamaah menurut hukum islam.
- Sari, A.P. et al. (2023) 'Analisis Kurikulum Pendidikan di Taman Kanak-Kanak Angrek Kecamatan Sukarami Palembang', *Hypothesis Multidisciplinary Journal Of Social Sciences*, 02(2), pp. 222–231.
- Suhattanto, M. A., Sarjita, S., Sukayadi, S., & Mujiburohman, D.A. (2021) 'Kualitas data pertanahan menuju pelayanan sertifikat tanah elektronik'.
- Supriyanto, S. (2008) 'Implementasi Kebijakan Pertanahan Nasional', *Jurnal Dinamika Hukum*, 8(3), pp. 221–231. Available at: <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2008.8.3.78>.
- Triani, W.A., Nawi, S. and Abbas, I. (2023) 'Efektivitas Layanan Elektronik Menurut Permen Agraria No. 1 Tahun 2021 Dalam Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa', *Journal of Lex Generalis (JLS)*, 4(2), pp. 590–606. Available at: <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/view/1394%0Ahttp://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/download/1394/1588>.
- Ulfatussaniah, A., Murwiati, A. and Wahyudi, H. (2024) 'Pengaruh Pengeluaran Pemerintah pada Sektor Kesehatan , Pendidikan , Infrastruktur dan Tingkat Kemiskinan terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Kabupaten / Kota di Tiga Provinsi Termiskin di Pulau Sumatera', 06(03), pp. 16720–16729.
- Wahid, R., Saputra, N. and Handayani, N. (2024) 'Kota Pekanbaru Dalam Angka 2024'.
- Winarsih, S. (2023) 'Pelaksanaan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar', 14(1), pp. 147–169.