
IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK SEBAGAI UPAYA MEMINIMALISIR TERJADINYA PRAKTEK MALADMINISTRASI DI ATR/BPN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKABUMI**Oleh****Agung Maulana****Universitas Muhammadiyah Sukabumi****Jalan R. Syamsudin, SH, No.50 Sukabumi, Jawa Barat Indonesia, +62 812-9385-0718****Email: agungalfatah2@gmail.com****Abstrak**

Pelayanan pemerintah kepada publik (masyarakat) sampai hari ini masih dominan dilakukan melalui kontak langsung, antara pemberi jasa layanan (*provider*) kepada penerima layanan (*user*). Pelaksanaan pelayanan secara langsung cenderung menimbulkan maladministrasi karena disebabkan adanya *human eror* penyedia layanan dan penerima layanan. Paradigma pelayanan publik bergeser dari birokratis menjadi paradigma *electronic government*, secara konsep *electronic government* memberikan pelayanan publik yang bersifat *good governance* dimana semua aspek yang terkandung dalam *good governance* tercermin dalam *electronic government*. Hal tersebut seperti yang dilakukan oleh ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara online, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga tidak terjadi maladministrasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis dari Stiftung. Lokasi yang menjadi titik perhatian ini adalah ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan Hasil penelitian pelaksanaan *electronic government* di ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi dengan dilaksanakannya *electronic government* dengan berupa program Layanan Mandiri, pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien. Praktek maladministrasi berupa kelalaian administrasi, ketidak pastian waktu pelayanan serta pungutan liar tidak terjadi. Peneliti menyarankan kepada ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi agar meningkatkan sosialisasi program Layanan Mandiri karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program tersebut.

Kata Kunci: *Electronic Government, Pelayanan Publik, Maladministrasi*

PENDAHULUAN

Maladministrasi dalam pelayanan publik di bidang pertanahan ialah permasalahan yang sangat banyak dilaporkan oleh warga ke Komisi Ombudsman Nasional (KON). Pada tahun 2017 terdapat 1.138 laporan masyarakat mengenai masalah pertanahan. Ada hampir 14% dari 9.000 kasus yang masuk ke Ombudsman, Alamsyah menyampaikan “14% aduan tersebut terdiri dari sengketa tanah, proses pengajuan hak milik, hingga proses pengukuran tanah yang tidak memuaskan antar pihak” (kumparan.com:diakses pada Kamis 30 April 2020.21:19).

Sepanjang tahun 2018 Ombudsman RI telah menerima laporan atas dugaan

maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 177 laporan meningkat 28% dari tahun sebelumnya. Bentuk maladministrasi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat kepada Ombudsman yakni berupa penundaan berlarut sebanyak 34%, tidak memberikan layanan sebanyak 23,4%, penyimpangan prosedur sebanyak 22,2% , penyalahgunaan wewenang sebanyak 8%, pungutan liar sebanyak 6,2% dan tidak kompeten sebanyak 4,5%. (Ombudsman.go.id:kamis 30 April 2020.21:19) Berdasarkan data sampai November 2019, laporan yang diterima Ombudsman RI mengalami peningkatan sebesar 3,19% dibanding tahun sebelumnya. Faktor yang

menyebabkan terjadinya maladministrasi karena sampai saat ini pelayanan pemerintah masih dilakukan secara langsung antara pemberi jasa layanan (*provider*) kepada penerima layanan (*user*). Birokrasi mempunyai kelemahan dalam pelaksanaannya di lapangan, birokrasi mempunyai citra kurang baik yang melekat dalam dirinya (*the bad sides of bureaucracy*) terutama dalam praktik pelayanan publik sehari-hari, khususnya di negara yang sedang berkembang mewarisi tradisi birokrat yang korup serta kurang berpihak pada rakyat yang mestinya mereka layani. Tren aplikasi *e-gov* dalam pemerintahan dan hasil yang dicapai oleh beberapa negara maju mengesankan bahwa negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya, ia harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan serta meningkatkan mutu pelayanan publiknya.

Demikian pula yang dilakukan oleh ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi dalam melaksanakan pelayanan pertanahan, dalam situasi pandemi covid-19 ATR/BPN meluncurkan pelayanan pertanahan secara daring atau online. Program ini bertujuan untuk meminimalisir adanya maladministrasi dalam pembuatan sertifikat tanah bagi masyarakat Kota Sukabumi dan meningkatkan pelayanan pembuatan sertifikat. Selain untuk mengurangi terjadinya maladministrasi program ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat dalam mengurus tanah. Dengan layanan berbasis online tersebut masyarakat tidak susah payah pulang pergi ke kantor ATR/BPN Kabupaten Sukabumi, apalagi masyarakat yang rumahnya jauh atau berada di daerah pelosok.

LANDASAN TEORI

Dalam penelitian tentang Implementasi *e-gov* dalam upaya meminimalisir praktek maladministrasi pada ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi, peneliti menggunakan teori Stifung mengenai ukuran performa pemerintahan yang menerapkan *e-gov* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi

tersebut yaitu: (1) manfaat, yaitu mengenai apakah hasil yang diinginkan dari suatu program yang telah dilakukan memberikan manfaat bagi masyarakat. (2) efisiensi, yaitu mengenai seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (3) partisipasi, yaitu mengenai seberapa jauh masyarakat terlibat dalam pelaksanaan program tersebut. (4) transparansi, yaitu apakah program yang dijalankan benar-benar transparan dan (5) manajemen perubahan, yaitu apakah dengan adanya perubahan pengelolaan dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif memiliki ciri-ciri yaitu memusatkan pada masalah-masalah aktual saat ini. Data yang telah dikumpulkan tersebut lalu disusun, dianalisis dan dijelaskan serta disimpulkan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian non-hipotesis yang bertujuan menggambarkan keadaan atau status fenomena, dimana peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu. (Arikunto, 2011) Menurut Moleong metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. (Moleong, 2005) Sesuai dengan dasar penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu menganalisis permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dan hasil yang diperoleh, selanjutnya dihubungkan dengan aspek-aspek hukumnya serta melihat realitas tentang implementasi *e-gov* sebagai meminimalisir praktek maladministrasi. Implementasi ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik agar dapat dipertanggungjawabkan, maka perlu diketahui *variabel* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya untuk itu diperlukan

suatu model implementasi kebijakan guna menyederhanakan pemahaman konsep suatu implementasi kebijakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manfaat

Setelah informasi yang peneliti dapatkan dari informan 1 dan 2 mengenai manfaat dari program Layanan Mandiri yang dijalankan oleh ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi, peneliti menghubungkan dengan informasi dari informan ke 3, dari hasil wawancara bersama informan 3 manfaat yang didapatkan dari program Layanan Mandiri ialah kemudahan dalam proses pelayanan pertanahan secara online, dengan kemudahan pelayanan membuat masyarakat tidak menggunakan jasa pihak lain untuk membantu mengurus kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan. Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan unsur kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dalam hal ini ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi dengan program Layanan Mandiri tetap menjaga dan mengedepankan Asas-asas penyelenggaraan Publik.

2. Efisiensi

Dari uraian wawancara peneliti dengan informan dapat diperoleh informasi bahwa efisiensi dari Layanan Mandiri yang dilaksanakan oleh ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi bahwa dengan Layanan Mandiri ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor hal ini mengurangi tenaga, waktu yang dikeluarkan oleh masyarakat. Kita tahu bahwa Kabupaten Sukabumi adalah kabupaten terluas se Jawa dan Bali, jarak antara desa ke desa yang lainnya lumayan jauh apalagi kantor kita berada di wilayah Kota Sukabumi. Selain menghemat waktu dan tenaga menghemat biaya juga, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya lebih. Seperti biaya transportasi untuk datang ke kantor. Lalu dengan Layanan

Mandiri Masyarakat tidak akan terlalu banyak berinteraksi dengan yang lain, tidak mungkin ada calo karena masyarakat cukup membuka website dan mengupload dokumen yang dibutuhkan. Layanan Mandiri ini sudah sesuai dijalankan sesuai dengan SOP pelayanan pertanahan.

3. Partisipasi

Partisipasi yang diberikan oleh masyarakat dapat berupa saran atau usul, keluhan, informasi dan pertanyaan. Apabila masyarakat menemukan kesalahan, atau kesusahan masyarakat dapat langsung menghubungi kami melalui Whatsapp atau email. Setiap saran atau usul yang disampaikan oleh masyarakat, akan diverifikasi oleh petugas dan apabila saran atau usul sesuai dengan kewenangan kami akan segera dipertimbangkan dan diperbaiki.

Dari partisipasi masyarakat dalam Program Layanan Mandiri yang dilaksanakan oleh ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi digolongkan menjadi 4 (empat), yaitu: (1) Saran atau usul (2) Keluhan (3) Informasi dan (4) Pertanyaan. Dalam menampung saran atau usul, keluhan, keluhan, informasi, pertanyaan dari masyarakat ATR/BPN Kantah Sukabumi menyediakan *hotline service* dengan fasilitas nomor telpon, whatsapp dan email.

4. Transparansi

Transparansi adalah pemberian informasi yang lengkap kepada seluruh masyarakat melalui media informasi yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Maka dalam hal ini peneliti ingin mengetahui lebih detail sejauh mana program Layanan Mandiri memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat khususnya berkaitan dengan biaya pelayanan pertanahan. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan 1 terkait transparansi program Layanan Mandiri biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat itu berbeda-beda tergantung dengan jenis pelayanannya hal ini diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Jo. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian ATR/BPN berasal dari: 1)

pelayanan survei, pengukuran, dan pemetaan.2) pelayanan pemeriksaan tanah. 3) pelayanan konsolidasi tanah secara swadaya 4) pelayanan pertimabangan teknis pertanahan, 5) pelayanan pendaftaran tanah. Biaya lain yang dikeluarkan oleh masyarakat ialah biaya transportasi hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015.

5. Manajemen Perubahan

Perubahan yang terjadi pada pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi ialah beralihnya pelayanan offline menjadi online, seperti yang disampaikan oleh informan 1 kepada peneliti secara teknis pelaksanaan perubahan dari pelayanan offline menjadi online terletak pada proses pemberian layanan, layanan offline masyarakat harus datang ke kantor dengan membawa dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Sedangkan mekanisme Layanan Mandiri itu dilakukan dengan masyarakat mengupload dokumen melalui website. pelaksanaan Layanan Mandiri di ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi, sejauh ini tidak ada hambatan, baik dari Pegawai maupun fasilitas. Hambatan yang dominan yaitu pada jaringan internet dan kadang-kadang website error tidak dapat diakses. Maka kami melakukan peningkatan pemeliharaan pada website supaya tidak terjadi error ketika diakses oleh masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Program Layanan Mandiri mengurangi interaksi secara langsung antara Pegawai ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi dengan masyarakat. Dengan program Layanan Mandiri Masyarakat mendapatkan informasi secara terbuka, informasi yang berkaitan dengan persyaratan administrasi, biaya yang dikeluarkan dan kepastian waktu pelayanan. Kemudahan Layanan Mandiri membuat masyarakat untuk tidak menggunakan orang lain untuk mengurus kebutuhannya yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan, sebab dengan tidak menggunakan jasa orang lain

tidak ada biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- [2] Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- [3] Bungin. (2008). *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF*. Rajagrafindo Persada.
- [4] Fathurrohman, & Sulistyorini. (2012). *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik*. Teras.
- [5] Stiftung. (2001). *Balanced E-Government*. Bertelsmann Foundation Publication House.
- [6] Subandriyo, B. (2020). *Pelayanan Publik Digital*. Pusdiklat.Bps.Go.Id, 1–121.
- [7] Subarsono. (2006). *Analisis kebijakan publik (Konsep teori dan aplikasi)*. Pustaka Pelajar.
- [8] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [9] Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- [10] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- [11] Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.