

EFEKTIVITAS INOVASI ONE DAY SERVICE PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Rizky Ameliani

Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Lambung Mangkurat

Email: rizkyameliani008@gmail.com

Abstract

Innovation One Day Service is serving innovation activity service without power that is type Roya service (deletion right dependents) and Changes in Land Rights (Improvement of rights status For KPR house (HGB to HM). Innovation One Day Service is bureaucratic reform carried out by the Land Office South Hulu Sungai Regency for give guarantee certainty law right on land and also for make it easy service at the office land. Where is the service at the office land relatively long with period five days time work now can taken in one day. This aim for give quality service to society. Method Study use approach qualitative with type study descriptive qualitative. Data sources are observation participatory, interview in-depth interviews, documentation and archives, and tools supporting. Technical data analysis in the form of data collection, data condensation (data condensation), data display (data display), and withdrawal conclusion/data verification. Research results show that Effectiveness Innovation One Day Service at the Land Office South Hulu Sungai District is lacking effective based on indicators used researcher namely: 1) Accuracy Program target; 2) Program Outreach; 3) Program Objectives; and 4) Program Monitoring. As for the factors that become inhibitor are: 1) Lack program socialization; 2) Weakness supervision; and 3) Lack of human resources and facilities infrastructure. Suggestions for study these: 1) Do socialization about ODS services and benefits provided like display it on the office's social media land affairs, displaying banners not at the Land Office, but also at the Public Service Mall , the granting institution loan or the Bank that becomes partnerships so the innovation pogram This can known society; 2) Do meetings and gatherings routine For evaluate implementation activity; and 3) Doing human resource management so that you can carry out burden Work with good and directed.

Keywords: Effectiveness, Innovation, One Day Service, Land Office.

Abstrak

Inovasi One Day Service adalah inovasi yang melayani kegiatan layanan tanpa kuasa yaitu jenis layanan Roya (penghapusan hak tanggungan) dan Perubahan Hak Atas Tanah (Peningkatan status hak untuk rumah KPR (HGB ke HM)). Inovasi One Day Service merupakan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan untuk memberikan jaminan kepastian hukum hak atas tanah dan juga untuk mempermudah pelayanan pada kantor pertanahan. Dimana pelayanan pada kantor pertanahan relatif lama dengan jangka waktu 5 hari kerja sekarang dapat ditempuh dalam 1 hari saja. Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data berupa observasi partisipatif, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dokumentasi dan

arsip, dan alat-alat penunjang. Teknis analisis data berupa pengumpulan data, kondensasi data (data kondensasi), penyajian data (data *display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Inovasi *One Day Service* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan kurang efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti yakni: 1) Ketepatan Sasaran Program; 2) Sosialisasi Program; 3) Tujuan Program; dan 4) Pemantauan Program. Adapun faktor yang menjadi penghambat adalah: 1) Kurangnya sosialisasi program; 2) Lemahnya pengawasan; dan 3) Minimnya SDM dan sarana prasarana. Saran untuk penelitian ini: 1) Melakukan sosialisasi mengenai layanan ODS dan manfaat yang diberikan seperti menampilkannya di sosial media kantor pertanahan, memajang banner tidak di Kantor Pertanahan, tapi juga di Mall Pelayanan Publik, Lembaga pemberi pinjaman atau Bank yang menjadi *partnership* sehingga program inovasi ini dapat dikenal masyarakat; 2) Melakukan rapat dan pertemuan rutin untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan; dan 3) Melakukan penataan SDM agar dapat melaksanakan beban kerja dengan baik dan terarah.

Kata kunci: Efektivitas, Inovasi, *One Day Service*, Kantor Pertanahan

PENDAHULUAN

Penelitian ini berangkat berasal ketertarikan peneliti perihal peningkatan kebutuhan tanah, sebab Indonesia menjadi Negara berkembang yang sedang membentuk pada banyak sekali sektor. Oleh karena itu kebutuhan akan dukungan berupa jaminan kepastian hukum pada bidang pertanahan di masyarakat perlu ditingkatkan dengan perangkat hukum yang tertulis, lengkap serta jelas yang dilaksanakan secara konsisten sangat diperlukan pada pemberian jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan demi terselenggaranya pendaftaran tanah.

Dengan adanya peningkatan kebutuhan akan tanah menjadi salah satu nilai ekonomis, maka Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia perlu melakukan reformasi birokrasi di organisasi pertanahan diseluruh wilayah kerja Badan Pertanahan Nasional. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan penataan ulang konsep pelayanan publik yang menjadi bahasan mengenai reformasi birokrasi.

Kementerian Agraria dan tata Ruang/BPN, adalah salah satu lembaga publik yang menyelenggarakan jasa pada bidang pertanahan, terlibat pada upaya menciptakan kepastian hukum dan menaikkan kesejahteraan masyarakat terkait penguasaan lahan secara komprehensif. Sebagai akibatnya perlu memberikan layanan yang memenuhi harapan rakyat sesuai Permenpan-RB Nomor 38 Tahun 2012,

pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga Negara serta penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan menyediakan barang, jasa serta/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Kinerja pelayanan publik yang baik hendaknya fokus pada pemenuhan kebutuhan rakyat baik secara kuantitas maupun kualitas dan kepuasan pengguna jasa tersebut. penting untuk diperhatikan bahwa memberikan kepuasan pada rakyat adalah salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintahan.

Inovasi *One Day Service* (ODS) adalah reformasi birokrasi yang dilakukan oleh kantor pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum hak atas tanah dan juga untuk mempermudah pelayanan pada kantor pertanahan. Dimana pelayanan pada kantor pertanahan relatif lama menggunakan jangka waktu 5 hari kerja sekarang bisa ditempuh pada 1 hari saja. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga. Pelayanan yang berkualitas ialah persepsi pelanggan terhadap produk/jasa yang telah memenuhi harapannya. Artinya untuk menentukan bagus atau tidaknya kualitas pelayanan ditinjau dari apakah harapan serta persepsi pengguna/kustomer telah sama dengan realitas di pelayanan tadi, sebab kualitas

pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna/kustomer dalam mendapatkan pelayanan. Ketika pelayanan yang dirasakan baik maka kualitas pelayanan pun tentu baik juga sedangkan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna maka kualitas pelayanan pun buruk.

Konsep ODS pada pelayanan pertanahan artinya menjadi basis alternatif yang dinilai mampu untuk membangun pelayanan pada masyarakat yang berkualitas, efektif serta efisien. pada ODS, melibatkan berbagai aktor seperti kantor pertanahan sebagai organisasi pelayanan publik yang menyampaikan pelayanan serta warga menjadi pemohon yang mendapatkan pelayanan. Pada skema ini terjadi penyampaian visi serta tujuan yaitu untuk menaikkan mutu dan kinerja pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka menyesuaikan perkembangan dan tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat pada bidang pertanahan, maka ditetapkan Peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 1 Tahun 2010 mengatur tentang standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SOPP), untuk memberikan keyakinan dan kepuasan rakyat dalam menerima pelayanan di kantor pertanahan manapun.

Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan menjadi salah satu kantor pelayanan publik yang berkaitan di bidang pertanahan, bertujuan menyampaikan pelayanan publik yang baik dan prima, memiliki layanan pertanahan berupa:

1. Pelayanan pendaftaran tanah pertama kali;
2. Pelayanan pemeliharaan pendaftaran tanah;
3. Pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan;
4. Pelayanan pengukuran bidang tanah;
5. Pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan; serta
6. Pelayanan pengelolaan pengaduan.

Inovasi ODS pada kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan lahir di akhir Tahun 2021 serta hanya melayani kegiatan Roya (penghapusan hak tanggungan) dan Perubahan Hak Atas Tanah (Peningkatan

status hak untuk rumah KPR (HGB ke HM)). Di mana realisasi roya selama 4 tahun beranjak naik turun sesuai dengan permohonan masuk. Rekapitan bisa ditinjau di grafik pada bawah ini.

Gambar 1. Realisasi Roya Tahun 2019-2022



Sumber: Data Pertanahan Kab. HSU, 2023

Gambar 2. Realisasi Perubahan Hak Atas Tanah Tahun 2019-2022



Sumber: Data Pertanahan Kab. HSU, 2023

Gambar diatas menunjukkan permohonan Perubahan Hak Atas Tanah yang masuk selama 4 tahun terakhir. Di mana grafik bergerak naik turun dan mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022.

Program ODS ini tidak hanya berlaku pada kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Pada kantor Pertanahan Kabupaten Tanah laut juga mempunyai layanan ODS yang diberi nama JUM'AT BATUAH, layanan pertanahan yang diberikan pada layanan peningkatan hak, balik nama, ganti nama, roya yang bisa terselesaikan dalam waktu satu hari. Dengan

persyaratan pemohon langsung tanpa kuasa, membawa kelengkapan berkas dan melampirkan bukti pembayaran. Hal ini pula sejalan dengan layanan ODS yang diterapkan pada kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang dilaksanakan setiap Rabu dengan persyaratan pemohon langsung tanpa kuasa, membawa kelengkapan berkas serta melampirkan bukti pembayaran. Khusus untuk kegiatan Roya dilaksanakan pada Roya yang masih manual, belum elektronik.

Pada hasil observasi awal peneliti dan pra penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan di mana kurangnya komunikasi yang diberikan kepada warga selaku pemohon untuk melakukan ODS, yang berdampak penemuan ini kurang diterima tempat di hati masyarakat. Kurangnya komunikasi tadi diakibatkan karena kurangnya sosialisasi yang diberikan kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan baik dalam media lisan maupun tulisan. Karena itu perlu menaikkan kualitas pelayanan agar program ini bisa berjalan dengan efektif.

Melihat fenomena tersebut, peneliti mengaitkan dengan teori Subagyo dalam Budiani (2007:53) bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa yang saja yang bisa mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut yakni: 1) Ketepatan target program; 2) sosialisasi program; 3) Tujuan program; dan 4) Pemantauan program. Peneliti memilih teori ini karena melihat komponen yang komprehensif serta tepat digunakan pada menjawab permasalahan. Teori efektivitas berdasarkan Subagyo pada Budiani (2007) menyebutkan bahwa kesesuaian adalah peran utama pada suatu sistem, sebab dengan kesesuaian pada pengolahan masukan (input) maka dapat membentuk keluaran (output) yang diinginkan.

Harapan dari adanya inovasi ini adalah terpengkasnya waktu pelayanan yang birokratis dan membutuhkan waktu yang lama. Selain itu dengan adanya inovasi ODS pada kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat menjadi wahana bagi Pemerintah untuk membangun pelayanan pada masyarakat yang berkualitas, efektif serta efisien.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas inovasi *One Day Service* (ODS) pada kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini akan lebih menekannya secara jelas pelaksanaan efektivitas inovasi *One Day Service* (ODS) dengan mendeskripsikan inovasi *One Day Service* (ODS) serta faktor-faktor apa saja yang dapat menghambat inovasi ini buat berkembang pada kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu melakukan suatu analisis berkelanjutan. Hal ini dilakukan melalui dua tahap. Pertama, pada tahap pengumpulan data dilakukan di lapangan. Kedua, dilakukan ketika penulisan dilakukan. Afrizal (2010). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (sugiyono:2012).

Sumber Data

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber informasi atau informan penelitian melalui wawancara mengenai efektivitas inovasi *One Day Service* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Data tersebut berupa observasi partisipatif dan hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*). Menurut Indriantoro & Supomo, (2016) data sekunder (*Secondary Data*) merupakan peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian yaitu informasi yang disimpan atau didokumentasikan seperti dokumen, data soft file, data otentik, foto dan arsip lainnya yang berkaitan dengan inovasi *One Day Service* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang dapat digunakan sebagai data pelengkap dari data

yang diperoleh dalam kegiatan wawancara dan observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi dari informan sesuai lingkup penelitian hal ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2009) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

EFEKTIVITAS INOVASI ONE DAY SERVICE PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Dalam pelaksanaan inovasi *One Day Service* (ODS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan guna mencapai efektivitas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan menyeluruh. Adapun tahapannya berupa pendaftaran, pengecekan, pencatatan dan penyerahan sertifikat.

PENDAFTARAN

Tahap awal dalam pelaksanaan yaitu pendaftaran atau proses melakukan permohonan layanan di loket pelayanan dengan membawa kelengkapan dokumen pendukung pada hari rabu, di mana layanan *One Day Service* berlangsung. Terhadap dokumen yang dibawa pemohon, petugas loket akan memeriksa dokumen permohonan tersebut. Jika berkas dinyatakan lengkap akan

diterima petugas loket dan mengentri berkas pemohon ke dalam aplikasi KKP (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan). Petugas loket menginput sertifikat hak atas tanah, surat keterangan roya dari kreditur dan data diri pemohon ke dalam aplikasi. Kemudian terbitlah SPS (Surat Perintah Setor) dan STTD (Surat Tanda Terima Dokumen) di mana pada SPS tertera kode *billing* untuk pembayaran PNBP yang dapat dibayarkan melalui mesin EDC, kantor Pos, bank atau aplikasi berbayar lainnya. Setelah Pemohon membayar maka dapat melampirkan bukti pembayaran dan berkas dimasukkan ke map khusus ODS.

PENGECEKAN

Ketelitian dan ketepatan dalam pemeriksaan berkas sangat penting dalam permohonan layanan. Hal ini menghindari terjadinya cacat administrasi. Dokumen yang dinyatakan lengkap dilakukan pencarian buku tanah oleh staff, di cek apakah sudah terpetakan secara digital.

PENCATATAN

Tahap selanjutnya pada kegiatan ini adalah pembuatan catatan roya dengan mengklik “**Buat Catatan Roy**a” pada akun KKP Penata Pertanahan Pertama Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan, kemudian meneruskannya kepada Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Sedangkan di sertifikat dan Buku Tanah diparaf oleh Penata Pertanahan Pertama Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan menandakan sudah disetujui catatan roya pada berkas tersebut.

Pada akun KKP Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, dilakukan persetujuan dokumen dan meneruskan pada akun KKP Kepala Kantor Pertanahan, sembari sertifikat dan Buku Tanah diparaf Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran dan diajukan kepada Kepala Kantor untuk di tanda tangani.

Pada akun KKP Kepala Kantor Pertanahan, dilakukan pengklikan data pada persetujuan dokumen, penetapan hak atas tanah, dan penyelesaian pekerjaan

pendaftaran tanah bahwa sertifikat telah sesuai dan telah dilakukan roya.

Tahapan selanjutnya oleh Penata Pertanahan Pertama Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan meneruskan sertifikat tersebut ke loket penyerahan untuk dilakukan penyerahan sertifikat.

PENYERAHAN SERTIPIKAT

Ketika semua tahapan telah selesai dilaksanakan, maka oleh pemohon dapat mengambil sertifikat di loket penyerahan dengan melampirkan STTD. Tidak sampai 1 hari permohonan roya telah selesai dan pemohon dapat memiliki sertifikatnya kembali.

FAKTOR PENGHAMBAT INOVASI ONE DAY SERVICE PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

KURANGNYA SOSIALISASI PROGRAM

Sosialisasi program untuk memperkenalkan inovasi *One Day Service* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sangat baik untuk mendukung terciptanya pelayanan yang memudahkan masyarakat. Tetapi, cara penyampaian tujuan program ini masih rendah. Media yang digunakan hanya banner yang memanjang persyaratan layanan *One Day Service*.

LEMAHNYA PENGAWASAN

Dalam proses pengawasan program, pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan secara berkala melakukan monitoring dan evaluasi. Ketika berkaca pada data di lapangan, para pelaksana kegiatan hanya merekap data tanpa ada tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan.

MINIMNYA SDM DAN SARANA PRASARANA

Kurangnya SDM yang belum merata dengan diperbantukannya beberapa pejabat fungsional tertentu untuk mengisi kekosongan jabatan fungsional yang kosong, seperti kekosongan jabatan pada seksi pemeliharaan data. Sehingga menumpuknya

beban pekerjaan pada satu orang saja, yaitu Penata Pertanahan Pertama Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan. Selain itu, minimnya peralatan untuk menunjang sarana dan prasarana dalam menjalankan layanan *One Day Service*, sehingga masih ada peta yang belum terdigitalkan.

KESIMPULAN

1. Efektivitas inovasi *One Day Service* (ODS) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan kurang efektif. Hal tersebut dapat dilihat indikator pengukuran efektivitas oleh Budiani (2007), yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.
2. Faktor penghambat efektivitas inovasi *One Day Service* (ODS) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, yaitu (1) Kurangnya sosialisasi program; (2) Lemahnya pengawasan; dan (3) Minimnya SDM dan sarana prasarana.

SARAN

1. Melakukan sosialisasi mengenai layanan ODS dan manfaat yang diberikan seperti menampilkannya di sosial media kantor pertanahan, memajang banner tidak di Kantor Pertanahan, tapi juga di Mall Pelayanan Publik, Lembaga pemberi pinjaman atau Bank yang menjadi *partnership* sehingga program inovasi ini dapat dikenal masyarakat;
2. Melakukan rapat dan pertemuan rutin untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan; dan
3. Melakukan penataan SDM agar dapat melaksanakan beban kerja dengan baik dan terarah.

REFERENSI

Afrizal. 2017. Metode penelitian kualitatif; sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.
Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional
No 1 Tahun 2010 mengatur tentang
Standar Pelayanan dan Pengaturan

Pertanahan (SOPP).
Undang-Undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945.
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.
Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960