

Teknologi Smart Service Office (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung

Smart Service Office (SSO) Technology in Improving the Quality of Public Services at the Bandung City Land Office

Lina Marlina^{#1,2}, Eka Prihatin^{*2}, M Fakry Gaffar^{#3}

[#]*Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Triguna Tasikmalaya*

Jl. Ibrahim Adjie No 7 Tasikmalaya

^{*}*Sekolah Pascasajana Universitas Pendidikan Indonesia*

Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Sukasari, Bandung

¹marlinatsm@upi.edu, ²ekaprihatin@upi.edu

³mfgaffar@gmail.com

Abstrak— Tanah sebagai lambang kekuasaan mempunyai arti mendasar bagi masyarakat Indonesia. Lembaga di Indonesia yang melaksanakan kepengurusan bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disebut Badan Pertanahan Nasional (BPN). Paradigma masyarakat tentang pengurusan kelegalan tanah di kantor pertanahan merupakan hal yang sulit dan berbelit. Masih tingginya keluhan masyarakat pada pelayanan publik yang dilakukan BPN secara umum dan kantor pertanahan (kantah) Kota Bandung khususnya berkaitan dengan proses pelayanan yang lama, banyaknya pungli, hingga ketidakramahan pegawai. Untuk menghilangkan citra kurang baik BPN, memulihkan tingkat kepercayaan masyarakat, dan mengoptimalkan pelayanan publik terbaik dalam proses pelayanan pertanahan, maka Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bandung membuat sistem informasi dengan nama Smart Service Office (SSO). Hasil kajian menyimpulkan bahwa pertama, Kantah Kota Bandung melakukan usaha menangani masalah pelayanan publik dengan mengelola pengaduan sebaik mungkin melalui partisipasi masyarakat sehingga dihasilkan workflow terintegrasi. Kedua Kantor Pertanahan Kota Bandung mengimplementasikan teknologi smart service office melalui command center untuk mempermudah layanan pertanahan, sehingga mendapatkan penghargaan sebagai role model dengan predikat sangat baik.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi, Smart Service Office, Pelayanan Publik, Kantor Pertanahan, BPN.*

Abstract— Land as a symbol of power has a fundamental meaning for the people of Indonesia. The institution in Indonesia that carry out management of the land sector on a state, regional and sectoral basis in accordance with statutory provisions is called the National Land Agency (BPN). The community paradigm regarding the management of land legality in the land office is difficult and complicated. There are still many complaints from the public

on public services carried out by BPN in general and the Land Office of Bandung City especially in relation to the service process that is too long, gratuities, and employee's lack of hospitality. To eliminate the bad image of BPN, restore the level of public trust, and optimize the best public services in the land service process, the Land Office of Bandung City established an information system called the Smart Service Office (SSO). The results of the study concluded that, first, the Bandung City Land Office made an effort to deal with public service issues by managing complaints as best as possible through community participation so that an integrated workflow was generated. Second, the Bandung City Land Office implements smart service office technology through the command center to facilitate land services, so that it gets an award as a role model with a very good predicate.

Keywords: *Information Technology, Smart Service Office, Public service, land office, National Land Agency.*

I. PENDAHULUAN

Tanah merupakan ciri dimana manusia diciptakan dan manusia dikembalikan. Mulai dari tanah ada kehidupan dan dari tanah juga ada kematian. Tanah seringkali menjadi konflik sosial, dimana dari zaman kerajaan dahulu, tanah menjadi suatu lambang kekuasaan, di atas tanah manusia bisa membangun dan menunjukkan dasar kekuasaannya.

Di Indonesia khususnya, tanah mempunyai arti yang mendasar bagi masyarakatnya, pertama, dari aspek ekonomi tanah dijadikan sarana produksi untuk mendapatkan kesejahteraan. Kedua, aspek politis tanah dapat digunakan untuk menentukan posisi dalam pengambilan keputusan masyarakat. Ketiga, aspek budaya, dapat menentukan tinggi rendahnya status sosial

pemilikinya. Keempat, tanah bermakna sakral karena berurusan dengan waris dan masalah transendental [1].

Setiap orang yang punya tanah berkewajiban untuk menjaga, dan menafaatkan tanahnya yang dimilikinya sesuai dengan potensinya. Kewajiban ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Undang-Undang Pokok Agraria. Untuk memudahkan masyarakat melakukan kewajiban memelihara tanah, dan juga menjamin kepastian hukum, maka setiap orang atau kelompok berhak mengajukan hak kepemilikan tanah dengan membuat sertifikat pada lembaga yang berwenang.

Di Indonesia lembaga yang bertugas melaksanakan bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disebut Badan Pertanahan Nasional (BPN). Di tingkat provinsi adalah kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor pertanahan (Kantah) merupakan kantor pertanahan untuk tingkat kabupaten/kota. Sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun 2013, bahwa Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala [2].

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menargetkan seluruh tanah hingga sawah di Indonesia sudah bersertifikat pada 2025 [3]. Hal ini menjadi pekerjaan rumah yang sangat besar, butuh kerjasama dari berbagai pihak untuk mewujudkan target tersebut. Berkaitan dengan target yang disebutkan, maka kecepatan dan percepatan harus dilakukan oleh pihak ATR/BPN, sesuai dengan aturan pelayanan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.6 tahun 2008 tentang penyederhanaan dan percepatan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan pertanahan (SPOPP) untuk jenis pelayanan pertanaan.

Saat ini mayoritas masyarakat enggan untuk mengurus sertifikat untuk melegalkan tanah ke BPN. Paradigma masyarakat tentang layanan pengurusan tanah melalui BPN masih dianggap sulit dan berbelit butuh waktu lama, akhirnya masyarakat mengandalkan pihak ketiga, dengan bantuan para notaris, atau lebih parah meminta bantuan mafia tanah (calo). Masalah dalam pengurusan sertifikat tanah yakni pungli atau korupsi, sulit diberantas [4]. Keterbatasan pegawai, hingga ketidaklengkapan dokumen kemudian melengkapi liku-liku pembuatan sertifikat hingga bertahun-tahun. Milik perorangan memerlukan waktu 38 hari kerja hingga 98 hari kerja pun sulit terealisasi dan terkesan hanya di atas kertas [5]. Permasalahan sertifikat tanah banyak menghambat program pembangunan nasional [6].

Data di atas juga dikuatkan dengan hasil penelitian yang dilakukan [7], tentang kinerja pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam pelayanan administrasi penerbitan sertifikat tanah, belum optimal bahwa pertama, kinerja pegawai dalam penerbitan sertifikat tanah yang lama tanpa ada ketetapan waktu dari Badan Nasional yang diberlakukan tiga bulan atau 96 hari dalam penyelesaian penerbitan sertifikat tanah tetapi

kenyataannya proses waktu yang tidak diperjelas oleh pihak kantor pengurusan sertifikat tanah kurangnya penjelasan waktu yang ditetapkan selesai nya dan penerbitan sertifikat tanah membuat masyarakat/pemohon menunggu tanpa adanya batas waktu yang ditentukan. Kedua, biaya penerbitan sertifikat tanah yang juga berbelit-belit juga kurangnya dipahami masyarakat atau pemohon dalam pengurusan sertifikat tanah tentunya menjadi faktor kinerja yang cukup mempengaruhi dalam pengurusan. Ketiga, kinerja pegawai yang masih dapat dilihat dari ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dengan penempatan pegawai, belum semua pegawai yang mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan sesuai dengan bidang tugasnya dan kurannya pengetahuan pegawai mengenai prosedur atau mekanisme kerja.

Paparan di atas, menunjukkan bahwa kompleksitas yang dialami BPN harus segera mendapatkan solusi. Di satu sisi pemerintah mengharapkan target-target tercapai yakni seluruh tanah tersertifikasi di tahun 2025, disisi lain BPN juga harus berbenah dengan kinerja yang belum optimal karena pelayanan publik yang dilakukan oleh BPN masih banyak dikeluhkan masyarakat sehingga mengarah pada pernyataan jika bisa dipersulit mengapa dipermudah, no money no service, dan ini berimplikasi pada citra organisasi BPN di mata publik.

Salah satu kantor yang terus berusaha meningkatkan pelayanan publik terbaik untuk masyarakat adalah Kantah Kota Bandung yang sedang mengembangkan Smart Service Office (SSO). Maka untuk menganalisis lebih jauh tentang peran SSO yang diimplementasikan oleh Kantah Kota Bandung, penulis fokus melakukan kajian penerapan teknologi informasi ini di Kantah Kota Bandung, yang mana SSO ini belum dilakukan oleh Kantah lain manapun di Indonesia.

Secara teoritis konsep smart service (layanan cerdas) merupakan suatu kolaborasi antara pengguna dan penyedia layanan yang dihubungkan dalam sebuah sistem [8] dan mesin yang dibekali dengan kecerdasan [9] teori ini juga dikuatkan oleh [10] dan [11]. Teori pelayanan publik diambil dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan [12]. Teori ini didukung oleh [13], [14], [15], dan [16].

Secara empiris smart service secara penelitiannya pernah dilakukan [17] yang menyatakan layanan cerdas merupakan layanan baru yang dihasilkan dari kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. penelitian cerdas lainnya. Penelitian lain didukung juga oleh [18], [19], [20], dan [21]. Sedangkan penelitian tentang pertanahan yang dilakukan [22] menyatakan aturan-aturan yang mengakomodir penyelenggaraan tertib administrasi bidang pertanahan guna menunjang pelaksanaan kewenangan, tugas, dan fungsi Badan Pertanahan

Nasional dengan menciptakan aplikasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan cara melakukan sistem komputerisasi. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh [7], [24] dan [25].

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang bahwa penelitian sekarang untuk menganalisis penggunaan teknologi smart service di lembaga pertanahan. Untuk menganalisis lebih dalam teknologi informasi yang digunakan Kantor pertanahan Kota Bandung maka dirumuskan masalah dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui cara Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan usaha menangani masalah pelayanan publik.
2. Mengetahui cara Kantor Pertanahan Kota Bandung mengimplementasikan teknologi untuk mempermudah layanan pertanahan.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan yang ditetapkan maka Case Study Approach (CSA) yang terjadi di BPN diberi judul “Teknologi Smart Service Office dalam Meningkatkan Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Layanan Cerdas (Smart Service)

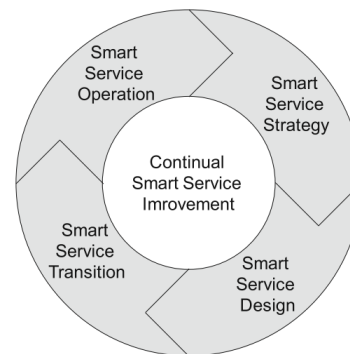
Munculnya era revolusi 4.0 untuk menggambarkan kemajuan teknologi informasi, sosial dan ekonomi yang didukung teknologi sensor, big data, open data dan teknik konektivitas pertukaran informasi. Pada era ini kata *smart* atau cerdas sering dijadikan jargon sebagai nama lain dari canggih. Misalnya *smartphone*, *smart city*, *smart product*, *smart system*, *smart mobility*, atau *smart service*, istilah smart biasanya didasarkan pada pengendalian jarak jauh yang terintegrasi [26].

J. Anke dan T. Garilova, menyatakan *smart service* merupakan suatu kolaborasi antara pengguna dan penyedia layanan yang dihubungkan dalam sebuah sistem [8] dan mesin yang dibekali dengan kecerdasan [9] Sehingga dengan menintegrasikan pengguna, penyedia, sistem dan mesin menjadi dasar meningkatkan *smart service* yang berkesinambungan.

Selanjutnya R.-B. Wiegard and M. H. Breitner menyatakan *smart service* merupakan kombinasi dari layer fisik dan digital menghasilkan layanan yang memberikan nilai tambah yang didasarkan pada produk cerdas (seperti *smart wearable device*) [10]. Menurut Dreyer, *smart service* merupakan solusi layanan yang bersifat individual, dinamis, dan berkualitas yang menekankan kebutuhan pelanggan diwujudkan dengan kecerdasan pada suatu bidang dengan menganalisis teknologi berbasis data lingkungan dan sosial di sekitarnya (beberapa secara *real-time*) [11]. Jadi dapat disimpulkan bahwa *smart service* sebagai gabungan perangkat fisik dan digital untuk mensinkronkan dan mempermudah keinginan individu atau lembaga penyedia layanan dengan pengguna layanan, sehingga menghasilkan produk cerdas untuk mencapai tujuan.

B. Model Siklus Hidup Layanan Cerdas (Smart Service)

Berikut digambarkan pada Gambar 1 siklus hidup layanan cerdas:



Gambar 1. Model Siklus Hidup Layanan Cerdas

Sumber: Moh. Roufiq Azmy:2019

Berdasarkan gambar di atas bahwa kolaborasi antara pengguna dan penyedia layanan pada seluruh fase pengembangan strategis akan menghasilkan nilai untuk peningkatan layanan cerdas, dimana siklus hidup dari layanan cerdas dapat dilihat pada Gambar.2.1 terdiri dari lima fase yaitu 1) Fase strategi layanan cerdas yang mendefinisikan tujuan proses berdasarkan kebutuhan pengguna, strategi layanan dan kemampuan layanan. 2) Fase perancangan layanan cerdas, menggunakan strategi yang telah ditentukan untuk merancang layanan. 3) Fase transisi layanan cerdas, menggambarkan cara mengubah atau menerapkan layanan baru. 4) Fase operasi layanan cerdas meliputi manajemen kegagalan, pemeliharaan, dan pelaksanaan tugas dan proses; dan 5) Fase peningkatan berkelanjutan layanan cerdas, mempelajari keberhasilan dan kegagalan masa lalu kemudian menyesuaikan layanan secara berkelanjutan, menggunakan data dan informasi terkait, dan melibatkan pengguna. Fase ini saling berkaitan jadi seyogyanya siklusnya berjalan utuh, jika ada yang tidak dilakukan akan membuat *smart service* menjadi berkurang.

Berdasarkan paparan di atas dari konsep layanan cerdas dan siklus hidupnya, dapat disimpulkan bahwa layanan cerdas menghasilkan tiga produk sistem, bertujuan untuk mendapatkan orientasi hasil, orientasi penggunaan dan orientasi produk [27]. Organisasi dan perusahaan bukan hanya mengasilkan produk cerdas namun sudah bertransformasi menghasilkan kualitas layanan, dari ketepatan implementasi layanan cerdas tersebut. Komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan akan mempermudah terwujudnya tujuan yang diharapkan dan kepuasan yang terpenuhi.

C. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan

dengan kehidupan manusia [15]. Sedangkan publik berarti umum, masyarakat, negara.

Agung Kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan [13]. Sedangkan Ratminto menambahkan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [14].

Selain itu pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan [12].

Berdasarkan pemaparan para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses melayani masyarakat baik jasa atau produk yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dengan tujuan terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

D. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip yang ditetapkan. Adapun tiga unsur penting yang harus diperhatikan dalam melakukan pelayanan publik adalah:

- a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
- b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi berkepentingan,
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Jadi pelaksanaan pelayanan publik itu harus sesuai dengan pertuaran perundang -undangan yang berlaku yakni memenuhi kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

E. Indikator Pelayanan Publik

Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) menyatakan ada lima indikator pelayanan publik yaitu:

1) *Keandalan (reliability)*: yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yangdijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2) *Ketanggapan (responsiveness)*: yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan danmemberikan pelayanan dengan cepat.

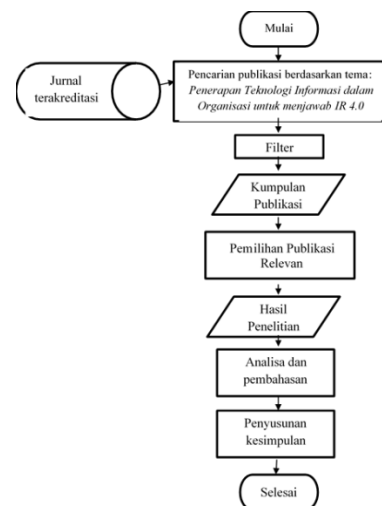
3) *Keyakinan (confidence)*: yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“assurance”.

4) *Empati (emphaty)*: yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan [16].

Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode literasi. Teknik pengambilan data sekunder dengan mengeksplorasi teori, jurnal ilmiah, buku teks, kamus, dokumen, internet, dan isu-isu yang berkaitan dengan tema. Analisis data penelitian difokuskan pada penerapan teknologi informasi dalam organisai untuk menjawab tantangan revolusi industri 4.0 sehingga didapatkan hasil yang lebih komprehensif. Berikut ini pada Gambar 2 disajikan alur metode penelitian:



Gambar 2. Alur metode penelitian

IV. PEMBAHASAN

A. Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam Usaha Menangani Masalah Pelayanan Publik

BPN dan kantor yang berada di bawahnya dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan ujung tombak pelayanan pertanahan di Indonesia. Berdasarkan hal itu Kantor Pertanahan Kota Bandung harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Mira N Ardani peran Kantor Pertanahan dalam kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sangatlah besar, yang dapat dilihat dari tugas yang dimilikinya dalam setiap tahapan pelaksanaan [23]. Sehingga evaluasi implementasi kebijakannya perlu diadakan pembaruan

yang berkeadilan, kesejahteraan, dengan prinsip-prinsip desentralisasi, *good governance* dalam pengelolaan sumber daya tanah [25].

Layanan terbaik yang dilakukan Kantor pertanahan termasuk di dalamnya memberikan wadah untuk menampung pengaduan masyarakat supaya dengan cepat memberikan solusi layanan pertanahan. Salah satu urgensi BPN bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkenaan *overlapping*, sesuai analisa Mimi kantor pertanahan dapat memberikan kepastian hukum bagi sengketa *overlapping* (tumpang tindih) karena akan membatalkan salah satu sertipikat tanah yang disengketakan akan memberikan hanya satu bukti yang hak [24].

Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan langkah nyata membuat lokakarya pengaduan masyarakat dengan bantuan lembaga konsultan independen YNS (Yetty Nteso dan Sahabat). Lokakarya Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bandung Berlangsung Di Graha Batununggal, Pada Rabu 11 April 2018. Lokakarya Tersebut Diikuti Oleh 600 Orang Peserta Yang Terdiri Dari Unsur Masyarakat Dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Peserta tersebut merupakan peserta yang pernah dan sering mengurus layanan pertanahan yang berada pada data kantor BPN. Peserta difasilitasi untuk mengisi kuisioner yang sudah disiapkan dan memberikan masukan untuk pernyataan yang pernah dirasakan namun tidak terdapat dalam kuisioner.

Adapun kuisioner tersebut terdiri dari 30 pertanyaan yang secara garis besar mencakup pengukuran di lapangan, kejujuran petugas, pembayaran biaya, keramahan petugas, kejelasan informasi, proses administrasi pembuatan sertifikat, durasi pembuatan sertifikat. Dari hasil 30 kuisioner tersebut sepuluh keluhan tertinggi diuraikan secara berurutan yakni: petugas PTSL tidak bertanggung jawab terhadap berkas yang hilang di bascamp, petugas pembuatan sertipikat tidak teliti/salah tulis, pengecekan sertipikat jadi lama, petugas yang tidak jujur, syarat membuat sertipikat ribet/rumit/tidak sederhana, produk gambar ukur/peta bidang lama selesainya, tidak ada tanda terima yang resmi, berkas sudah masuk (PTSL) sertipikat belum diproses, janji petugas tidak tepat waktu, terlalu banyak prosedur.

Hasil kuisioner tersebut menunjukan bahwa kinerja yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung masih kurang baik, sebagian besar diakibatkan karena proses pekerjaan masih dilakukan dengan manual. *Standar Operating Prosedur* (SOP) yang dijalankan masih belum terintegrasi sehingga pelayanan menjadi tidak fokus tercecer dimana saja.

Kantor Pertanahan Kota Bandung merumuskan langkah selanjutnya untuk membangun sistem pengelolaan pengaduan. Dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Bandung berfokus untuk mengelola pengaduan dengan baik, karena dari pengaduanlah keinginan masyarakat sebagai pasar dan customer tersamakan. Seyogyanya sebagai lembaga pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Bandung mendengarkan kritik dan saran yang

membangun dari partisipasi masyarakat. Atas ide dari Kepala Kantor Bapak Elias B. Tjahjadi dan staf ahli serta antusias jajaran pejabat kantor pertanahan juga dukungan seluruh pegawai, maka disusunlah enam tahap pembangunan sistem pengelolaan pengaduan sebagai berikut pada Tabel 1:

TABEL I
PEMBANGUNAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDUNG

| No | Tahapan | Uraian | Output |
|----|---------------------------|---|---|
| 1 | Penyusunan Mekanisme | <ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Alur • Penyusunan SOP • Penyusunan Struktur Pengelolaan | Buku Pedoman |
| 2 | Penyusunan Aplikasi | <ul style="list-style-type: none"> • Proses Bisnis • Bentuk Form Isian • Tampilan Pelaporan | Aplikasi |
| 3 | Penyusunan SDM | <ul style="list-style-type: none"> • SK Petugas • Sosialisai Buku Pedoman • Rapat Koordinasi | Tim Yang Kuat, Solid, dan Siap Kerja |
| 4 | Penyedia Sarana Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang, meja kursi, komputer | Tersedianya ruang dan sarana |
| 5 | Monev Sistem | <ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Laporan secara Periodik • Rapat satgas • Rapat dengan stakeholder | Laporan hasil pengelola pengaduan Laporan jumlah pengaduan Laporan kesesuaian waktu penyelesaian |
| 6 | Pengembangan System | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi System • FGD untuk penguatan • Konektng dengan aplikasi yang ada/KKP | System kuat yang mamu memberikanmas ukan dalam mengambil keputusan, membri infirmasi valid, akurat kepada masyarakat mendukung layanan publik |

Berdasarkan pengembangan system pengelolaan pengaduan tersebut terbentuklah alur pengaduan yang ringkas dan dapat direspon cepat. Alurnya sebagai berikut:

- Penerimaan, pencatatan, pengagendaan, penomoran dan pengarsipan dokumen pengaduan. proses ini dilakukan paling lama 1 hari kerja.
- Apabila membutuhkan tindak lanjut, penanganan pengaduan ke unit teknis maka Kepala Sub Bagian Tata Usaha akan memeriksa dan mendistribusikan ke

unit teknis yang bersangkutan. Proses ini dilakukan paling lama 1 hari kerja.

- c. Penanganan pengaduan oleh unit-unit teknis akan memberikan informasi dalam lima hari kerja, dan tembusan disampaikan ke bagian Tata Usaha.

Kemudian dari alur pengaduanyang ditetapkan maka dibuatlah *workflow* seperti pada Gambar 3 berikut:



Gambar 3. Workflow System Pengaduan

Sumber: Pengelolaan Pengaduan Kantah Kota Bandung: 2018

Berdasarkan workflow yang tersaji bisa dilihat bahwa proses pengaduan pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh masyarakat dapat segera ditangani dengan baik, melalui satu pintu, dan dengan waktu yang cepat [28].

B. Implementasi Teknologi untuk Memperbaiki Layanan Pertanahan

Berkembangannya teknologi internet serta keperluan komunikasi data dan manusia akan terus muncul berbagai macam teknologi [21]. Saat ini masyarakat akan menjalankan Society 5.0, perlu siap untuk menghadapi era kemasyarakatan yang baru. Bagaimana masyarakat sebagai seorang manusia memandang teknologi sebagai alat bantu kehidupan [18], seperti yang dicontohkan Abdurrozzaq Hasibuan, Oris Krianto Sulaiman dalam penggunaan *smart city* bahwa selain dibutuhkannya regulasi langsung terkait kota cerdas, dibutuhkan juga kerja sama yang baik di antara pelbagai pihak yang benar-benar mau mengedepankan kota cerdas sebagai sebuah bentuk pelayanan public [19].

Konsep cerdas yang berkaitan dengan produk seperti *smart city*, tidak jauh beda dengan *smart service* yang menggabungkan layanan penyedia dan layanan pengguna. Dalam *smart service* pun mengedepankan layanan publik dalam implementasinya. Dalam hal ini, memperbaiki layanan publik bagi Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan suatu harapan yang harus diwujudkan, karena salah satu cara membangun penguatan zona integritas, dengan memperbaiki layanan pertanahan. Dengan program *Smart Service Office* (SSO) yang salah satu didalamnya terdapat *Command Centre*, SSO mulai di implementasikan. *Command Centre* merupakan tempat terpusat untuk menangani pengaduan masyarakat dengan cepat dan responsif,

1. *Smart Service Office* (SSO) akan membuka komunikasi antara pemberi layanan dengan masyarakat tentang kualitas layanan yang diberikan. Komunikasi ini akan difasilitasi secara

optimal dan efektif dan friendly user dengan harapan akan menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat dan menghasilkan upaya perbaikan yang nyata dari penyelenggara layanan. Tujuan akhir dari program ini adalah untuk mengurangi jumlah pengaduan/keluhan masyarakat. Sistem informasi aplikasi komputer yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat terdiri dari: Komputerisasi Kantor Pertanahan, Sentuh ATR, SMS 2409, PPAT Online, Video Call Konsultasi dan Pengaduan, SKMPP (Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan), Simpeg (Sistem Informasi Management Kepegawaian) dan Absensi Online [29].

Dalam arti lain dapat disimpulkan oleh penulis bahwa *Smart Service Office* adalah satu set sistem informasi terintegrasi yang digunakan kantor pertanahan (Kantah) Kota Bandung untuk mengoptimalkan pelayanan publik terbaik bagi pengguna layanan pertanahan. Satu set sistem informasi terintegrasi itu berupa perangkat digitalisasi yang tansparan, terpantau dan mudah digunakan, dengan tujuan mewujudkan kantor pertanahan yang tanpa keluhan, tanpa tunggakan dan tanpa pungutan.

C. Tahapan Implementasi Smart Service Office (SSO)

Smart Service Office merupakan program Pembangunan Zona Integritas dengan menerapkan metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat. Program SSO merupakan rangkaian tindakan sistematis menuju perbaikan kualitas pelayanan publik yang dimulai dari pengelolaan pengaduan masyarakat. Berikut disajikan lima komponen utama terikat yang ada di dalam metode, dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat

Sumber: Buku Panduan SSO: 2018

Berdasarkan gambar di atas, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat, dimulai dari pengguna layanan sebagai dasar awalan, kemudian pengaduan dikelolala, dirumuskan tindakan nyata untuk perbaikan pelayanan, lalu dipantau dan dievaluasi keberhasilannya dan mengkomunikasikan kembali kepada masyarakat.

D. Cara kerja Teknologi informasi dari Smart Service Office (SSO)

Cara kerja Teknologi informasi dari *Smart Service Office* (SSO) yang terintegrasi dikategorikan dengan dari:

1) *Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP)*: Dalam rangka mewujudkan transformasi era digital pada revolusi industri 4.0. badan Pertanahan nasional Kantor Pertanahan Kota Bandung berusaha mewujudkan digitalisasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi Smart Service Office. Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP), web announce dan mesin EDC (Electronic Data Capture, untuk pembayaran) yang berada di kantah Kota Bandung mencirikan pelayanan prima yang akan dilakukan. Locket-loket digital yang tersedia langsung terkoneksi dengan web announce dimana tools didalamnya dapat diakses dengan mudah sesuai kebutuhan pengguna yang datang, sehingga proses pelayanan dilakukan dengan kondusif, tertib dan nyaman.

2) *Sentuh ATR*: Informasi berkas yang sering ditunggu para pengguna layanan pertanahan bisa langsung di akses dengan menggunakan mesin sentuh ATR yang disediakan di kantor pertanahan, mesin tersebut sudah terkoneksi dengan sistem KKP sehingga jika pengguna layanan pertanahan ingin melihat berkas yang diajukan sampai tahap mana, dan di bagian apa, bisa secara real time langsung terdeteksi. Dalam mesin tersebut ada tools tentang informasi berkas permohonan, syarat dan ketentuan, biaya dan waktu penyelesaian di setiap jenis pelayanan dan informasi berkas permohonan.

3) *Command Centre*: Pada *Command Centre* ini SKMPP (Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan), Simpeg (Sistem Informasi Management Kepegawaian) Absensi Online, SMS 2409, Video Call Konsultasi dan Pengaduan, PPAT Online terintegrasi dengan real time.

- a. *Command center* sebagai pengendali seluruh pelayanan digital yang terkoneksi antara front office dengan data tanah tujuannya untuk memudahkan dan mempercepat dalam melakukan pelayanan.
- b. *Command center* juga memonitor semua jaringan pekerjaan pelakasna mulai dari staf, Kepala Subseksi, Kepala Seksi hingga Kepala Kantor, setiap pelaksana akan mengetahui beban kerja secara real time, semua yang berpotensi menjadi tunggakan dapat segera teratasi.
- c. *Command center* sebagai pengendali *Short Message Service* (SMS) langsung ke pengguna layanan, yang kebutuhan pelayananya sudah selesai, sehingga kembali pada diminalisinya tunggkan.

Semua bentuk pelayanan berujung pada peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada proses dan progress sehingga indeks kepuasan masyarakat meningkat. Bahkan survei indeks kepuasan masyarakat sudah berbasis web sehingga pemohon bisa langsung mengisi survei di mesin yang telah disediakan di kantor pertanahan.

Dengan menganalisi tahapan implementasi dan cara kerja teknologi sso hal ini sudah mencakup kualitas prima pelayanan publik sesuai indikator:

1) *Keandalan (reliability)*: Kantor pertanahan Kota Bandung sudah mampu melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2) *Ketanggapan (responsiveness)*: dengan menggunakan command center kantor pertanahan Kota bandungsudah mampu membantu pelanggan terbaik dan memberikan pelayanan dengan cepat.

3) *Keyakinan (confidence)*: melalui SKMPP (Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan), Simpeg (Sistem Informasi Management Kepegawaian) pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan pegawai dalam kinerjanya menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

4) *Empati (emphaty)*: pada kantor pertanahan kota bandung untuk membuktikan keperdulian, perhatian pada pelanggan dilakukan dengan memberikan pelayanan melalui SMS 2409, Video Call Konsultasi dan Pengaduan yang lebih personal.

5) *Berwujud (tangible)*: performace yang diperlihatkan kantor pertanahan Kota Bandung dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi adalah dengan aplikasi komputerisasi kantor pertanahan (KKP) yang canggih sehingga locket-loket yang berada di kantor sudah terintegrasi dan memberikan layanan dengan cepat dan responsif.

Salah satu bukti dari peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah pengaakuan salah satu pengguna layanan pertanahan dari masyarakat yang mengatakan kepada Tim Humas Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kantor Pertanahan Kota Bandung, Jumat (7/12/2019), Beben Waluyo mengatakan: "Saya ke sini untuk mengurus Roya, biasanya saya mengurus segala sesuatunya melalui notaris tapi karena kemarin bertemu dengan agen perumahan dan dia kirim foto gedung Kantah Kota Bandung beserta lokasinya, saya jadi berinisiatif untuk datang ke sini dan mengurus keperluan pertanahan sendiri. Ternyata mengurus surat-surat pertanahan itu tidak serumit yang saya pikirkan. Buat masyarakat Kota Bandung, untuk saat ini pelayanan Kantah kota bandung sudah sangat bagus dan mengalami peningkatan yang sudah luar biasa. Tempatnya nyaman, alur dari proses layanan surat sangat jelas dan tidak membingungkan. Saya harap masyarakat bisa langsung mengurus sendiri ke sini tanpa perantara atau calo" [30].

Hasil wawancara di atas terlihat bahwa pelayanan yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah memuaskan pengguna yang datang, diharapkan selanjutnya lebih memudahkan dan memuaskan semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan pertanahan.

Berkaitan dengan pandemi Covid-19 (wabah korona) sekarang ini pengguna layanan tidak harus mendatangi kantor pertanahan, cek berkas dan layanan dapat digunakan dalam genggam dengan menggunakan

aplikasi sentuh tanahku (Gambar 5). Layanan publik untuk mempermudah pengurusan tanah sudah dikeluarkan oleh BPN pusat pada awal 2019, dan sangat bermanfaat digunakan ditengah pandemi sekarang ini, di mana setiap orang dilarang berkerumun dan bepergian.



Gambar 5 Aplikasi Sentuh Tanahku

Sumber: atrbpn.go.id: 2019

Proses pengecekan, pengurusan berkas dan sertipikat tanah menjadi lebih mudah dan cukup melalui genggamannya melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Jika sertipikat tanah belum terdaftar pada aplikasi, pengguna dapat melaporkan langsung melalui aplikasi sentuh tanahku dengan menyertakan informasi rinci sertipikat dan foto bukti sertipikat. Untuk dapat menggunakan fitur Info Berkas dan Info Sertipikat, pengguna wajib mengkonfirmasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) ke kantor pertanahan terdekat untuk proses aktifasi [31].

V. KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan dan pembahasan yang sudah dipaparkan maka dapat disimpulkan:

1. Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan usaha menangani masalah pelayanan publik dengan mengelola pengaduan sebaik-baiknya melalui partisipasi masyarakat sehingga dihasilkan *workfolw* terintegrasi. Hasil dari pengaduan ini dikembangkan *smart service office* untuk lebih meningkatkan kualitas layanan publik.
2. Kantor Pertanahan Kota Bandung mengimplementasikan teknologi *smart service office* melalui *command center* untuk mempermudah layanan pertanahan bagi para pengguna layanan. Teknologi *smart service office* yang telah dilakukan menghantarkan Kantor Kota Bandung mendapatkan penghargaan dari Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Sangat Baik”.

REFERENSI

- [1] Heru Nugroho. 2005. *Reformasi Politik Agraria*. Makalah Seminar di BPN
- [2] Atrbpn. 2019. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Bidang Pertanahan Kick Off di Kantor Pertanahan Kota Bandung*. <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/penanganan-pengaduan-masyarakat-di-bidang-pertanahan-kick-off-di-kantor-pertanahan-kota-bandung-75308>
- [3] Cnbcindonesia. 2019. *BPN Targetkan Seluruh Tanah Sudah bersertifikat di 2025*. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191211173031-4-122299/atrbpn-targetkan-seluruh-tanah-sudah-bersertifikat-di-2025>
- [4] Jateng.tribunnews.com. 2019. *Alasan BPN Mengurus Sertipikat jadi Lama dan Ribet*. <https://www.borneonews.co.id/berita/47532-ini-alasan-bpn-ngurus-sertifikat-tanah-jadi-lama-dan-ribet>
- [5] Borneonews. 2017. <https://www.borneonews.co.id/berita/47532-ini-alasan-bpn-ngurus-sertifikat-tanah-jadi-lama-dan-ribet/>
- [6] Okezone. 2019. *Masalah Sertipikat banyak Hambat pembangunan*. <https://economy.okezone.com/read/2019/01/28/470/2010557/masalah-sertifikat-tanah-banyak-hambat-pembangunan>
- [7] Hakimi. Azyzy. 2018. *Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Penerbitan Sertifikat Tanah*. JOM FISIP Vol. 5, Edisi I Januari-Juni 2018.
- [8] J. Anke. 2018. *Design-Integrated Financial Assessment of Smart Services*. Electronic Markets. Springer Berlin Heidelberg, pp. 1–17, 01-Jun-2018.
- [9] T. Gavrilova, and L. Kokoulina. 2015. *Smart Services Classification Framework*. In Position Papers of the 2015 Federated Conference on Computer Science and Information Systems. Vol. 6, pp. 203–207, 2015.
- [10] R. B. Wiegard, and M. H. Breiter. 2017. *Smart Services in Healthcare: A Risk Benefit Analysis of Pay as You Live Services from Customer Perspective in Germany*. Electron Mark. pp. 1–17, 2017.
- [11] S. Dreyer, D. Olivotti, B. Lebek, and M. H. Breiter. 2019. *Focusing the Customer Through Smart Services: A Literature Review*. Electron Mark. 2019.
- [12] Kepmen. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*
- [13] Kurniawan. Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- [14] Ratminto, dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [15] Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- [17] Azmy. Moh. Roufiq. 2019. *A Survey on Product of Smart Service System*. Jurnal Sistem Cerdas. 2019 Vol 02, No 03. eISSN: 2622 - 8254, Hal: 173 – 185. Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas (APIC) 2019.
- [18] Al Faruqi.Umar. 2019. *Survey Paper: Future Service in Industry 5.0*. Jurnal Sistem Cerdas 2019. Volume 02, No 01. ISSN: 2622-8254, Hal: 67 - 79. Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas (APIC) 2019.