

Problematika Transformasi Sertipikasi Tanah Digital

Nurul Huda^{1*} dan Harimukti Wandebori²

¹ Magister Administrasi Bisnis, Institute Teknologi Bandung, Jl. Ganesa No.10, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat

² Magister Administrasi Bisnis, Institute Teknologi Bandung, Jl. Ganesa No.10, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat

*Korespondensi: nurul_huda@sbm-itb.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords : Digital Certificate, Land Services, Good Governance</p> <p>Received: September 15, 2021 Reviewed: September 21, 2021 Accepted: October 19, 2021</p>	<p><i>To ensure that all communities receive adequate and equitable services, the Ministry of ATR/BPN aspires to become a transparent and accountable institution, referred to as Good Governance. As an effort to realize this, digital land certification services serve as the first step toward good governance. This study aims to ascertain the problems associated with the implementation of digital certificates. The research method was carried out qualitatively, the data were presented descriptively, and data were collected through interviews with several respondents, including members of the community and employees of the Karawang Regency Land Office. The results of the study showed that several obstacles to digital certificates are caused by internal factors, including human resources that are not fully capable of utilizing technology/information, limited office infrastructure, unintegrated data, and the requirement for definitive checks on documents in land certificates. While some external factors are related to the community and other agencies, not everyone has the ability to use information technology or has digital equipment. Some of these problems have resulted in the digital land certification process taking excessive time and failing to meet the expected standards</i></p>
<p>INFO ARTIKEL</p> <p>Kata Kunci: Sertipikat Digital, Pelayanan Pertanahan, <i>Good Governance</i></p> <p>How To Cite: Huda, N., Wandebori, H. (2021). Problematika Transformasi Sertipikasi Tanah Digital. <i>Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan</i>, 1(1), 17-28</p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Untuk memastikan seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai dan merata, Kementerian ATR/BPN berupaya menjadi lembaga yang transparan dan akuntabel yang disebut dengan <i>Good Governance</i>. Sebagai upaya untuk mewujudkan hal tersebut, layanan sertifikasi tanah digital menjadi langkah awal menuju <i>good governance</i>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui problematika terkait dengan implementasi sertifikat digital. Metode penelitian ini dilakukan secara kualitatif, data disajikan secara deskriptif, dan data dikumpulkan melalui wawancara dengan berbagai responden, antara lain masyarakat dan pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa kendala sertifikasi digital disebabkan oleh faktor internal, antara lain sumber daya manusia yang belum sepenuhnya mampu memanfaatkan teknologi/informasi, keterbatasan infrastruktur kantor, data yang belum terintegrasi, dan perlunya pengecekan definitif dokumen dalam sertifikat tanah. Sementara beberapa faktor eksternal terkait dengan masyarakat dan instansi lain, tidak semua orang memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi atau memiliki peralatan digital. Beberapa permasalahan tersebut mengakibatkan proses sertifikasi tanah digital memakan waktu lama dan gagal memenuhi standar yang diharapkan.</p>

A. Pendahuluan

Kegiatan pendaftaran tanah memiliki tujuan, yaitu untuk menjamin kepastian hukum atas tanah. Hal ini dilakukan untuk kepentingan pemegang hak atas tanah, sehingga masyarakat dapat dengan mudah membuktikan bahwa mereka berhak atas sebidang tanah tertentu. Pendaftaran tanah untuk pertama kali sangat penting, karena bidang-bidang tanah yang sudah terdaftar akan mendapat sertipikat dan memiliki kepastian hukum (Mohammad 2018; Artika & Utami 2020). Saat ini persentase sertipikat hak milik atas pendaftaran bidang tanah untuk pertama kali di Indonesia masih rendah (Sirait, 2020). Padahal, masyarakat dapat menggunakan tanahnya sebagai syarat untuk mendapatkan modal dan memanfaatkan sertipikat sebagai jaminan untuk memperoleh kredit di lembaga perbankan. Selain itu sertifikasi tanah juga mampu mengurangi ruang bagi perantara, mengurangi permasalahan pertanahan (sengketa/konflik/perkara), menekan spekulasi maupun manipulasi tanah (Nazir, 2012; Permadi 2016; Zakie, 2016; Harsono, 2019; Permadi et al 2021). Pendaftaran tanah, sebagai implementasi dari Pasal 19 UUPA, merupakan upaya Pemerintah untuk menjamin kepastian hukum, mencakup: jaminan kepastian hukum mengenai orang atau badan hukum pemegang hak (subjek hak atas tanah); jaminan kepastian hukum mengenai letak, batas dan luas bidang tanah (objek hak atas tanah); dan jaminan kepastian hukum mengenai hak atas tanah.

Pendaftaran tanah memiliki peran penting di dalam administrasi pertanahan agar pemegang hak atas tanah mendapatkan bukti hak atas tanah yaitu sertipikat. Maka dengan itu pemegang sertipikat hak atas tanah akan terjamin keberadaan haknya (Ardani 2019). Pendaftaran tanah ini harus terus dilakukan agar ke depan makna tanah bagi manusia benar-benar dapat memberikan kemakmuran seperti yang diharapkan. Pendaftaran tanah di Indonesia terdiri dari pendaftaran tanah untuk pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah untuk pertama kali dilakukan dalam 2 (dua) jenis pendaftaran, yaitu pendaftaran tanah sistematis dan pendaftaran tanah sporadis. Pendaftaran tanah secara sistematis dilakukan bersamaan dengan inisiatif Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Pendaftaran ini dimaksudkan untuk mendaftarkan bidang-bidang tanah yang belum bersertipikat berdasarkan rencana kerja jangka panjang dan tahunan serta dilaksanakan di daerah yang ditunjuk oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN, sedangkan pendaftaran tanah secara sporadis dilakukan atas prakarsa pemilik bidang tanah yang belum didaftarkan (Sibuea, 2011).

Sebelum PTSL diluncurkan pada tahun 2017, kapasitas pemetaan dan sertifikasi tanah baru mencapai sekitar satu setengah juta bidang tanah per tahun. Sejak tahun 2017, kampanye pendaftaran tanah telah menghasilkan peningkatan beban kerja yang besar bagi Kementerian ATR/BPN. Pada tahun 2017, PTSL mencakup lima juta bidang tanah, dan pada tahun 2018 jumlah bidang tanah meningkat menjadi tujuh juta bidang, dan target penyelesaian sembilan juta bidang tanah pada tahun 2019. Sisanya, lebih dari 50 juta bidang tanah ditargetkan selesai terdaftar pada tahun 2025. PTSL dirancang untuk memetakan semua bidang tanah dan mensertifikasi bidang tanah yang belum terdaftar secara nasional yang mencakup setiap desa. Grafik di bawah merupakan realisasi target PTSL, meskipun semua target secara kuantitas dapat tercapai akan tetapi kondisi eksisting di lapangan masih menunjukkan banyak lahan yang belum terdaftar (Tempo 2020).

Gambar 1. Target dan Realisasi PTSL



Sumber: Kementerian ATR/BPN 2020

Dua tahun pasca implementasi kebijakan PTSL, kelengkapan data yang tersaji melalui data bidang tanah lengkap masih dipandang sebagai tantangan besar karena kantor pertanahan seringkali hanya fokus pada persil yang tidak terdaftar, meninggalkan persil dengan kondisi terdapat konflik, dan persil yang tidak terdaftar. Dari hasil PTSL tahun 2018, terlihat bahwa dari 7,7 juta bidang tanah, 62,1% seluruhnya dapat ditindaklanjuti dengan pendaftaran formal, sedangkan 24,6% tidak dapat disertifikasi karena status hukum pemilik tanah yang tidak pasti. Sementara itu, 13,2% dari total adalah sertifikat tanah yang belum dipetakan dan sekitar 2.200 kasus merupakan konflik atau sedang dalam proses di pengadilan. Sebagai upaya untuk melengkapi dan mempercepat capaian tersebut maka penggunaan sertifikasi tanah secara digital menjadi salah satu strategi untuk menyelesaikan target. Akurasi dan efisiensi pengumpulan data spasial dapat ditingkatkan melalui penggunaan sertifikat tanah digital. Namun dalam implementasi di lapangan proses sertifikasi tanah secara digital mengalami banyak kendala. Kajian ini bertujuan untuk memetakan persoalan yang dihadapi dalam penyusunan sertifikat tanah digital dengan mengambil studi kasus pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang Jawa barat.

B. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis proses sertifikasi tanah digital di Karawang, Jawa Barat. Untuk mendapatkan data primer digunakan metode kualitatif dengan menyebarkan kuesioner serta melakukan wawancara secara online melalui zoom dan/atau google meets. Penyebaran kuesioner dimulai pada pertengahan Januari 2021 dengan responden sebanyak lima belas (15) orang. Respondennya adalah warga sekitar yang pernah menggunakan jasa pelayanan pertanahan dan pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Wawancara kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dimaksud untuk mengetahui kendala terkait proses sertifikasi tanah digital. Bagian pertama dari kuesioner menekankan pada perspektif karyawan terhadap inisiatif lembaga. Sementara bagian kedua menekankan pada pelayanan serta transformasi sertifikasi tanah secara digital.

C. Proses Sertipikasi Tanah

Hasil analisis data dan didukung dengan tahap awal penelitian melalui evaluasi terhadap umpan balik dan masukan dari warga yang menggunakan layanan, memberikan titik awal untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kendala penerapan sertipikat digital di BPN Kabupaten Karawang. Beberapa hal terkait proses sertipikasi tanah dikategorikan menjadi prosedur, kemampuan untuk beradaptasi, peralatan, maupun terkait keuangan. Adapun hasil kajian terkait problematika sertipikasi tanah digital disajikan sebagai berikut:

1. Prosedur

Berdasarkan hasil analisis terkait prosedur menunjukkan bahwa 33% responden mengatakan proses pembuatan sertipikat tanah digital cukup sulit dipahami dan tidak ada panduan rinci untuk melakukannya. Proses antara sertipikat fisik dan digital tentu sangat berbeda. Dalam membangun sertipikasi tanah digital tentu dibutuhkan penerapan teknologi digital maupun sistem informasi, sementara dalam membuat sertipikat tanah secara konvensional/fisik warga hanya membutuhkan datang secara langsung ke instansi terkait. Hal ini mencerminkan bahwa Kementerian ATR/BPN harus menyiapkan panduan yang lebih rinci (termasuk langkah demi langkah) bagi warga. Selain itu, Kementerian ATR/BPN dapat membuat kegiatan sosialisasi kepada warga sesuai dengan panduan protokol kesehatan pencegahan Covid-19. Kementerian ATR /BPN hendaknya memberikan sosialisasi, membangun kesadaran dan menyampaikan manfaat ketika masyarakat mengajukan sertipikat digital secara online.

2. Kemampuan untuk Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi berkaitan dengan apakah warga/responden dalam penelitian ini dapat mendorong dirinya untuk mempelajari sesuatu yang baru dan dapat membiasakannya. Hasil kajian menunjukkan 40% responden bersikap netral mengenai efektivitas proses, sementara 27% responden menyatakan prosesnya tidak lebih efektif dari yang lama/secara konvensional. Bagi masyarakat yang sudah terbiasa dengan berbagai pelayanan digital sudah terbiasa dengan teknologi digital, akan tetapi bagi para petani/buruh dengan pendidikan maupun ketrampilan yang terbatas serta beberapa masyarakat yang lahir di tahun 1960-an (dengan usia 50 tahun atau lebih) dan kurang terbiasa menggunakan teknologi maka pelayanan digital membuat kelompok masyarakat ini mengalami kerepotan karena mengalami gagal teknologi. Faktor usia pengguna internet juga sangat berpengaruh terhadap bagaimana masyarakat menyikapi perubahan teknologi digital saat ini.

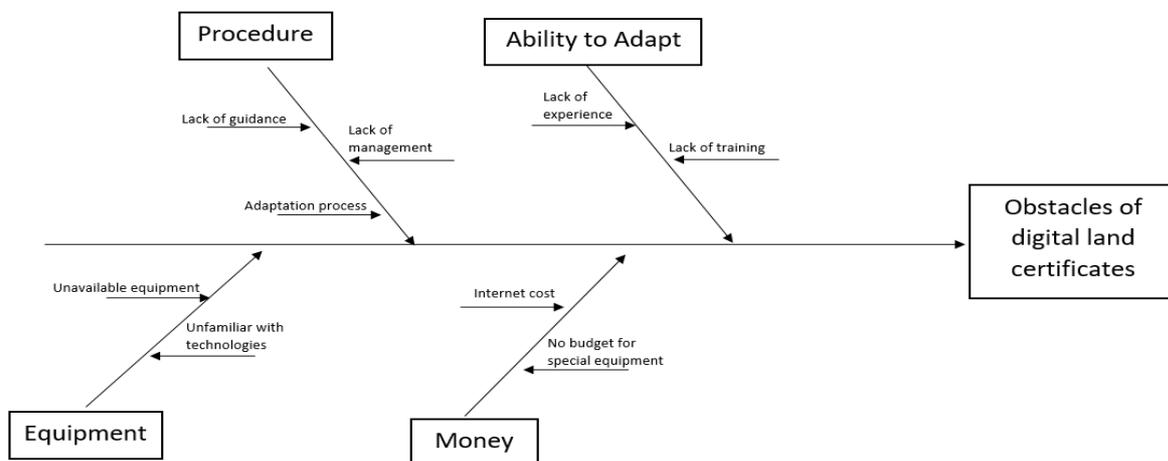
3. Peralatan

Hasil dari analisis kuisioner menyatakan bahwa 33% responden masih kewalahan dengan proses tersebut, mereka mengeluhkan prosesnya yang terlalu lama dan membutuhkan peralatan khusus (*smartphone* atau PC atau *notebook*). Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, orang yang lahir pada tahun 1960-an kemungkinan besar cukup asing dengan perubahan teknologi yang cukup cepat, dalam hal ini tentunya mereka harus mampu mempelajari penggunaan *tool* maupun beberapa fitur yang tersedia dalam sistem. Selain itu jika melihat kondisi masyarakat pedesaan/pinggiran maka belum semua masyarakat memiliki kemampuan untuk membeli gadget tertentu untuk membantu proses pelayanan digital.

4. Keuangan

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan netral terhadap biaya yang dikeluarkan, sedangkan 23 % responden menyatakan biaya yang telah mereka keluarkan tidak sesuai dengan pelayanan dan kecepatan yang diberikan. Hasil kajian menunjukkan 33 % responden menyatakan biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa responden berpikir dengan pelayanan secara digital maka harapannya biaya/uang yang mereka keluarkan untuk biaya sertipikasi tanah akan lebih rendah. Mereka berasumsi dengan proses secara digital maka sumber tenaga manusia yang dibutuhkan lebih rendah jika dibandingkan dengan pelayanan secara digital. Mereka berharap pemerintah dapat memberikan potongan harga untuk pelayanan yang sifatnya digital. Selain itu pelayanan secara digital menurut beberapa responden pelayanannya justru tidak secepat yang mereka harapkan. Penggunaan layanan secara digital selain membutuhkan peralatan juga membutuhkan kuota internet, dan ini tentu menjadi tanggungan bagi pemohon untuk menyediakan kuota internet meskipun nilainya tidak terlalu tinggi namun tetap harus tersedia. Pelayanan secara digital juga ditetapkan sistem pembayaran dilakukan di muka/di awal pelaksanaan dan tentu ini menjadi beban bagi sebagian masyarakat yang belum menyiapkan anggaran di awal proses sertipikasi tanah. Dari data di atas, kami dapat memetakan beberapa permasalahan yang membuat pelaksanaan sertipikat tanah digital masih menghadapi beberapa kendala di Kabupaten Karawang. Pemetaan akar penyebab akan ditunjukkan pada *Fishbone* diagram di bawah ini.

Gambar 2. Diagram Tulang Ikan



Sumber: CMS, 2019

D. Problematika Internal

Dalam kajian ini peneliti juga melakukan analisis terkait beberapa permasalahan internal pelayanan sertipikat tanah secara digital. Untuk mengetahui bagaimana kondisi permasalahan internal maka kajian ini dilakukan wawancara dengan Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Hasil kajian menunjukkan bahwa secara keseluruhan program dan konsepnya dalam transformasi pelayanan sertipikasi digital sangat baik, efektif dan efisien. Hal ini

mampu membantu pekerjaan mempercepat penyelesaian pekerjaan. Namun dari hasil wawancara pegawai menyarankan perlunya pelatihan yang berkesinambungan serta perlunya pemenuhan peralatan pendukung seperti sistem komputer yang perlu ditingkatkan.

Dalam rangka mewujudkan sertipikasi tanah digital maka inisiatif sangat dibutuhkan, sehingga ke depan tidak ada lagi persoalan terkait sertipikat tanah karena salah pendokumentasian atau *error*/minimal meminimalisirnya. Program tersebut hendaknya harus lebih lengkap dan perlu melakukan kerja sama dengan institusi lain agar terintegrasi. Sementara dari aspek aksesibilitas menunjukkan meskipun layanan diberikan untuk semua warga, namun kondisi yang terjadi pada masyarakat yakni tidak semua warga mampu memahami teknologi. Khususnya di Kabupaten Karawang, yang penduduknya relatif tinggal di pinggiran kota, kata-kata “teknologi” atau “elektronik” terdengar mengintimidasi dan menakut-nakuti masyarakat. Dalam hal ini maka pegawai ATR/BPN hendaknya melakukan pekerjaan ekstra untuk menjelaskan dan memandu Langkah sertipikasi digital secara bertahap satu per satu agar masyarakat memahami prosesnya.

Mendasarkan aspek efektifitas waktu maka proses sertipikasi tanah secara digital seharusnya lebih cepat daripada manual. Hal ini dapat mengurangi masa proses pembuatan sertipikat 3-5 hari kerja dibandingkan dengan pengurusan sertipikat secara manual. Namun dalam implementasinya, karena keterbatasan peralatan, staf yang tidak terlatih, dan sistem yang tidak terintegrasi dengan institusi lain, prosesnya yang dibutuhkan memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Mendasarkan kondisi yang terjadi maka waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk memproses kegiatan tersebut mencapai 2 minggu agar dokumen yang disusun dapat sesuai. Jika waktu hanyalah seminggu maka ini terlalu singkat untuk menyelesaikan dokumen, karena staf harus melakukan *cross check* dokumen dengan divisi dan institusi lain. Mungkin harapan warga bahwa permintaan sertipikat tanah akan lebih cepat karena terhubung ke teknologi digital.

Dalam menyusun pembuatan sertipikat digital ini memerlukan lintas divisi, atau lintas lembaga untuk mengecek ulang status dokumen. Hal inilah yang terkadang menghabiskan waktu beberapa hari kerja. Belum lagi peralatan yang tersedia di kantor instansi lain tidak cukup untuk menunjang aktivitas sehari-hari yang menyebabkan proses pengecekan semakin lama.

Hasil kajian terkait sertipikasi tanah digital dinilai bagus, akan tetapi guna mendukung pemahaman staf/pegawai terhadap program tersebut maka diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Saat ini hanya beberapa karyawan yang memahami seluruh proses, sedangkan untuk menjalankan program yang sama sekali baru yang berbeda dari yang sebelumnya, semua pihak yang terkait harus memahami dan mengetahui cara menyelesaikan suatu masalah. Misalnya, jika warga bermasalah tentang prosesnya, maka karyawan harus turun tangan dan mereka bisa menjelaskan keseluruhan prosesnya.

Hasil analisis terkait penilaian proses sertipikasi digital dinilai sebagian responden lebih efektif daripada sertipikat fisik. Beberapa responden juga menyampaikan bahwa pegawai menilai setiap sistem memiliki manfaat serta kelebihan serta kelemahan yang berbeda-beda. Sistem manual mudah dilakukan karena staf sudah *familiar*/ terbiasa dengan sistem. Namun kesalahannya cukup tinggi dari tahun ke tahun, terutama pada dokumen yang terlewat dan sertipikat tanah (dokumentasi ganda). Sistem digital dinilai lebih bagus, karena dapat mendeteksi sertipikat tanah

dengan lebih akurat. Akan tetapi dalam prosesnya diperlukan pelatihan ekstra, diperlukan fasilitas serta peralatan pendukung yang harus tersedia di kantor pertanahan.

Terkait program sertipikasi tanah digital maka responden tersebut sebagian besar memiliki saran dan kritik yang sama mengenai layanan yang dibangun oleh Kementerian ATR/BPN di Karawang ini. Beberapa saran tersebut meliputi layanan sertipikasi tanah digital memang membawa efisiensi bagi warga untuk menerbitkan sertipikat tanah mereka. Namun pelaksanaan layanan ini jauh di luar harapan responden. Karena prosesnya masih lama dan tidak semua staf di kantor dapat melakukan pelayanan (belum terbiasa dengan cara ini). Pihak kantor hendaknya dapat melakukan pelatihan keterampilan bagi karyawan (dari atas ke bawah) sehingga mereka memiliki visi yang sama dan karyawan dapat mendukung layanan pertanahan digital. Tidak hanya melatih ketrampilan, mungkin perlengkapannya harus dipenuhi. Kementerian ATR/BPN hendaknya selalu melakukan pemeriksaan apakah sistem yang ada saat ini tidak cukup untuk menjalankan seluruh proses.

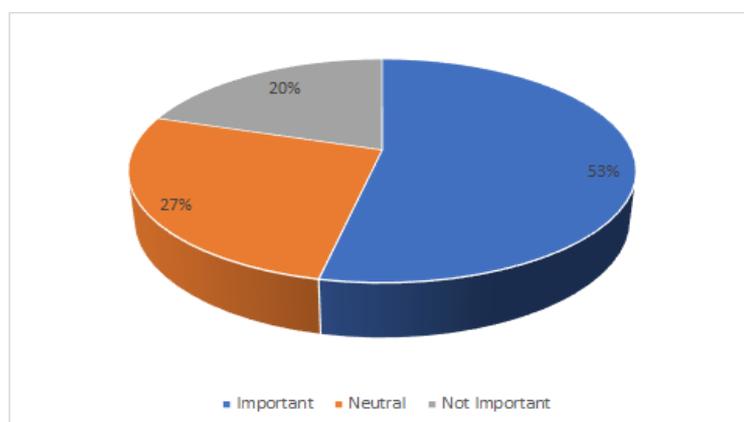
Selain itu beberapa kritik terkait program ini meliputi pembinaan bagi warga tidak dilakukan secara detail dan sulit dipahami. Hal ini dipengaruhi karena kemampuan/pemahaman terkait sistem digital dan literasi warga di Karawang masih rendah. Sehingga, banyak orang lebih memilih cara lama dan tidak mau melanjutkan proses secara digital. Sebagai upaya membangun sistem digital maka Kementerian ATR/BPN hendaknya memberikan sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat untuk membangun kesadaran warga terhadap sistem pelayanan pertanahan digital. Kementerian ATR/BPN hendaknya juga memeriksa apakah sistem yang ada saat ini sudahkah cukup untuk menjalankan seluruh proses. Selain itu apakah peralatan, sarana dan prasarana yang dibangun terdistribusi secara merata di seluruh wilayah di Indonesia juga menjadi pertimbangan dalam membangun sistem pelayanan pertanahan digital.

E. Problematika dan Tanggapan Eksternal Terkait Sertipikasi Tanah Digital

Hasil wawancara eksternal yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dapat dilihat di bawah ini.

1. Tanggapan tentang proses transformasi digital yang ditawarkan oleh instansi terkait?

Gambar 3. Hasil Wawancara Eksternal Point 1



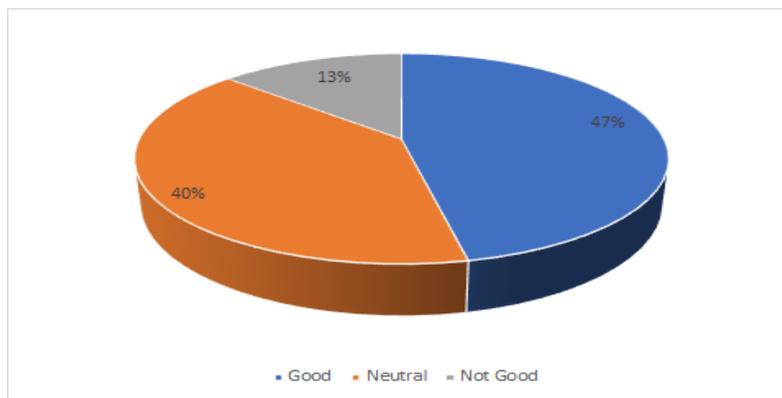
Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwasanya tanggapan 20 % masyarakat menyatakan pelayanan transformasi digital menjadi hal yang penting untuk dikembangkan dan

diimplementasikan. Dengan transformasi ini harapannya pelayanan digital yang diberikan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat. Sementara 27 % responden lain menjawab netral terhadap proses transformasi digital, responden ini menyatakan bahwasanya pelayanan BPN sudah baik namun masih perlu ditingkatkan. Masyarakat yang menyatakan statement ini menyampaikan bahwasanya transformasi digital tidak ada pengaruh yang signifikan dengan adanya pelayanan pertanahan. Sementara itu, pemohon lain sejumlah 20 % menyatakan tidak memperhatikan jika sistem tersebut di digitalisasi, karena mereka menganggap sistem pelayanan tidak penting asalkan sertifikatnya dapat diproses secara cepat.

2. Terobosan layanan pembuatan sertipikat digital yang ditawarkan oleh instansi terkait?

Gambar 4. Hasil Wawancara Eksternal Point 2

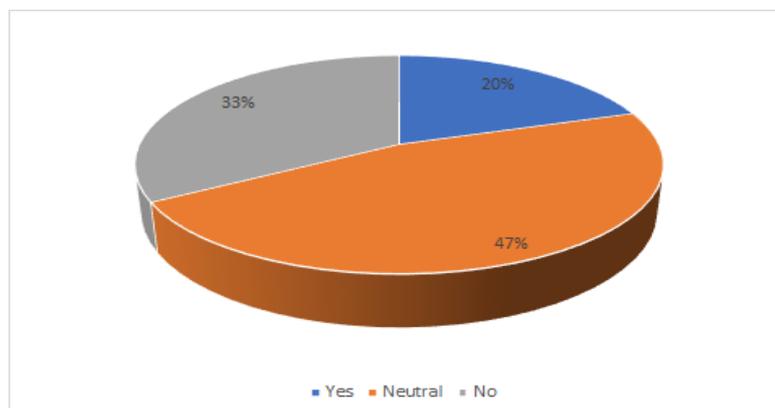


Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Tanggapan responden terhadap layanan pembuatan sertipikat digital menunjukkan 47 % responden menyatakan baik. Responden yang menyatakan sertipikat digital merupakan pelayanan yang baik menyatakan layanan digital yang ditawarkan instansi terkait sangat membantu untuk menghindari mafia tanah. Karena praktik mafia tanah masih sering ditemui di Karawang. Responden mengatakan bahwa perubahan bentuk sertipikat tanah sudah baik, namun pelaksanaannya tidak sesuai dengan harapan. Sedangkan terdapat pula responden yang menjawab bahwa terobosan tersebut kurang baik. Karena dinas terkait tidak memberikan panduan rinci dan menjadi kewalahan dalam prosesnya.

3. Aksesibilitas Layanan kepada masyarakat

Gambar 5 Hasil Wawancara Eksternal Point 4

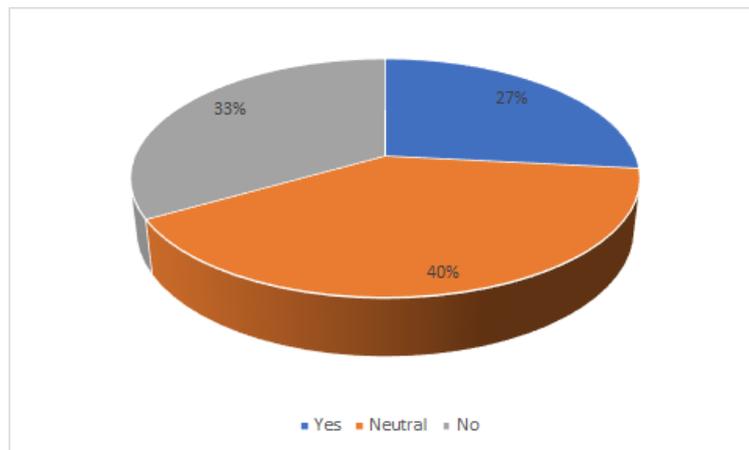


Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Hasil kajian menunjukkan 33% responden menyatakan aksesibilitas layanan kepada masyarakat sulit untuk diakses. Beberapa argument yang diberikan terkait belum baiknya aksesibilitas layanan dikarenakan masyarakat masih membutuhkan waktu untuk memahami proses dan merasa terdapat kesulitan dalam mengakses proses pelayanan digital. Sementara hanya 20 % responden yang menyatakan proses digital mudah diakses dan dapat menghemat waktu responden dikarenakan responden tidak perlu untuk datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan.

4. Penilaian tentang layanan, apakah membantu masyarakat mendapatkan sertipikat tanah dengan cepat

Gambar 6. Hasil Wawancara Eksternal point 4

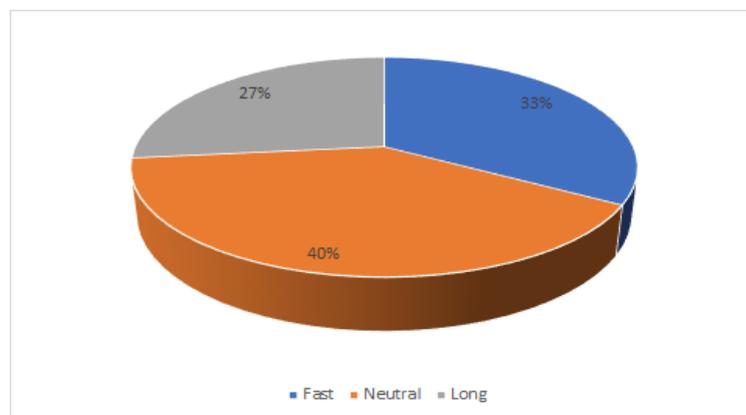


Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Berdasarkan kuesioner, 40% responden menjawab netral dan terdapat 33 % responden yang menyatakan pelayanan digital yang diberikan tidak mempercepat proses pensertipikatan tanah. Responden menyatakan prosesnya sedikit lebih cepat akan tetapi terdapat tahapan yang sifatnya berbelit-belit sehingga pelayanan yang diberikan tidak secepat yang diharapkan masyarakat. Dari hasil kajian hanya 27 % responden yang menyatakan bahwa pelayanan digital prosesnya lebih cepat daripada sertipikat fisik dan dapat mendapatkan sertipikat tanah dengan mudah.

5. Penilaian tentang proses pelayanan sertipikat digital

Gambar 7. Hasil Wawancara Eksternal Point 5

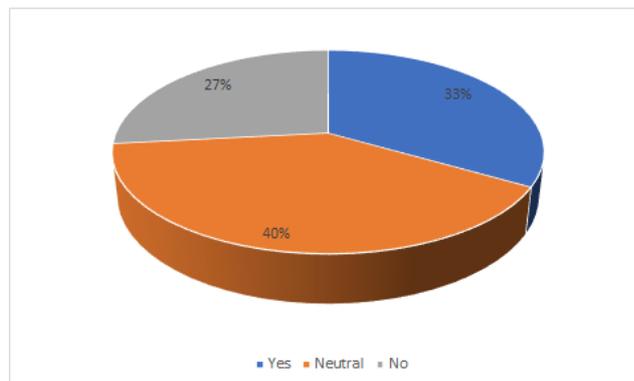


Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan netral untuk proses tersebut. Terhadap proses pelayanan sertipikat digital terdapat 27 % responden yang menyatakan secara keseluruhan proses pelayanan membutuhkan waktu cukup lama dan membutuhkan proses yang lebih sulit karena belum terbiasa. Sementara terdapat 33 % responden menyatakan bahwasanya proses pelayanan cukup membantu masyarakat.

6. Penilaian tentang biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan dan kecepatan yang diberikan?

Gambar 8 Hasil Wawancara Eksternal Point 6

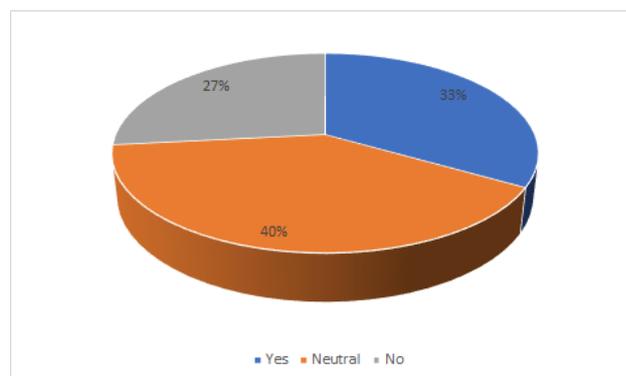


Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Mengenai biaya, 40% responden menyatakan netral, sementara 33 % responden mengatakan biaya cukup relevan dengan proses meskipun responden mengharapkan agar biaya yang ditetapkan hendaknya sedikit lebih rendah karena sebagian besar proses tidak memerlukan orang untuk melakukannya. Responden yang setuju dengan kesesuaian biaya menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan cukup setimpal dengan pelayanan dan kecepatan yang diberikan. Sejumlah 33 % responden juga menyatakan puas dengan prosesnya. Sedangkan terdapat 27 % responden masih belum puas dengan biaya yang dikeluarkan, dikarenakan pelayanan dan kecepatannya masih lambat.

7. Penilaian apakah prosesnya lebih efektif daripada yang non-digital?

Gambar 9. Hasil Wawancara Eksternal Point 7



Sumber: Analisis Data Tahun 2020

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 40% responden bersikap netral mengenai proses tersebut. Dari hasil temuan di lapang menunjukkan 33 % responden mengatakan prosesnya lebih baik, proses pelayanan digital dinilai lebih efektif dan efisien karena masyarakat dapat memperoleh sertipikat secara *online*. Meskipun pada beberapa tahap/prosesnya tidak sepenuhnya dilakukan secara digital karena masyarakat tetap harus ke konter untuk proses tanda tangan dan pembayaran.

Sementara bagi 27 % responden mengatakan prosesnya tidak lebih efektif daripada yang lama karena masih membutuhkan waktu untuk melakukan tahapan secara *online* yang bagi mereka belum terbiasa dengan teknologi digital.

F. Kesimpulan

Pelayanan sertipikasi tanah digital menjadi salah satu strategi bagi Kementerian ATR/BPN dalam mewujudkan pelayanan prima. Akan tetapi berbagai problematika baik secara internal maupun eksternal menjadi salah satu tantangan untuk dapat diselesaikan agar pelayanan pertanahan digital dapat diwujudkan. Berbagai permasalahan belum siapnya Sumber Daya Manusia baik yang ada di internal Kantor Pertanahan BPN maupun belum siapnya semua lapisan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi menjadi salah satu kendala yang perlu diselesaikan. Selain itu dukungan sarana prasarana untuk mendorong sertipikasi digital tentunya sangat penting agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kemudahan, dapat dilaksanakan secara lebih cepat dan mampu memberikan nilai efisiensi maupun efektivitas. Pelayanan prima yang diberikan bagi masyarakat harapannya mampu mempercepat target penyelesaian sertipikasi semua bidang tanah serta mampu mempercepat berbagai pelayanan elektronik pada sektor pertanahan.

Daftar Pustaka

- Ardani, M. N. (2019). Tantangan pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam rangka mewujudkan pemberian kepastian hukum. *Gema Keadilan*, 6(3), 268-286.
- Artika, I. G. K., & Utami, W. (2020). Percepatan Pembenahan Data Bidang Tanah Kluster 4 melalui Survei Data Pertanahan. *BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan*, 6(1), 66-79, <https://doi.org/10.31292/jb.v6i1.425>
- Harsono, B. (2019). *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria Isi dan Pelaksanaan*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Kementerian ATR/BPN. (2021, 9 Februari). Menteri ATR/Kepala BPN Jelaskan Penerapan Sertipikat Tanah Elektronik. Diperoleh dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional: <https://www.atrbpn.go.id/?menu=baca&kd=NO1/XAdYIdrQnP7uHFTSrfkxTn4dEQpUR7cfpPtdu3HuyodEOTf2PPQ+U/pnHVKB>
- Kementerian ATR/BPN. (2021, 04 Februari). Sertipikat Elektronik, Satu Lagi Bukti Transformasi Digital Kementerian ATR/BPN. Diperoleh dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional: <https://www.atrbpn.go.id/?menu=baca&kd=ZkzSgkdTkG4fjnWiU9e1z/wPiRQb/a5WyrMU+t5ddOTHqn2Yfhz7FsuUzy2CjYMn>
- Muhammad, R. (2015). *Hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) secara gratis di Kota Malang*. (Skripsi). Universitas Brawijaya. Malang.
- Nasir, MM. (2012), 'Resolusi konflik terhadap sengketa penguasaan lahan dan pengelolaan sumber daya alam', Kertas Kerja Epistema, No. 03/2012.

- Permadi, I. (2016). Perlindungan hukum terhadap pembeli tanah bersertifikat ganda dengan cara itikad baik demi kepastian hukum. *Yustisia Jurnal Hukum*, 5(2), 448-467.
- Permadi, F. B., Utami, W., & Rokhman, T. N. (2021). Collaboration Of Three Stakeholders 'Trisula'in Realizing The Complete Village Map. *Jurnal Sositologi*, 20 (2), 210-224.
- Sibuea, H. Y. P. (2016). Arti Penting Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali. *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, 2(2), 287-306.
- Sirait, S. Y., Nazer, M., & Azheri, B. (2020). Sertifikasi Tanah Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap: Deskripsi dan Manfaatnya. *BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan*, 6(2), 236-248. <https://doi.org/10.31292/bhumi.v6i2.414>
- Tempo. (2020, 26 Februari). PTSL 2020, BPN Targetkan Sertifikasi 10 Juta Bidang Tanah. Diperoleh dari Tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/1312297/ptsl-2020-bpn-targetkan-sertifikasi-10-juta-bidang-tanah>
- Zakie, M. (2016). Konflik agraria yang tak pernah reda. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 24(1), 40-55.