

**Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru:
Studi Kasus Pelayanan Melalui sistem Informasi Pertanahan**

¹Alma apriliya Regita, ²Abdul Sadad

¹Universitas Riau, Indonesia; almaapriliaregita@gmail.com

²Universitas Riau, Indonesia; abdulasad78@yahoo.co.id

Abstract

The application of the Land Information System (SIPTANAH) in Marpoyan Damai District is a form of innovation from Mr. Fiora as the sub-district head in Marpoyan Damai District for the 2016-2019 term. This aims to facilitate urban villages that provide direct services to the community in land administration management services through SIPTANAH. This study aims to determine how the application of land administration management services through SIPTANAH in Marpoyan Damai District and the inhibiting factors of application that make land administration management through SIPTANAH no longer used in mid-2019. The theory used in this study is the theory of Taliziduhu Ndraha which suggests that there are 4 (four) indicators in determining the quality of service, namely: Speed, Accuracy, Easiness, and Justice. This research uses qualitative research with a case study approach and the required data both primary and secondary are obtained from observation, interview and documentation techniques for further analysis using the interactive model of Miles and Huberman. The results of this study indicate that, the application of land administration services through SIPTANAH is quite optimal, but there are still several indicators that must be added, one of which is the human resources for operators who take care of land administration services through SIPTANAH at both the District and Kelurahan levels. And the inhibiting factors for the application of land administration services through SIPTANAH in Marpoyan Damai District are the lack of cooperation between the sub-district government and the village government, and outreach to the kelurahan.

Keywords: Application, SIPTANAH, Administration, Service

Pendahuluan

Pelayanan publik memiliki tugas yang wajib bagi aparat pemerintahan sebagai abdi masyarakat, menjalankan tugas serta fungsinya pemerintah harus dapat bekerja keras untuk melayani kepentingan masyarakat dengan mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sebagai pemberi pelayanan pemerintah yang memiliki kewajiban serta tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Perkembangan dalam pelayanan publik memang sangat pesat pada saat ini, yang pada dasarnya memang masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih baik dari pada sebelumnya. Masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang mudah serta cepat menuntut agar pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang berinovasi dan mengikuti arus zaman.

Menurut Moenir (Risna, 2018), Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional (Rasyid dalam Hardiyansyah, 2018). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah

bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat salah satu tanggung jawab pemerintah dan juga masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Ndraha dalam (Abu, Bolong, 2018) terdapat empat untuk menentukan pelayanan yang berkualitas sebagai berikut :

1. Kecepatan, pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dilaksanakan sesuai dan tepat waktu dan tidak menunda-nunda dalam proses penyelesaian pelayanan.
2. Ketepatan, setiap proses apapun yang dilakukan tentunya membutuhkan waktu untuk memproses setiap urusan atau pelayanan perlu ditentukan atau ditargetkan sebelumnya agar dapat diprediksi seberapa banyak produk yang dihasilkan.
3. Kemudahan, kemudahan pelayanan merupakan kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dalam memenuhi keluhan masyarakat pada saat memberikan pelayanan dan pelayanan tersebut harus sesuai dengan prosedur yang ada dan tidak menyulitkan atau menunda proses penyelesaian pelayanan.
4. Keadilan, keadilan dalam pelayanan merupakan kesamaan dalam hal penyelesaian pemenuhan layanan masyarakat, dan harus bersikap adil terhadap masyarakat serta tidak menunda-nunda proses penyelesaian pelayanan.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penerima layanan.

Menurut Azhari (2002), *E-Government* merupakan upaya pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang efisien dan efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan didukung kondisi aau keadaan tertentu. Sedangkan Durrant (2002) mendefinisikan *E-Government* sebagai komitmen permanen oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara warga negara swasta dan sektor publik melalui peningkatan, hemat biaya dan pengiriman efisien layanan, informasi dan pengetahuan. Menurut Indrajit dalam (Atthahara, 2018), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, elemen tersebut adalah :

1. *Support*, elemen *support* adalah yang paling penting dalam pengembangan *e-government*, dukungan atau biasa disebut politikal will dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan.
2. *Capacity*, elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan sesuai asas manfaat yang diharapkan.
3. *Value*, elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*.

Teknologi yang berkembang membawa dampak yang cukup besar terutama bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat maupun sistem pemerintah yang meningkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terjadinya perkembangan zaman membuat teknologi juga semakin pesat yang membuat masyarakat maupun pemerintah dapat memberi dan menerima dengan mudah termasuk dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukannya suatu inovasi atau ide-ide baru untuk membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) membuat tingkat kualitas pelayanan dapat meningkat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya PATEN dimaksud untuk dapat mencapai kecamatan sebagai pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mampu menjadi simpul dalam pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Menurut Murad (1997:1) administrasi pertanahan adalah Suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan Pemerintah di bidang Pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan seseuai dengan Per-Undang-Undang yang berlaku. Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah. Menurut Cahyo ada tiga aspek di dalam pertanahan, yaitu:

1. Aspek Hukum, yaitu kelembagaan yang mengurus masalah keperdataan tentang tanah. Dan lembaga yang mengurus hukum perdata pertanahan ini yaitu BPN (Badan Pertanahan Nasional).
2. Aspek Tata Ruang, yaitu kelembagaan yang menangani masalah penataan ruang bagi pembangunan dan tata kota ataupun desa. Masalah tata ruang ini diatur pada Keputusan Presiden No.10 tahun 2003, ada 9 kewenangan di dalamnya, dan pihak yang menangani tata ruang ini yaitu Pemerintah Daerah.
3. Aspek Pajak, yaitu kelembagaan yang berperan dalam mengurus pajak bagi pertanahan, diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan. Aspek ini merupakan aspek yang memberikan pemasukan bagi Negara. Pada aspek ini lembaga yang berperan yaitu Departemen Keuangan.

Sebagaimana tercantum dalam penjelasan dari Pasal 24 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran Tanah, terdapat alat bukti tertulis untuk dapat membuktikan kepemilikan atas tanah yang dapat digunakan bagi pendaftaran hak-hak lama yang merupakan dokumen yang lengkap untuk kepentingan pendaftaran tanah antara lain akta pemindahan hak yang dibuat dibawah tangan yang dibubuhi kesaksian oleh Kepala adat/Kepala Desa/Kelurahan. Surat Penguasaan Tanah (SPT) yang mana merupakan alas hak yang banyak dipergunakan diberbagai daerah, di pedesaan terdapat istilah yang berbeda akan tetapi hal ini sama halnya dengan surat dasar atau sebagian masyarakat menyebutnya dengan SPT. Dikeluarkannya surat penguasaan tanah (SPT) untuk kemudian pemilik hendak menjual tanah ini, oleh karena itu dikeluarkanlah Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR).

Kecamatan Marpoyan Damai merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang menerapkan program administrasi pertanahan berbasis online. Kecamatan marpoyan damai menggunakan aplikasi dalam bentuk Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) untuk memberikan pelayanan yang baik dalam bidang administrasi pertanahan. Pada tahun 2016 pemerintah kecamatan marpoyan damai membuat aplikasi SIPTANAH agar dapat mengurangi terjadinya sengketa tanah dan terjadinya pungli saat pengurusan administrasi surat tanah. Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) dibuat untuk

mempermudah masyarakat dalam pengurusan serta mempermudah pihak kecamatan dan kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan. Kota Pekanbaru memiliki 15 Kecamatan Berdasarkan Peraturan Daerah Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2020. Dari 15 Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru hanya 2 Kecamatan yang sudah menerapkan sistem pelayanan administrasi surat pertanahan berbasis *online* yaitu Kecamatan Marpoyan Damai dan Kecamatan Rumbai Barat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana dampak dari penerapan SIPTANAH dalam pengurusan surat tanah di kecamatan marpoyan damai. Pelayanan ini dibuat untuk meminimalisir kasus pungli pada pengurusan surat menyurat pertanahan serta mempermudah masyarakat sekitar dalam pengurusan administasi pertanahan, Dengan diterapkannya pelayanan administrasi pertanahan melalui Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) Di Kecamatan Marpoyan Damai ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Surat Pertanahan Melalui SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dan agar mengetahui faktor-faktor yang Menghambat Pelayanan Surat Pertanahan Melalui SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang memfokuskan pada Pelayanan Administrasi Pertanahan Melalui Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH). Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus agar peneliti dapat lebih memahami proses penerapan Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Dalam melakukan pengumpulan data, penelitian ini dilakukan pada periode bulan Agustus sampai Januari 2021. Penelitian ini dilakukan secara bertahap dari observasi, pengumpulan data, serta dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang telah dipilih oleh peneliti sebagai narasumber ataupun informan - informan dalam penelitian yang sesuai dengan penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah di peroleh pada saat observasi, wawancara dan survei. Data mentah yang diperoleh baik dalam bentuk tertulis, soft copy dan rekaman ataupun catatan pada saat penelitian, kemudian dikumpulkan untuk di satukan menjadi sebuah data dan informasi yang lebih sederhana agar mudah dipahami saat membaca.

Hasil Dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang pelayanan administrasi pertanahan melalui (SIPTANAH) di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan-informan yang peneliti pilih yang berisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pelayanan surat pertanahan melalui Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) dalam pelayanan administrasi pertanahan serta faktor penghambat dan pendukung penerapan Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Berdasarkan penjelasan pada setiap bab sebelumnya dapat dilihat bahwa Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) di Kecamatan Marpoyan Damai sudah diterapkan pada Tahun 2016. Berdasarkan hasil lapangan Sistem Informasi Pertanahan

(SIPTANAH) yang diretapkan di Kecamatan Marpoyan Damai mendapatkan dampak yang cukup positif dari pihak kelurahan maupun masyarakat, akan tetapi pada pertengahan Tahun 2019 Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) yang diterapkan di Kecamatan Marpoyan Damai harus diberhentikan sementara akibat kondisi keuangan dan pembaharuan. Peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih yaitu dengan Bapak Fiora Helmi selaku Implementor dari SIPTANAH, Camat, Kasi Pemerintahan, Kasubag Umum, Lurah se-Kecamatan, Staff Kelurahan dan Masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai sebagai penerima pelayanan. Penerapan sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) dalam memberikan pelayanan pengurusan surat tanah ini tentu memiliki tujuan sehingga fungsi penyelenggaraan pemerintah dapat tercapai dengan rencana yang sudah di tentukan.

Kecepatan

Kecepatan pelayanan dapat diukur dari ketepatan atau kecepatan daya tanggap pegawai terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan masyarakat pegawai harus mengutamakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan informasi yang di dapat peneliti dilapangan bahwa aspek kecepatan pada Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) sudah terlaksana dengan baik karena masyarakat hanya memenuhi persyaratan yang dibutuhkan lalu pihak operator kelurahan yang memasukkan data masyarakat ke dalam SIPTANAH.

Tabel. 1
Petugas Operator SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai

No	Sertifikasi	Jumlah Petugas
1	Petugas Operator di Kecamatan	1
2	Petugas Operator di Setiap Kelurahan	6
Jumlah Keseluruhan		7

Sumber: Pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai (2021)

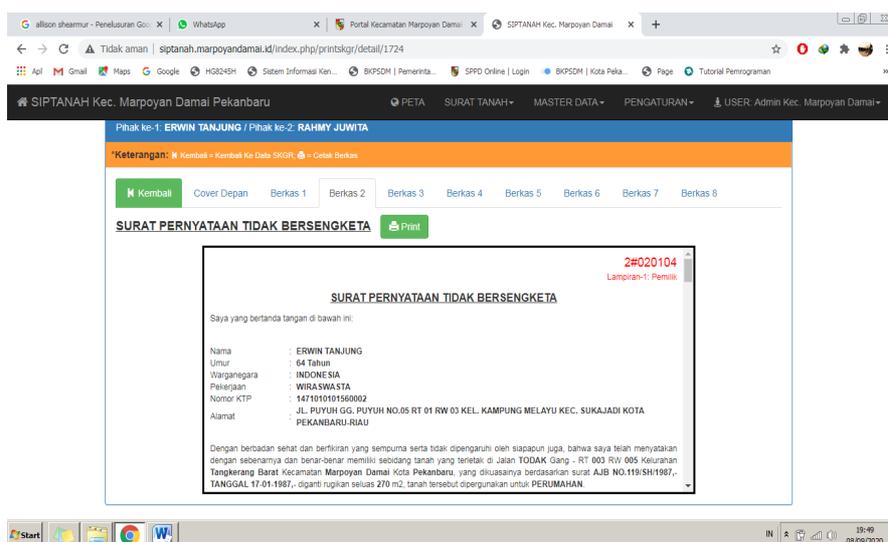
Berdasarkan table 1 di atas,menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai memiliki petugas operator di setiap kelurahan dalam pengurusan admnistrasi pertanahan melalui SIPTANAH. Kemampuan yang dimiliki operator pengurusan SIPTANAH tentu sudah dipersiapkan supaya mampu mengaplikasikan SIPTANAH dengan baik dan lancar. Sumber daya yang tersedia di organisasi Pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai mencukupi yang diperlukan dalam pelayanan pengurusan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH di tingkat Kelurahan dan Kecamatan. Kemampuan sumber daya manusia tercipta dari pengembangan melalui pelatihan teknis yang berimplikasi terhadap keterampilan dan keahlian. Pendidikan dan pelatihan mempunyai kontribusi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan administrasi pertahan melalui SIPTANAH, sehingga dapat melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya dan dapat memaksimalkan proses kerja melalui sistem pemerintahan digital.

Ketepatan

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan akan memberikan dampak kepuasan serta kepercayaan bagi pemberi penyedia pelayanan. Pemerintah yang bertugas sebagai penyedia pelayanan diharapkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Ketepatan dalam pelayanan juga merupakan layanan yang telah diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus persis serta tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Hal ini dapat dilihat dari aplikasi SIPTANAH yang pada awalnya dibuat berdasarkan kebutuhan masyarakat sekitar untuk mempermudah dalam pengurusan admnistrasi pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Dalam

ketepatan pelayanan administrasi surat tanah melalui SIPTANAH sudah tepat hal ini dapat dilihat dengan tingkat kecepatan dan keadaan surat tanah saat menggunakan aplikasi SIPTANAH karena mengeluarkan surat keterangan tidak bersengketa. Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Gambar 1
Surat Pernyataan Tidak Bersengketa di Dalam Aplikasi SIPTANAH



Sumber: Pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai (2020)

Berdasarkan gambar diatas, aplikasi SIPTANAH ini membuat tata kelola pelayanan yang baik bagi masyarakat untuk mengurus surat tanah di Kecamatan Marpoyan Damai. Penerapan pelayanan administrasi memberikan perubahan yang dapat membantu jalannya sistem pemerintah dan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan, agar pemerintah lebih memposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi menjadikan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) dalam pengurusan administrasi surat tanah masyarakat tidak perlu lagi khawatir akan terjadinya tumpang tindih kepemilikan tanah.

Kemudahan

Kemudahan merupakan bentuk kemampuan dari pemerintah dalam mewujudkan komunikasi yang baik untuk bisa memenuhi keluhan dari masyarakat pada saat pemerintah memberikan pelayanan dan pelayanan tersebut dapat sesuai dengan prosedur yang memang sudah ada yang tidak mempersulit maupun menunda proses dalam penyelesaian sebuah pelayanan. Pada dasarnya pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan, sangat dekat dengan pelayanan karena berkaitan dengan masalah, yaitu bagaimana cara pemerintah berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa berbelit-belit dan tidak memakan waktu cukup lama dan bagaimana biaya yang dikeluarkan masyarakat dapat semurah mungkin dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah diberikan.

Setelah penerapan SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai pengelolaan administrasi pertanahan bebas biaya blangko dan tidak perlu membayar untuk blanko, hal ini bentuk pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai untuk menerapkan pelayanan yang memberikan keuntungan kepada masyarakat. Dalam Kotler (1994;60) menyatakan bahwa pelanggan selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah, selain pelayanan yang semakin cepat dan baik. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Adapun perangkat pendukung di kecamatan dan kelurahan untuk memberikan pelayanan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai sebagai berikut:

Tabel 2
Perangkat Pendukung Kelurahan Penerapan Administrasi Melalui SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai

No	Jenis Perangkat	Unit
1	Printer	7
2	Komputer/Laptop	7
3	Wifi	7
Jumlah		21

Sumber: Pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai (2021)

Berdasarkan tabel 2 di atas, terdapat beberapa perangkat pendukung dalam pelayanan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH, dengan adanya perangkat pendukung disetiap kelurahan membuat operator mudah dalam memberikan pelayanan pengelolaan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH. Kemudahan dalam pelayanan merupakan harapan dari setiap orang yang membutuhkan pelayanan serta dapat memenuhi harapan dari para penerima layanan. Suksesnya pelayanan ditentukan dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan. Indikator dari kemudahan pelayanan dalam pengertian ini meliputi prosedur dan persyaratan layanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh penerima layanan.

Keadilan

Keadilan dapat dilihat dari melalui kegiatan operasional pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Dalam hal ini prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka Panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial. Dalam melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa masyarakat menerima keadilan dalam pelayanan pengelolaan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakatnya.

Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kecamatan Marpoyan Damai sebagai pemberi layanan surat tanah pada masyarakat sekitar harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai. Karena kegagalan dalam memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka Panjang akan berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Gambar 2
Dokumentasi Terkait Pengukuran Yang dilakukan Oleh Pemerintah Kecamatan
Kepada Masyarakat Kelurahan Maharatu



Sumber: Pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai (2021)

Kecamatan Marpoyan Damai sebagai pemberi layanan surat tanah bagi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai. Karena kegagalan dalam menyediakan sebuah pelayanan yang secara adil baik bagi masyarakat dapat di anggap sebagai bentuk tindakan diskriminatif dan juga akan berdampak jangka Panjang yang mengakibatkan munculnya kecemburuan sosial dan juga tergangunya integritas sosial. Gambaran yang didapat dari keseluruhan indikator keadilan dalam pelayanan administrasi pertanahan melalui Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) di Kecamatan Marpoyan Damai dapat dikategorikan dalam posisi cukup memuaskan yang menggambarkan bahwa keadilan yang di berikan pemerintah setempat kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik, dengan harapan pemerintah menempatkan diri sebagai pelayanan dan memberikan pelayanan senantiasa menempatkan masyarakat sebagai keluarga. Dengan menempatkan hal tersebut, kemungkinan besar bukan hanya dimensi keadilan saja yang bisa terwujud namun dimensi kecepatan, ketepatan dan kemudahan pun akan terwujud atau berjalan dengan baik. Oleh karena itu dalam dimensi keadilan faktor kualitas pegawai sangat mendominasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan melalui SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai

Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam pelayanan administrasi melalui SIPTANAH sebagai berikut:

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang terdapat di dalam sebuah organisasi maupun instansi pemerintah, terdapat orang-orang yang melakukan aktivitas/kegiatan keorganisasian yang akan mencapai sebuah tujuan. Pemerintahan Kecamatan Marpoyan Damai adalah orang-orang yang mempunyai peran sebagai penyelenggara pemerintahan dalam mendorong dan melaksanakan proses penyelenggaraan untuk memberikan pelayanan serta dalam perumusan kebijakan, dan pelaksana urusan-urusan

lainnya terkait tugas dan fungsi sebagai aparatur negara. Karena salah satu aspek utama keberhasilan suatu daerah dalam menyelenggarakan pembangunan adalah sumber daya manusiannya, tanpa sumber daya manusia yang baik dan berkualitas maka akan sulit tercapai pembangunan daerah tersebut. Penerapan Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) dalam pelayanan pengurusan administrasi pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai merupakan hasil kerja keras dari pemerintah dalam membangun Kota Pekanbaru.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas yang lainnya berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pelayanan. Penyelenggaraan birokrasi pemerintahan tentu diperlukan infrastruktur yang memadai agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan maksimal. Penerapan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH menjadi sebuah terobosan bagi pemerintah untuk meningkatkan sistem pemerintahan, baik itu kinerja pemerintah maupun untuk memberikan sebuah pelayanan bagi masyarakat yang mengikuti perkembangan zaman. Penerapan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH dalam pelayanan pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai memiliki kelebihan dalam segi pengolahan, baik dari segi waktu ataupun proses penyelesaian jika dibandingkan dengan pelayanan secara manual. Hal tersebut tentu didukung oleh sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Marpoyan Damai. Sarana dan prasarana sebagai penunjang/pendukung segala kegiatan-kegiatan untuk tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai. Peralatan atau perlengkapan merupakan bentuk penunjang yang digunakan dalam membantu pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang diharapkan bisa menghasilkan sesuatu pekerjaan yang dapat selesai lebih cepat serta lebih tepat. Dalam hal ini, kondisi persediaan di kantor kelurahan dan peralatan teknis di Kelurahan Marpoyan Damai kurang memadai karena di setiap kelurahan hanya disediakan masing-masing satu peralatan baik *komputer*, *wifi*, dan *print* membuat pegawai harus bergantian untuk menggunakannya.

Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat dalam pelayanan administrasi melalui SIPTANAH sebagai berikut:

Tidak adanya Legalitas Formal

Segala bentuk sesuatu harus sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelayanan agar dapat melakukan sesuai dengan apa yang menjadi harapan, dengan tidak adanya legalitas sebuah pelayanan akan sangat susah berkembang dan bertahan. Hal ini karena tidak diperkuat oleh pemerintah tersebut. Dalam pelayanan administrasi pertanahan melalui Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH) ini tidak adanya legalitas formal yang mengatur Aplikasi tersebut, sehingga pada pertengahan 2019 Aplikasi tersebut tidak digunakan lagi karena tidak adanya dukungan oleh peraturan perundang-undangan walaupun Aplikasi SIPTANAH masih ada di situs Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Tidak adanya jaminan dasar bagi Pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai untuk dapat memperbaharui dan mengembangkan pelayanan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH, karena tidak dapat melindungi dari penyalahgunaan serta tidak dapat menjamin keamanan data masyarakat karena tidak memiliki legalitas formal.

Simpulan

Pelayanan administrasi pertanahan melalui SIPTANAH diterapkan pada tahun 2016 yang merupakan ide dari Bapak Camat Kecamatan Marpoyan Damai yang diharapkan oleh Walikota Pekanbaru agar setiap pimpinan kantor dapat membuat inovasi dan terobosan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya inovasi ini sangat mempermudah pihak kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan kepada masyarakat, dan juga aplikasi ini dapat diterima dengan baik oleh kelurahan dan juga masyarakat, tetapi pada pertengahan 2019 aplikasi SIPTANAH ini tidak digunakan lagi karena tidak adanya peraturan yang mendukung aplikasi SIPTANAH tersebut. Tidak adanya pembaharuan dalam aplikasi membuat data yang ada di dalam aplikasi sedikit tidak aman. Saran yang dapat diberi oleh peneliti yaitu Agar aplikasi SIPTANAH di Kecamatan Marpoyan Damai dapat terus berjalan dan dapat terus dimanfaatkan dengan baik dan maksimal karena memberikan dampak positif bagi masyarakat maupun pemerintah. Membuat legalitas formal untuk dapat mengembangkan Aplikasi SIPTANAH ini supaya dapat memberikan pelayan administrasi pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai.

Referensi

- Ardani, M. N. (2019). Penyelenggaraan Tertib Administrasi Bidang Pertanahan Untuk Menunjang Pelaksanaan Kewenangan, Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 476–492.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *JPI: Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66–77.
- Azizah, N. (2018). Peranan Camat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah.
- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: Pt Raja Gravindo Persada.
- Dasar, K. (n.d.). *Konsep Dasar Administrasi dan Administrasi Pertanahan*. 1–39.
- Irwani, A.D. (2018). Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Jekan Raya Kota Pekanbaru. (10-13)
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iswandi, L. (2019). Pengembangan E-Government Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Provinsi Riau Tahun 2016. *JOM Fisip* 6(1).
- Moleong, J.L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Munaf, Y., Febrian, R. A., & S, R. S. (2018). Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan). IV(2).
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nainggolan, D.P. (2018). Strategi Penerapan E-Government Di Kota Pekanbaru. *JOM Fisip* 5(1).
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM Fisip*, 5(1).
- Silviana, A., & Ardani, M. N. (2018). "Sinden Bertapa" Metode Menuju Tertib Adminidtrasi Bidang Pertanahan (Studi Di Desa Trisari Kecamatan Gubug Kabupaten Grobogan. *Masalah-Masalah Hukum*, 47(3).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supraptiningsih, U. (n.d.). Kebijakan Tertib Administrasi Pertanahan Desa.
- Suwarno, Y., & Lan, S. (2018). Inovasi Di Sektor Publik. (October 2008).
- Tegal, K., & Jawa, P. (n.d.). Peranan Camat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah.