

INOVASI PROGRAM PELAYANAN ANTAR LANGSUNG (PETARUNG) DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU

¹ Weri Ananta, ² Mayarni

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM.
12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau
Email: Weriananta08@gmail.com

² Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5,
Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau
Email : Mayarni@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Inovasi dalam suatu instansi pemerintahan pelayanan publik adalah suatu hal penting dalam lingkungan pemerintahan yang menjadi permasalahan publik yang sering terjadi. Inovasi yang diciptakan dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan antar langsung adalah suatu program yang diciptakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data di peroleh dari hasil observasi dan wawancara. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori Rogers dalam Wuri mengenai atribut inovasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan antar langsung di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan dari keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan sudah berjalan sesuai dengan program. Faktor penghambat terdapat dalam proses pelaksanaan program inovasi pelayanan antar langsung yaitu kesalahan dalam penginputan data alamat pemohon mengakibatkan para petugas pelayanan antar langsung mengalami kesulitan dalam pengantaran berkas mengakibatkan terjadinya salah pengantaran berkas yang tertukar. Dan kesalahan yang terdapat pada pemohon layanan yang tidak lengkap memeberikan alamat kepada petugas pelayanan antar langsung (Petarung). Rekomendasi dari Pelayanan Antar Langsung ini masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor untuk mengambil berkas atau produk karna para petugas akan mengantar langsung kerumah pemohon. Saran yang dapat penulis berikan mengenai proses pelaksanaan inovasi pelayanan antar langsung di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru agar dapat berjalan secara optimal adalah : petugas petarung harus lebih teliti lagi dalam penginputan data alamat pemohon, dan masyarakat harus lebih lengkap lagi memberikat alamat yang akan di antar berkasnya kepada petugas petarung agar petugas pelayanan antar langsung tidak mengalami kesulitan dalam pencarian alamat pemohon.

Kata kunci : Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik

Abstract

Innovation in a public service government agency is an important thing in a government environment which is a public problem that often occurs. Innovations created can improve the quality and satisfaction of services to the community. Direct delivery service innovation is a program created by National Land Agency Pekanbaru City. The metohod used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques were obtained from observations and interviews. The theoretical concept used in this study is Rogers theory in Wuri regarding the attributes of innovation. This study aims to determine the process of implementing direct delivery service in National Land Agency Pekanbaru City. The results of this study as a whole from the relative advantages, compability, complexity,

triability, and observability have been running according to the program. The inhibiting factor was in the process of implementing the direct delivery service innovation program, namely errors in inputting the applicant's address data resulting in direct delivery service officers experiencing difficulties in delivering files resulting in incorrect delivery of mixed files. And the error found in the incomplete service applicant gives the address to the direct delivery service officer (Petarung). Suggestions that the author can give regarding the process of implementing direct delivery service innovation at the Pekanbaru City National Land Agency so that it can run optimally are: fighter officers must be even more careful in inputting applicant address data, and the public must be more complete in giving addresses to be delivered. to combat officers so that direct delivery service officers do not experience difficulties in finding the applicant's address.

Keywords : Service Innovation, Public Service

1. PENDAHULUAN

Inovasi di setiap kantor pertanahan pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung kinerja pada kantor pertanahan dan pelayanan publik, secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan inovasi yang merupakan sebuah keharusan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan model pelayanan yang inovatif yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah. Pelayanan publik dituntut memiliki inovasi yang berbasis digitalisasi sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan utama dari inovasi pelayanan publik adalah mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelaksanaannya.

Kantor Pertanahan di Kota Pekanbaru menciptakan inovasi Pelayanan Antar Langsung (PETARUNG) pada tanggal 8 Oktober 2020 dan berjalan efektif pada tanggal 8 Oktober 2020 setelah di sahkan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Tujuan dari inovasi Pelayanan Antar Langsung (PETARUNG) membantu pemohon datang ke kantor pertanahan yang bertujuan mengambil produk, dari inovasi tersebut mempermudah pemohon yang tidak bisa datang ke kantor langsung. Pelayanan antar langsung (PETARUNG) punya keuntungan yang relative yaitu dimana inovasi pelayanan antar langsung ini di anggap menguntungkan bagi masyarakat yang menerimanya. Inovasi pelayanan antar langsung ini sangat membantu masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor langsung, yang tidak mempunyai kendaraan, dan masyarakat yang sudah lansia yang susah datang ke kantor untuk mengambil berkas. Inovasi pelayanan antar langsung ini sangat mempermudah pelayanan dan mempersingkat proses.

Inovasi PETARUNG (Pelayanan Antar Langsung) ini masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor secara langsung, petugas BPN akan mengabari dan mengatur jadwal untuk pengantaran berkas, serta serah terima berkas. Inovasi Pelayanan antar langsung (PETARUNG) tingkat kesesuaian inovasi ini sesuai dengan kebutuhan penerimanya selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga tidak merubah prosedur tapi mempersingkat proses agar dapat mempermudah masyarakat. Dan tetap berjalan sesuai nilai atau norma yang diyakini oleh masyarakat. Masyarakat yang mengurus sertifikat tanah terkadang sulit memahami inovasi yang sudah ada untuk bagian pengantaran berkas karena sifatnya yang baru membuat masyarakat kesulitan tetapi dengan adanya sosialisasi dari petugas BPN akan mempermudah masyarakat untuk lebih mengerti.

Sebelum adanya inovasi Pelayanan Antar langsung (PETARUNG) masyarakat yang mengambil berkas atau produk yang sudah di urus harus datang ke kantor harus mengambil nomor antrian dulu menunggu giliran karena banyaknya antrian untuk mengambil berkas atau produk mengakibatkan banyaknya habis waktu dalam pengambilan berkas saja. Tetapi masih banyak berkas yang belum selesai melewati SOP yang telah di tentukan dan banyak masyarakat yang kecewa dengan hal tersebut. Lalu ada juga masyarakat pemohon prioritas yang tidak sempat atau tidak bisa datang ke kantor langsung disebabkan adanya kendala kendaraan, terkait pemohon yang sudah lansia dan pemohon yang tidak dapat mengambil langsung berkasnya. Jadi dari sini pihak Badan Pertanahan Nasional mulai menciptakan inovasi yaitu pelayanan antar langsung bentuk dari minta maaf karena penyiapan berkas yang sudah melewati SOP dan juga untuk membantu pemohon prioritas atas kendala kendaraan, pemohon yang sudah lansia dan pemohon yang tidak bisa datang ke kantor langsung.

Setelah adanya Inovasi Pelayanan Antar Langsung (PETARUNG) yang memberikan dampak yang sangat positif yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Dari inovasi tersebut sangat membantu masyarakat tanpa datang lagi ke kantor untuk mengambil berkas. Petugas akan menghubungi pemohon untuk informasi waktu dan tanggal pengantaran produk lalu memastikan lagi informasi jam serta alamat pengantaran produk, petugas berangkat untuk mengantar produk lalu petugas bertemu memastikan kembali apakah sudah benar yang bersangkutan pemilik produk, dan pemohon menandatangani serah terima produk dan dokumentasi selesai. Dengan di adakan percobaan beberapa berkas seminggu bisa 2 sampai 3 berkas yang diantar kerumah pemohon. Dan

sekarang sudah berjalan efektif di antar sehari bisa 4 sampai 5 berkas sehari kerumah pemohon.

Pelayanan antar langsung (Petarung) ini kegiatan yang dilakukan petugas pelayanan antar langsung mengatur jadwal pengantaran berkas kapan bisa di antar kerumah pemohon sesuai jadwal dengan yang di setuju pemohon, dan apabila waktu sudah sesuai jadwal petugas petarung akan mengkonfirmasi pemohon layanan untuk pengantaran berkas langsung kerumah pemohon untuk serah terima berkas. Pelayanan antar langsung ini loketnya di gabung dengan loket pengurusan pelayanan yang lain tidak memiliki loket khusus untuk program inovasi pelayanan antar langsung. Kriteria dari inovasi adalah program yang diciptakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru program untuk pengantaran berkas kerumah pemohon langsung tanpa datang ke kantor langsung untuk serah terima berkas.

Standar operasional pelayanan (SOP) dari Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru ini harus memiliki kemampuan untuk melayani pemohon, memiliki kemampuan untuk membawa kendaraan, mampu berkoordinasi dengan pihak terkait.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang di anggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell,2013). Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi program Pelayanan antar langsung di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

a. Relative Advantage/keuntungan relative

Relative Advantage atau keuntungan relatif merupakan tingkat derajat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Bahwa masyarakat yang menerima inovasi pelayanan antar langsung tersebut lebih memilih mengambil berkasnya langsung ke kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru karena sering tidak berada dirumah

merasa susah dalam mengatur waktu atau jadwal pengantaran berkas. Sebenarnya soal waktu atau jadwal masih bisa dibicarakan kepada petugas akan tetapi masyarakat lebih memilih mengambil berkasnya ke kantor langsung.

b. Compability/kesesuaian

Compatibility atau kesesuaian inovasi merupakan tingkat dimana inovasi sesuai dengan nilai yang ada, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Bahwa inovasi pelayanan antar langsung ini sudah sesuai dengan kebutuhan pemohon layanan atau masyarakat karena sangat membantu pemohon layanan yang biasanya susah untuk datang ke kantor dikarenakan banyak kendala untuk mengambil berkas tapi sekarang berkas yang telah siap akan di antar langsung oleh petugas pelayanan antar langsung ke alamat pemohon layanan.

c. Complexity/kerumitan

Complexity atau kerumitan adalah tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerima. Masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya inovasi pelayanan antar langsung ini akan tetapi terkadang masyarakat yang mendapat layanan antar langsung lebih memilih datang ke kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru secara langsung untuk mengambil berkas karena adanya masyarakat yang susah untuk mengatur jadwal pengantaran berkas sering tidak ada dirumah dan lebih memilih datang ke kantornya langsung.

d. Triability/kemungkinan di coba

Kemungkinan untuk dicoba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Inovasi pelayanan antar langsung yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru sudah pasti tentunya sudah di uji coba terlebih dahulu oleh pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru karena inovasi tersebut sudah berjalan dengan baik dan inovasi ini sudah bisa diterima masyarakat untuk gunakan kedepannya. Inovasi ini sangat membantu pemohon layanan prioritas dalam pengambilan berkas tanpa datang lagi ke kantor.

e. Observability/kemudahan

Observability atau Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. suatu inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan suatu yang lebih baik. Bahwa inovasi dari Badan Pertanahan

Nasional Kota Pekanbaru ini mudah di pahami atau di mengerti melalui prosesnya yang singkat dan penjelasan oleh petugasnya langsung yang tidak membuat masyarakat bingung akan inovasi yang di terapkan tersebut yang mudah di pahami. Pelaksanaan dari inovasi ini di lakukan dengan caramengatur jadwal pengantaran dengan pemohon layanan atau masyarakat untuk pengantaran berkas ke alamat pemohon langsung.

2. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Antar Langsung Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang tidak bisa dilepaskan dari suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM menjadi kunci yang menentukan kemajuan suatu organisasi. Pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru ini kekurangan dalam sumber daya manusia yang menyebabkan adanya kesalahan terjadi dalam pengantaran berkas pemohon yang tertukar, dan membuat pemohon merasa kecewa atas hal tersebut. Dan inovasi ini terkadang mengalami keterlambatan dalam menyiapkan berkas yang lewat dari SOP. Mungkin dari banyaknya pekerjaan atau tugas yang dilakukan membuat karyawan yang tidak konsentrasi sepenuhnya karena kewalahan mengerjakan banyak pekerjaan tersebut, sebaiknya Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru ini menambah karyawan agar suatu pekerjaan yang dilakukan bisa lebih baik lagi kedepannya. Semakin banyak sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja membuat suatu pekerjaan berjalan lebih efektif dan efisien.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian penulis mengenai Inovasi Pelayanan Antar Langsung (PETARUNG) Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru sebagai berikut: Inovasi Pelayanan antar langsung mulai berjalan dari tahun 2020 dan mulai diterapkan bagi masyarakat pemohon inovasi untuk pengantaran berkas tanpa datang ke kantor langsung dan bisa diterima oleh masyarakat memungkinkan inovasi pelayanan antar langsung ini terbukti mempunyai keuntungan ataupun manfaat yang mempermudah masyarakat. Adapun Petugas pelayanan antar langsung mengalami kerumitan dalam pengantaran berkas karena masih ada alamat masyarakat tidak sesuai dengan alamat yang diberikan kepada petugas menghambat pengantaran berkas yang dilakukan oleh petugas. Pelayanan antar langsung ini juga mengalami kesalahan dalam pengantaran berkas pemohon karena berkas pemohon yang tertukar. Dari indikator atribut inovasi secara

keseluruhan keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dan kemudahan sudah berjalan sesuai dengan program.

5. DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Anggraini, Mita Dian. Dkk. 2017. Inovasi Pelayanan SAKINA di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi (SAKINA Service Innovation at Sempu Public Health Center, Sempu Sub Regency, Banyuwangi Regency)E-SOSPOL. 4 (2)
- Arisandy, Winda. 2015. Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya. Jurnal Universitas Surabaya
- Asmara, A. Y & Rahayu, A. Y.S 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Bayuwangi dalam Prespektif Matrik Inovasi Sektor Publik. Universitas Indonesia. 3 (2)
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta. Politikom Indonesia, 3(1), 66–77.
- Aulia, N., Muchsin, S., & Pindahanto, R. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PLL Penak, dan 3 in 1). Jurnal Respon Publik, 14(4), 59–69.
- Basri, Zaenal. 2018. Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Banteng. Jurnal Universitas Hasanuddin Makassar
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569–586.
- Dadang, M. Fanny, P. (2021) Analisis Atribut Inovasi Pelayanan Kesehatan Taman Obat Keluarga di Desa Tanjung Kuras Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak
- Darman, A. A. El. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Pelayanan yang dilakukan Oleh Kecamatan di Kota Padang. Skripsi Ilmu Administrasi Negara. Fisip.Universitas Andalas.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “ Kumis MbahTejo ” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(2), 156–167.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi. Jurnal At-Taquaddum, 8(1), 21–46.
- Ilham. (2016). Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi. Jurnal Online Mahasiswa (JOM), 3 (2).
- Lestari, T. P. (2013). Kontribusi Sistem Pengarsipan dan Layanan Satu Atap Terhadap Efisiensi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 1(3).
- Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 2 (4)
- Niken, P. S., Mayarni (2021) Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru
- Prawira, M.A., Noor, I., & Nurani, F. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center Spdgt 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). Jurnal Administrasi Publik (JAP), 2 (4), 715-721.

Wahyu, A. Mayarni. (2022) Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19

Buku

- Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan Jakarta: Binarupa Aksara Publisher
- Creswell, W. J. 2010. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiyansyah. (2022). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Holidin, D., Hariyati, D., & Sunarti, E.S. (2016). Reformasi Birokrasi Dalam Transisi (Pertama). Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Keban, Yermias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (konsep, teori, dan isu). Yogyakarta: Gava Media
- Kusdi. (2009). Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Salemba Humanika
- Larasati, E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik bidang perijinan di Kabupaten Kudus. Semarang
- Minasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. Kebijakan dan Manajemen Publik, 1 (1)
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi disektor publik. Jakarta: STIA-LAN Press

Peraturan

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR)
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016
- UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, kedua UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ketiga PP No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.