

PELAYANAN PUBLIK MELALUI SIMTANAS (SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERTANAHAN NASIONAL) BERBASIS *SHORT MESSAGE SERVICE* (SMS) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BADUNG

Oleh
Kadek Apsariani
I Ketut Artadi
Bagian Hukum Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Pada awalnya Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam memberikan layanan informasi masih dilakukan secara manual sehingga masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Pertanahan merasa kesulitan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Tujuan dari dibuatnya jurnal ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam rangka mewujudkan *good governance* dan mengetahui pelaksanaan Instruksi Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia No. 2 / Ins / VI / 2013 tentang Pelayanan Di Bidang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung yaitu melalui SIMTANAS (Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional) dengan sistem SMS (*Short Message Service*) dengan No Telp. 081999220666. Masyarakat dapat menanyakan sudah sejauhmana berkas permohonan hak atas tanahnya yang sedang diproses melalui pesan singkat ke nomor telepon tersebut dan secara otomatis akan menerima jawaban dari Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, SIMTANAS, SMS

ABSTRACT

At first, the Land Office of Badung Regency has provided the information services manually which was difficult for people who live far from the office to access the information needed. Therefore, this Land institution has made serious efforts to implement better public services. The data is collected by implementing the normative research method. The purpose of developing this journal is to find out the implementation of public services by the Land Office of Badung Regency in order to create a good governance and to find out the implementation of the Instruction of the Head of Land Institution of Indonesia Number 2/Ins/VI/2013 about the services applied in Land institution in Badung regency through SIMTANAS (National Land Management Information System) by SMS (Short Message Service) system to the phone number 081999220666. People are able to question about the progress of their land authority process by sending short message to the number above and is automatically responded by the Land Office of Badung Regency.

Keywords : Public service, Land Office Of Badung Regency, SIMTANAS, Short Message Service (SMS)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan amanat dari Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik harus dapat mewujudkan *good governance* dan *clean governance*. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan. Untuk melaksanakan pelayanan pertanahan diperlukan adanya upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan pertanahan sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pada awalnya Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam memberikan layanan informasi masih dilakukan secara manual, yaitu dengan cara masyarakat mendatangi langsung Kantor Pertanahan untuk mendapatkan informasi. Sedangkan wilayah Kabupaten Badung sangat luas sehingga masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Pertanahan merasa kesulitan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Badung memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai pelayanan secara elektronik untuk memasuki era digital (*e-government*).

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dari dibuatnya makalah ilmiah ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam rangka mewujudkan *good governance*. Tujuan khususnya adalah untuk mengetahui pelaksanaan Instruksi Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia No. 2 / Ins / VI / 2013 tentang Pelayanan Di Bidang Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung yaitu melalui SIMTANAS dengan sistem SMS.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Dalam penelitian ini, dikaji mengenai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia No. 2 / Ins / VI / 2013 tentang Pelayanan Di Bidang Pertanahan. Pengumpulan data dilakukan dengan jalan mengambil dan mengutip dari buku-buku bacaan yang relevan dengan masalah pelayanan publik dan menguraikan penjelasan melalui literatur yang diambil dari perpustakaan, jurnal hukum, dan majalah hukum.

2.2. Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas yang pada prinsipnya untuk menciptakan *good governance* yang tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 28 tahun 1999 yang mengatur mengenai asas-asas- umum penyelenggaraan Negara yaitu : asas kepastian, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas¹

Abid Hussain seseorang pelopor untuk PBB dalam laporannya menyatakan bahwa “Kebebasan informasi merupakan salah satu HAM yang sangat penting, sebab kebebasan tidak akan efektif apabila orang tidak memiliki akses terhadap informasi. Akses informasi merupakan dasar bagi kehidupan demokratis.”²

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.³

2.2.2 SIMTANAS Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

Badan Pertanahan Nasional adalah Lembaga Pemerintahan Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden dan dipimpin oleh kepala (Sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat harus diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar

¹ Wairocana, I Gusti Ngurah, 2006, “*Good Governance dalam Aturan Hukum atau Kebijakan Publik*” Majalah Kertha Patrika Vol 31 No. 2, Juli 2006, hal 53

² Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Jawa Timur, hal 108

³ Sinabela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta, Hal. 6

terhadap keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi. Pelayanan pertanahan juga harus memiliki semangat kerja yang berorientasi pada pelayanan.⁴

Berdasarkan Instruksi Kepala Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia, Nomor 2 / Ins / VI / 2013 tentang Pelayanan di Bidang Pertanahan, Pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui SMS (*Short Message Service*) pada SIMTANAS Kantor Pertanahan Kabupaten Badung meliputi persyaratan kelengkapan permohonan, biaya layanan pertanahan, perkembangan proses pelayanan, dan pengaduan.

Tujuan SIMTANAS adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di bidang Pertanahan. Secara external SIMTANAS bertujuan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses mendapatkan informasi dari sisi waktu, biaya, tenaga, dan prosedur. Secara internal tujuan SIMTANAS adalah membantu pejabat struktural dalam memperoleh informasi tentang kinerja kantor berupa laporan secara cepat, akurat, dan aktual karena dikerjakan oleh sistem (bukan SDM) dan membangun kedisiplinan seluruh pegawai untuk memelihara dan konsisten terhadap aplikasi KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) yang sudah dibangun BPN RI sehingga kualitas informasi pada SIMTANAS terjaga tetap cepat, akurat, dan aktual.

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, proses pelayanan dengan menggunakan *short message service* (SMS) sudah dilakukan dan dapat diakses melalui No Telp. 081999220666. Sistem yang dipakai adalah masyarakat dapat menanyakan sudah sejauhmana berkas permohonan hak atas tanahnya yang sedang diproses melalui pesan singkat ke nomor telepon tersebut dan secara otomatis akan menerima jawaban dari Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.

III. KESIMPULAN

Penggunaan sistem *Short Message Service* (SMS) yang dapat diakses melalui No Telp. 081999220666 merupakan pelaksanaan Instruksi Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia No. 2 / Ins / VI / 2013 tentang Pelayanan Di Bidang Pertanahan yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung. Dengan adanya pelayanan berbasis *Short Message Service* (SMS) ini diharapkan tujuan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Badung untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat tercapai.

⁴ Sumadra, I Made, 2007, "Penerapan Knowledge Management di Lingkungan BPN, dimulai dari Lembaga Pendidikan, Penelitian, dan Pelatihan" Majalah Sandi Edisi XXV, 2007, hal 28

Daftar Pustaka

Daftar Literatur :

Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Jawa Timur,

Sinabela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Sumadra, I Made, 2007, “*Penerapan Knowledge Management di Lingkungan BPN, dimulai dari Lembaga Pendidikan, Penelitian, dan Pelatihan*” Majalah Sandi Edisi XXV, 2007

Wairocana, I Gusti Ngurah, 2006, “*Good Governance dalam Aturan Hukum atau Kebijakan Publik*” Majalah Kertha Patrika Vol 31 No. 2, Juli 2006

Daftar Peraturan :

Instruksi Kepala Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia, Nomor 2 / Ins / VI / 2013 tentang Pelayanan di Bidang Pertanahan

Republik Indonesia, 2006, Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 10 tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, Sekretariat Negara, Jakarta.

Republik Indonesia, 2009, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Sekretariat Negara, Jakarta.

Republik Indonesia, 1999, Undang-undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih, Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, Sekretariat Negara, Jakarta.