



Beban Administrasi Di BPN Provinsi Jawa Tengah

Ika Anisatul Fatma Fitria¹, Widya Kusumasari²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Semarang

		Abstrak
Received:	07 Juni 2024	<i>Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis beban administrasi yang ditemui oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Jawa Tengah dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif, dan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait beban administratif di BPN Provinsi Jawa Tengah. Dalam metode penelitian ini, terdapat analisis bahan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan proses administrasi tanah di BPN Provinsi Jawa Tengah, seiring dengan pelaksanaan wawancara dengan pihak-pihak yang relevan. Data kualitatif yang diperoleh dianalisis secara induktif guna mengungkap pola kompleks beban administrasi dan dampaknya terhadap layanan masyarakat. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pemahaman mengenai tantangan administratif yang dihadapi oleh BPN Provinsi Jawa Tengah, termasuk dampaknya terhadap pelayanan kepada masyarakat. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam usaha meningkatkan sistem administrasi di BPN dan memberikan masukan untuk penelitian berkelanjutan terkait peningkatan pelayanan di instansi pemerintahan sejenis.</i>
Revised:	12 Juni 2024	
Accepted:	20 Juni 2024	
		Keywords: <i>Beban Administrasi, Pelayanan, Masyarakat, BPN Jawa Tengah</i>

(*) Corresponding Author: ikaanisatulff@students.unnes.ac.id,
widyakusumas44@students.unnes.ac.id

How to Cite: Fitria, I. A., & Kusumasari, W. (2024). Beban Administrasi Di BPN Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 291-300. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12649850>

PENDAHULUAN

Beban administrasi merupakan pengalaman individu tentang implementasi kebijakan sebagai beban yang berat, yang dapat mempengaruhi citra regulasi bisnis dan pertemuan birokrasi dasar seperti memperbarui SIM. Beban administrasi ini dapat ditemukan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam interaksi individu dengan negara dan pemerintah daerah. Misalnya, beban administrasi dapat terjadi dalam proses pendaftaran bisnis, perizinan, dan pengaturan layanan publik.

Beberapa contoh beban administrasi yang dapat diidentifikasi meliputi:

a. Pengalaman dalam mendaftarkan bisnis.

Meskipun proses ini mungkin mudah di luar negeri, tetapi bisa sulit di dalam negara, tergantung pada ketentuan dan regulasi yang ada.

b. Perizinan

Memerlukan waktu dan biaya untuk mendapatkan izin dan permits yang diperlukan untuk beroperasi bisnis.

c. Pengaturan layanan publik

Meskipun beberapa negara berlaku penggunaan teknologi dan layanan digital untuk memudahkan proses penggunaan layanan publik, tetapi beberapa negara mungkin masih memiliki proses penggunaan yang sulit dan berbiaya.

Dalam konteks global, beban administrasi juga dapat mempengaruhi kemudahan berusaha (*Ease of Doing Business*). Faktor-faktor ini mencakup aspek seperti kebijakan pemerintah, regulasi, dan layanan publik yang dapat mempengaruhi kemampuan individu dan perusahaan untuk beroperasi dan berkembang. Dengan demikian, penting bagi pemerintah dan pihak-pihak terkait untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan sistem regulasi dan pelayanan publik guna mengurangi beban administratif dan meningkatkan keterbukaan usaha baik bagi individu maupun perusahaan.

Beban administrasi dapat digunakan sebagai instrumen kebijakan dalam mengubah tingkat beban dan keseimbangan beban antara individu dan negara untuk mencapai tujuan kebijakan yang lebih luas. Namun, penggunaan beban sebagai instrumen kebijakan harus mempertimbangkan bahwa individu sering tidak membuat keputusan secara rasional dalam menimbang biaya terhadap manfaat yang diharapkan. Beban administrasi dapat memiliki dampak yang berbeda pada individu tergantung pada bagaimana mereka menafsirkan dunia, bukan pada ukuran obyektif biaya dan manfaat. Faktor kontekstual dan bias kognitif individu juga dapat mempengaruhi respons mereka terhadap beban administrasi. Oleh karena itu, kebijakan yang mengatur beban administrasi harus mempertimbangkan kebutuhan dasar individu seperti otonomi dan perlakuan yang adil dan merata. Selain itu, kebijakan harus mempertimbangkan pengaruh dari pilihan default yang dihadapi individu dan memperhatikan bias kognitif tertentu yang dapat membuat beban lebih konsekuensial.

Beban administratif memiliki dampak material pada apakah individu menerima layanan publik, dan pengalaman proses yang memberatkan dapat merusak kemandirian politik dan partisipasi sipil. Oleh karena itu, pemahaman bagaimana pengalaman implementasi kebijakan penting bagi warga negara dalam berbagai bidang kebijakan menjadi penting. Misalnya, dalam bidang kebijakan sosial, beban administratif dapat mempengaruhi penerimaan layanan publik oleh individu. Selain itu, pengalaman implementasi kebijakan juga dapat mempengaruhi kemandirian politik dan partisipasi sipil. Oleh karena itu, pemahaman akan dampak beban administratif pada warga negara menjadi penting dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Hubungan antara administrasi dan beban adalah bahwa administrasi memainkan peran aktif dalam menciptakan dan menegakkan beban, dan birokrat tingkat jalan dapat menggunakan kebijaksanaan mereka untuk menegakkan, memperluas, atau memperbaiki efek beban. Dalam kasus Wisconsin, pengetahuan khusus tentang proses administrasi memberi birokrat peran sentral dalam merancang inisiatif untuk mengubah beban, tetapi umumnya menunjukkan bahwa pengetahuan ini digunakan dengan cara yang konsisten dengan perubahan preferensi politik. Sama seperti administrator membentuk beban, demikian juga beban mungkin penting untuk bagaimana administrator mendefinisikan peran organisasi mereka. Misalnya, jika administrator yang termotivasi untuk membantu orang lain percaya bahwa pekerjaan mereka menyebabkan mereka memaksakan beban yang tidak adil, komitmen dan upaya organisasi mereka dapat menurun.

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memantau dan mengatur beban administrasi dalam interaksi warga negara dengan layanan publik, bahkan jika layanan tersebut disediakan oleh pihak swasta. Penyedia layanan harus mematuhi

harapan eksplisit tentang bagaimana mereka memaksakan beban dengan cara yang sama mereka bertanggung jawab terhadap harapan fiskal dan kinerja. Hal ini akan menyeimbangkan penekanan saat ini pada ukuran kinerja, membatasi kegiatan diskresioner yang secara negatif meningkatkan kinerja terukur dengan membebaskan beban pada warga negara.

Pemerintah juga memiliki peran dalam meningkatkan kualitas belanja pemerintah, dimana sistem anggaran berbasis kinerja juga memiliki dampak negatif yaitu adanya peningkatan beban kerja. Selain itu, dalam konteks politik, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam mengelola dinamika pemilu dan demokrasi, serta memastikan independensi lembaga penyelenggara pemilu secara *de facto*. Dengan demikian, pemerintah memiliki peran penting dalam memantau dan mengatur beban administrasi dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik merujuk pada aktivitas atau serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk masyarakat. Ini sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan ini diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga non-pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Agar efektif, pelayanan publik perlu disusun berdasarkan skala kegiatan yang sesuai dengan alokasi biaya tertentu dan harus memiliki jaringan yang efisien untuk menyampaikan layanan pada masyarakat. Di samping itu, pelayanan administratif mencakup tindakan administratif yang diperlukan oleh pemerintah dan lembaga non-pemerintah sesuai dengan ketentuan hukum, seperti perlindungan terhadap aspek-aspek pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. Pelaksanaan pelayanan ini juga dapat diatur berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan harus memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Beberapa praktik yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain adalah meningkatkan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai, menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik, dan melakukan penilaian kepuasan terhadap layanan. Pelayanan publik harus berjalan dengan semestinya dengan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pengawasan tersebut mencakup layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik tingkat nasional maupun daerah, termasuk yang dilakukan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta dan individu yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik tertentu. Pembiayaan pelayanan publik tersebut dapat berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara maupun anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ini sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pada tanggal 27 November 2019, Ombudsman Republik Indonesia secara resmi mengumumkan hasil penilaian atau survei terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Dalam survei ini, Ombudsman menjalankan evaluasi terhadap 17.717 jenis pelayanan dan 2.366 unit layanan. Penilaian kepatuhan dilakukan secara bersamaan di empat Kementerian, tiga Lembaga, enam Provinsi, 36 Pemerintah Kota, dan 215 Pemerintah Kabupaten.

Hasil evaluasi terhadap pemerintah provinsi menyatakan bahwa 33,33% dari mereka berada dalam kategori zona hijau, menandakan tingkat kepatuhan yang tinggi. Sebanyak 50% berada dalam zona kuning, menunjukkan tingkat kepatuhan yang sedang, sementara 16,67% berada dalam zona merah dengan tingkat kepatuhan yang rendah. Salah satu pelanggaran yang paling umum terjadi adalah ketidakpatuhan terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan transparan mengenai alur serta mekanisme perizinan dan non-perizinan yang dapat diakses oleh pengguna layanan. Selain itu, terdapat ketidakpatuhan terhadap kewajiban untuk mempublikasikan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur.

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan sebelumnya, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang terfokus pada analisis beban administrasi di BPN Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi sejauh mana beban administratif yang harus diatasi oleh BPN Provinsi Jawa Tengah dalam mengimplementasikan standar pelayanan publik dan memenuhi tuntutan reformasi birokrasi. Dengan mempertimbangkan visi pembangunan Indonesia yang menekankan kecepatan pelayanan dan perizinan, serta aspek-aspek pemerintahan yang baik, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam upaya mencapai pelayanan publik prima dan efisien di tingkat provinsi.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah ditulis, maka rumusan masalah yang selanjutnya dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana aspek administratif, pelaksanaan kebijakan, memainkan peran dalam konteks BPN Provinsi Jawa Tengah dari perspektif administrator dan pelaksana kebijakan di tingkat operasional?
2. Bagaimana upaya Badan Pertanahan Nasional dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik, terutama melalui tata kelola pemerintahan yang baik, mempengaruhi pelayanan publik dan bagaimana penerapan penyempurnaan dalam sistem pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan tepat kepada masyarakat?

METODE

Penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan metode yuridis normatif dan menggunakan data kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode untuk menyelidiki dan memahami makna dari orang atau kelompok yang terlibat dalam masalah sosial humaniora. Metode penelitian yang digunakan peneliti terdiri dari pertanyaan, analisis data secara induktif, dan membuat interpretasi atas makna data. Peneliti akan menyajikan beberapa bahan hukum primer dan sekunder yang saling berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BPN

Provinsi Jawa Tengah terhadap perkembangan pengelolaan administrasi dari waktu ke waktu. Temuan-temuan penelitian yang disajikan dalam artikel jurnal ini dimaksudkan untuk dapat digunakan pada penelitian lain yang berkaitan dengan Badan Pertanahan Nasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Administratif BPN Provinsi Jawa Tengah dalam Melaksanakan Kebijakan.

Beban administrasi memiliki dampak signifikan pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Pembentukan instansi pemerintahan terjadi melalui tantangan yang kita hadapi dalam berinteraksi dengan negara. Meskipun beban-beban ini merupakan elemen penting, namun seringkali kurang mendapat perhatian memadai dalam konteks instansi pemerintahan. Beban administrasi ini berperan penting dalam menentukan keberhasilan masyarakat dalam mencapai tujuan mereka, sejauh mana program-program dapat mencapai sasaran yang ditentukan, dan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut serta apakah perlakuan yang diterima oleh seluruh masyarakat bersifat adil. Sementara itu, aspek administratif lebih menekankan pada perubahan kebijakan yang diundangkan dan pelaksanaan kebijakan dari perspektif administrator atau pelaksana kebijakan di tingkat operasional.

Beban administrasi di BPN Provinsi Jawa Tengah melibatkan langkah-langkah seperti pendaftaran, pembaruan data tanah, dan penanganan sengketa tanah. Proses-proses ini kerap kompleks dan memerlukan waktu yang cukup lama, berdampak langsung pada layanan yang diberikan kepada masyarakat. BPN Provinsi Jawa Tengah, sebagai entitas pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi tanah, menghadapi serangkaian tugas administratif yang berpengaruh pada efisiensi dan kualitas layanannya. Beban administrasi tersebut mencakup berbagai tahapan, seperti pendaftaran, pembaruan data tanah, dan penanganan sengketa tanah. Keterampilan ini sering kali kompleks dan memakan waktu, memberikan dampak signifikan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sendiri menjadi rentan terhadap keterlambatan dalam mendapatkan kepemilikan tanah, menghadapi ketidakpastian hukum, dan mengalami peningkatan biaya administrasi sebagai akibat dari proses ini.

BPN Provinsi Jawa Tengah telah menerapkan sistem perencanaan yang sesuai pada peraturan yang berlaku, dengan mengadopsi pendekatan ruang lingkup yang melibatkan analisis jabatan dan analisis beban kerja sebelumnya. Hasil dari analisis tersebut mengakibatkan perbedaan jumlah pegawai di setiap bagian, disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan yang spesifik. Struktur organisasi di BPN terdiri dari 6 bidang, yaitu Bidang Tata Usaha, Bidang Survei dan Pemetaan, Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran, Bidang Penataan dan Pemberdayaan, Bidang Pengadaan Tanah dan Pengembangan, serta Bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa.

Berdasarkan Pasal 4 dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2020 mengenai Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan di sektor agraria/pertanahan dan tata ruang, dengan tujuan memberikan dukungan kepada Presiden dalam menjalankan tugas pemerintahan

negara. Sementara itu, Pasal 2 dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 mengenai Badan Pertanahan Nasional (BPN) menetapkan bahwa BPN memiliki tanggung jawab melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Beban administratif rumit dan memakan waktu di BPN Provinsi Jawa Tengah berdampak besar pada layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan ini menjadi rentan terhadap keterlambatan dalam pemberian hak kepemilikan tanah, menyebabkan ketidakpastian hukum, dan menimbulkan peningkatan biaya administrasi. Beban administratif ini mencakup sejumlah tahap, seperti proses pendaftaran, pembaruan data tanah, dan penanganan sengketa tanah. Oleh karena itu, penerapan sistem perencanaan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka membagi departemen di BPN menjadi enam bagian dan melakukan analisis jabatan serta evaluasi beban kerja sebelumnya.

Peningkatan mutu layanan publik menjadi elemen krusial dalam melaksanakan reformasi birokrasi. BPN secara terus-menerus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya kepada masyarakat, dengan memperhatikan jenis pelayanan serta memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional juga terus berupaya untuk mewujudkan *good governance* melalui pengelolaan pemerintahan yang efisien, dengan menggalakkan seluruh karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Upaya ini melibatkan berbagai penyempurnaan dalam sistem pelayanan publik, baik dari segi metode maupun prosedur, dengan tujuan memberikan layanan yang mudah, cepat, dan akurat.

Pentingnya *good governance* menjadi prasyarat utama untuk mencapai aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa serta Negara. Untuk mewujudkannya, diperlukan pengembangan dan implementasi sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan konkret. Hal ini bertujuan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat dilaksanakan secara efisien, efektif, bertanggung jawab, dan terhindar dari tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Penerapan konsep *good governance* menjadi suatu keharusan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, dipicu oleh beragam faktor.

Upaya Badan Pertanahan Nasional Dalam Mewujudkan Peningkatan Pelayanan Publik, Terutama Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Sistem Informasi ASN merupakan serangkaian informasi dan data mengenai Pegawai ASN yang tersusun secara terstruktur, menyeluruh, dan terintegrasi dengan teknologi sebagai dasar. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan Pegawai ASN dan memastikan bahwa informasi mengenai Pegawai ASN tersedia secara akurat dan terkini. Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memantau dan mengatur bagaimana warga negara mengalami beban dalam interaksi mereka dengan layanan publik, termasuk dalam hal penggunaan Sistem Informasi ASN. Pemerintah juga harus memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi harapan eksplisit tentang bagaimana mereka memaksakan beban dengan cara yang sama mereka bertanggung jawab terhadap harapan fiskal dan kinerja. Untuk mengurangi beban administrasi,

pembuat kebijakan dapat mengurangi biaya pembelajaran dan kepatuhan, dan menyusun interaksi dengan cara yang meminimalkan biaya psikologis dan berinteraksi secara positif dengan bias kognitif. Penelitian juga dapat membantu memandu di mana pengeluaran untuk mengurangi beban mungkin paling efektif.

Dalam era teknologi dan konektivitas online saat ini, perubahan signifikan terjadi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor pertanahan. Sejalan dengan perkembangan ini, Kementerian Agraria dan Tata Ruang / BPN merespons dengan meluncurkan aplikasi "Sentuh Tanahku". Aplikasi ini dapat kita *download* gratis melalui *PlayStore* atau *App Store*, memberikan kemampuan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi tanah secara online. Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan tanah.

Kemajuan dalam era digital telah menyederhanakan berbagai kegiatan, termasuk melakukan transaksi keuangan dan berbelanja melalui perangkat *smartphone*. Selain itu, teknologi digital juga berperan dalam membantu perusahaan mencapai pelanggan, terutama melalui platform e-commerce. Dalam konteks sektor pertanahan, aplikasi "Sentuh Tanahku" mencerminkan implementasi nyata dari teknologi digital untuk memfasilitasi akses informasi dan transaksi tanah secara online. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, seperti e-learning dan e-banking. Transformasi digital, yang mencakup penggabungan teknologi digital dalam berbagai bidang bisnis, juga menjadi tren signifikan. Fakta ini mencerminkan bahwa penggunaan teknologi digital, termasuk di sektor pertanahan, sesuai dengan perkembangan zaman.

Aplikasi pelayanan BPN mungkin tidak dapat mencakup semua lapisan masyarakat. Terutama, orang yang berusia lanjut mungkin tidak familiar atau kesulitan memahami penggunaan aplikasi ini. Di wilayah terpencil, masalah keterbatasan sinyal juga bisa menjadi hambatan serius. Selain itu, aplikasi ini tampaknya masih memerlukan peningkatan dalam hal branding, karena banyak orang, termasuk penulis, mungkin tidak akan mengetahui keberadaan aplikasi pelayanan BPN tanpa adanya penelitian yang mendalam.

Kementerian ATR/BPN baru-baru ini juga meluncurkan 7 Layanan Prioritas Pertanahan dan Layanan Whatsapp Pengaduan Terintegrasi di 33 Kantor Wilayah (Kanwil) BPN Provinsi di seluruh Indonesia. Peluncuran ini terjadi dalam Rakernas Tahun 2023 di Jakarta, dipimpin oleh Menteri ATR/Kepala BPN, Hadi Tjahjanto. Layanan pertanahan mencakup berbagai aspek seperti Pengecekan Sertipikat, SKPT, Hak Tanggungan Elektronik, Roya Manual dan Elektronik, Peralihan, Pendaftaran SK, serta Perubahan Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik. Hadi Tjahjanto menekankan upaya Kementerian dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan perluasan layanan pertanahan elektronik. Layanan Whatsapp Pengaduan Terintegrasi memungkinkan masyarakat di 33 provinsi untuk berkomunikasi dengan Kementerian ATR/BPN melalui nomor tunggal 0811-1068-0000. Menteri ATR/Kepala BPN berharap inovasi ini akan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan pertanahan elektronik menunjukkan komitmen dalam mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam konteks ini, peningkatan branding aplikasi dan upaya

sosialisasi diharapkan dapat memperluas cakupan pelayanan BPN, sehingga inovasi ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Indonesia.

KESIMPULAN

Beban administratif di BPN Provinsi Jawa Tengah memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan ini menjadi rentan terhadap penundaan dalam memberikan hak kepemilikan tanah, menyebabkan ketidakpastian hukum, dan menimbulkan peningkatan biaya administrasi. Oleh karena itu, BPN telah mengimplementasikan sistem perencanaan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka telah mengorganisir departemen di BPN menjadi enam bagian dan melakukan evaluasi terhadap beban kerja sebelumnya. Peningkatan kualitas layanan publik menjadi elemen kunci dalam menjalankan reformasi birokrasi. BPN secara berkelanjutan berusaha melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanannya kepada masyarakat, dengan memperhatikan jenis layanan dan memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional juga berupaya secara terus-menerus untuk mencapai tata pemerintahan yang baik melalui pengelolaan pemerintahan yang efisien, dengan mendorong semua karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warga. Upaya ini melibatkan berbagai penyempurnaan dalam sistem pelayanan publik, baik dari segi metode maupun prosedur, dengan tujuan memberikan layanan yang mudah, cepat, dan akurat.

Dalam era digital dan kemajuan teknologi, pemerintah Indonesia telah berupaya menghadirkan inovasi dalam sektor pertanahan melalui aplikasi "Sentuh Tanahku" dan peluncuran 7 Layanan Prioritas Pertanahan serta Layanan Whatsapp Pengaduan Terintegrasi oleh Kementerian ATR/BPN. Meskipun langkah ini menunjukkan komitmen untuk memperluas layanan pertanahan secara elektronik dan memitigasi beban administratif, tantangan seperti ketidakfamiliaran dan keterbatasan teknologi di kalangan lansia serta masalah konektivitas di wilayah terpencil masih perlu diatasi.

Pentingnya peningkatan branding dan sosialisasi aplikasi pelayanan BPN menjadi kunci dalam memastikan efektivitas dan penerimaan luas di masyarakat. Seiring dengan hal ini, pemerintah perlu terus memantau dan mengatur implementasi Sistem Informasi ASN dan layanan pertanahan elektronik, memastikan bahwa keberadaannya membawa manfaat yang maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital di sektor publik dapat memberikan dampak positif yang signifikan, menciptakan layanan yang efisien, akurat, dan mudah diakses bagi seluruh warga negara.

Untuk mengurangi beban administratif, pembuat kebijakan dapat mengambil langkah-langkah seperti mengurangi biaya pembelajaran dan kepatuhan, serta merancang interaksi dengan pendekatan yang meminimalkan beban psikologis dan berinteraksi secara positif dengan pemahaman kognitif. Melalui penelitian, kita dapat membimbing keputusan tentang di mana pengeluaran untuk mengurangi beban dapat memberikan dampak paling efektif. Di era digital saat ini, perubahan signifikan terjadi di berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor pertanahan. Oleh karena itu, pemerintah perlu beradaptasi dengan cepat untuk menjaga kelangsungan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SARAN

Artikel ini membahas beban administrasi di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Jawa Tengah dan memberikan beberapa saran untuk mengurangi beban tersebut. Pertama, disarankan agar pemerintah memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi harapan eksplisit terkait penegakan beban, sejalan dengan tanggung jawab fiskal dan kinerja yang diberikan. Dalam rangka mengurangi beban administrasi, pembuat kebijakan dapat mengadopsi strategi untuk mengurangi biaya pembelajaran dan kepatuhan, serta merancang interaksi dengan cara yang meminimalkan beban psikologis dan berinteraksi positif dengan basis kognitif.

Artikel juga menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi yang efisien dalam berbagai aspek kehidupan, terutama di sektor pertanahan. Sebagai contoh, aplikasi "Sentuh Tanahku" dan peluncuran 7 Layanan Prioritas Pertanahan serta Layanan Whatsapp Pengaduan Terintegrasi oleh Kementerian ATR/BPN, dijelaskan sebagai implementasi nyata dari teknologi digital yang memfasilitasi akses informasi dan transaksi tanah secara online. Meskipun demikian, artikel juga mengakui bahwa aplikasi layanan BPN mungkin tidak mencakup semua lapisan masyarakat, terutama mereka yang berusia lanjut atau tinggal di wilayah terpencil. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sosialisasi dan branding aplikasi tersebut agar lebih dikenal oleh seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrias Pamungkas, (2020). Peningkatan Indeks Transparansi Informasi Pertanahan Pada Indikator Kualitas Administrasi Pertanahan Dalam Rangka Menaikkan Skor Kemudahan Berusaha (Eodb) Melalui Keterbukaan Akses Informasi Pertanahan Secara Elektronik Dengan Penyusunan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Informasi Pertanahan Elektronik. <https://ppsdm.atrbpn.go.id/mod/data/view.php?d=240&rid=22092>. Accessed November 25 2023.
- Atrbpn.go.id, 2021. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Salah Satu Kunci Wujudkan Reformasi Birokrasi. <https://www.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/694/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-salah-satu-kunci-wujudkan-reformasi-birokrasi>. Accessed November 25 2023.
- Atrbpn.go.id, 2023. Kementerian ATR/BPN Luncurkan 7 Layanan Prioritas Pertanahan dan Layanan Whatsapp Pengaduan Terintegrasi dengan 33 Kanwil BPN Seluruh Indonesia. <https://indonesiakini.go.id/berita/9360925/kementerian-atr-bpn-luncurkan-7-layanan-prioritas-pertanahan-dan-layanan-whatsapp-pengaduan-terintegrasi-dengan-33-kanwil-bpn-seluruh-indonesia#:~:text=%22Dengan%20adanya%20layanan%20Whatsapp%20Pengaduan,imbuh%20Menteri%20ATR%20Kepala%20BPN>. Accessed November 26 2023.
- Daerah, K. P. P. O. (2017). Regulasi Usaha di Daerah (Kajian Perda Pungutan dan Perizinan). *KPPOD. Jakarta*.
- Heinrich, C. J. (2016). The bite of administrative burden: A theoretical and empirical investigation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), 403-420.
- Indonesia, L. A. N. R. (2016). Modul Pelatihan Dasar Kader Pns Pelayanan Publik.

Jakarta: Edisi Revisi November.

Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43-69.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional

Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2020 mengenai Kementerian

Agraria dan Tata Ruang

Portal informasi indonesia (2019). Sentuh Tanahku, Aplikasi Pengecekan Pengurusan

Berkas dan Sertifikat Tanah. Portal Informasi Indonesia. [Indonesia.go.id](https://indonesia.go.id) - Sentuh Tanahku, Aplikasi Pengecekan Pengurusan Berkas dan Sertifikat Tanah. Accessed November 26 2023.

Ratna Sari Dewi, 2020. Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>. Accessed November 26 2023.

Ridho, F., Warsono, H., & Djumiarti, T. (2014). Perencanaan Formasi Pegawai Di

Kanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 333-346.

Uar, A. (2016). Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap

kinerja pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional (Bpn) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1-11.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 mengenai Aparatur Sipil Negara