

**RESPONSIBILITAS PEMERINTAH DALAM MENGURANGI
PATOLOGI BIROKRASI TERKAIT KEPENGURUSAN
SERTIFIKAT PERTANAHAN
(STUDI KASUS: KELURAHAN KARANG ANYAR, JAKARTA PUSAT)**

Lathifa Nurul Fadilah^{1*}, Evi Priyanti²

^{1,2} Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

*Korespondensi: nurul.f2001@gmail.com

ABSTRAK

Patologi dalam pemerintahan lebih ke arah Pemerintah yang tidak menjalankan tugas dan fungsinya secara semestinya. Penyimpangan yang seringkali dirasakan berupa birokrasi yang lambat hingga masyarakat harus menghadapi pungutan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai responsibilitas dari pemerintah Kelurahan Karang Anyar dalam mengurangi patologi birokrasi ketika mengurus sertifikat pertanahan dengan berlandaskan *e-government*. Metode yang digunakan berupa kualitatif dengan sistem mewawancarai informan di Kelurahan Karang Anyar. Pihak Kelurahan Karang Anyar memiliki aturan berupa pakta integritas bagi pegawainya demi bisa mengurangi patologi birokrasi. Adanya IPM Sakti membuat warga tidak perlu lagi mengajukan surat rekomendasi sertifikat pertanahan langsung ke kantor Kelurahan Karang Anyar. Pihak Kelurahan menyediakan kotak saran berupa survei setiap tiga bulan sekali bagi warga yang ingin mengajukan saran maupun kritik. Demi mengatasi kegagalan sistem dalam proses pelayanan publik, bisa diminimalisir dengan memeriksa sistem, baik dari sistem komputer maupun jaringan secara berkala.

Kata Kunci : Birokrasi; IPM Sakti; Patologi; Pelayanan Publik; Pertanahan.

ABSTRACT

Pathology in government is more towards the government not carrying out its duties and functions properly. The deviation that is often felt is in the form of slow bureaucracy so that people have to face levies. This study aims to assess the responsibility of the Karang Anyar Village government in reducing bureaucratic pathology when administering land certificates based on e-government. The method used is qualitative, with a system of interviewing informants in Karang Anyar Village. The Karang Anyar Urban Village has rules in the form of a pact for its employees to reduce bureaucratic pathology. The existence of IPM Sakti means that residents no longer need to submit letters of recommendation to certificates directly to the Karang Anyar Village office. The Karang Anyar Village provides a suggestion box in the form of a survey every three months for residents who wish to submit suggestions or criticisms. To overcome system failures in the public service process, they can be minimized by checking the system, both from the computer system and the network.

Keywords : Bureaucratic; Land Affairs; IPM Sakti; Pathology; Public Service.

A. PENDAHULUAN

Birokrasi memiliki manfaat sebagai penasihat dan penggerak dalam penyelenggaraan pemerintahan. Bila suatu negara tidak memiliki birokrasi yang baik, memunculkan hilang kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga mengakibatkan runtuhnya tatanan negara (Dwijayanti, 2021).

Saat ini, pemerintahan dalam kondisi kurang baik di ranah pelayanan publik. Kondisi negatif ini dikenal sebagai patologi birokrasi. Dunia Kesehatan mengartikan “Patologi” sebagai penyakit yang menyerang organ tubuh makhluk hidup. Patologi dalam pemerintahan lebih ke arah pemerintah yang tidak menjalankan tugas dan fungsinya secara semestinya (M. Ma’ruf, 2010). Alhasil berdampak terhadap lingkungan seperti fasilitas kurang memadai, kebutuhan masyarakat tidak terpenuhi, serta pemerintah berorientasi pada kebutuhan pribadi. Hal lain yang dapat menimbulkan adanya patologi birokrasi bisa karena petugas instansi tidak berkompeten, baik dari pengetahuan maupun sikap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, terdapat unsur nepotisme dalam proses rekrutmen petugas. Alhasil, unsur KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme) masih merajalela di Indonesia. Fungsi pemerintah bukan semata-mata untuk mendapat posisi kedudukan tinggi sehingga dengan bebasnya memerintah atau pun mengatur masyarakat sesuai dengan kehendaknya. Pemerintah secara birokrasi harus melayani dan rutin memberikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan kondisi wilayahnya. Masih sangat sedikit pemerintah di Indonesia yang dapat menjalin keakraban dengan warganya.

Di era transisi dari revolusi 4.0 ke arah revolusi 5.0, pemerintah senantiasa mengikuti perkembangan dengan membuat pelayanan publik beralih ke sistem berbasis digital. Pelayanan menggunakan sistem manual lebih lambat dan terlalu banyak regulasi yang harus dilalui oleh masyarakat. Sekadar mengurus berkas bisa memakan lebih banyak waktu, tenaga, dan biaya. Transformasi pelayanan publik ke digital disebut *E-Government*. *E-Government* yaitu penggunaan teknologi untuk keperluan memberikan pelayanan atau informasi kepada masyarakat (Nadila, 2021). Peralihan ini dilakukan untuk mengurangi penyimpangan kinerja oleh aparat pemerintahan.

Kelurahan Karang Anyar mengimplementasikan *e-government* dengan meluncurkan IPM Sakti. IPM Sakti adalah platform digital yang berfungsi sebagai sarana pemberi layanan bagi masyarakatnya terkait administrasi surat- menyurat. Platform ini diterbitkan oleh Kelurahan Karang Anyar dengan tujuan memberi kemudahan sehingga dapat mengurangi potensi antrian panjang di Kantor Kelurahan (terlebih ketika pandemi) dan menghindari adanya tindakan pungli dari oknum setempat. Adanya IPM Sakti di Kelurahan Karang Anyar sebagai suatu tanda bahwa Kelurahan tersebut mampu mencapai birokrasi dengan jenis *New Public Management* (NPM), artinya pemerintah harus berinovasi demi mewujudkan proses kerja yang mudah sehingga bisa melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Pihak Kelurahan Karang Anyar berharap besar terhadap IPM Sakti untuk mengarahkan warganya bertransformasi ke dunia digital.

Ketika pandemi, masyarakat Karang

Anyar antusias dengan adanya IPM Sakti. Meski masih ada warga yang belum mengerti penggunaan teknologi sehingga berdampak terhadap sulitnya menggunakan IPM sakti, namun pihak Kelurahan tidak segan membimbing warga menggunakan IPM Sakti untuk mengurus berkas administrasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai responsibilitas dari pemerintah Kelurahan Karang Anyar dalam mengurangi patologi birokrasi ketika mengurus sertifikat pertanahan.

Responsibilitas adalah gambaran capaian dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip atau ketentuan administrasi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi (Levinne dalam (Dwiyanto, 2017)). Indikator responsibilitas menurut Jabra dan Dwidewi (Widodo, 2001), antara lain:

1. Pemahaman akan Tanggung Jawab Kesadaran terhadap tugas dimiliki, sehingga jika tidak dikerjakan maka akan ada konsekuensi.
2. Pemberian Wewenang sesuai Tanggung Jawab Pemberian tugas untuk mengambil suatu keputusan oleh birokrasi publik.
3. Adanya Evaluasi Kerja Proses penilaian dari pelaksanaan tugas yang telah dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi supaya nantinya pencapaian sasaran.
4. Tindakan akurat, adil, dan tepat waktu Pemenuhan tanggung jawab dalam melayani masyarakat agar tindakan yang diberikan akurat.
5. Komitmen dari Pimpinan Sikap untuk meningkatkan capaian tujuan organisasi dengan mencakup loyalitas dan menaati nilai yang berlaku.

Patologi Birokrasi merupakan penyakit atau tindakan negatif yang dilakukan oleh pihak pemerintah ketika menjalankan setiap tugasnya alias menentang aturan yang berlaku (Thoha, 2016).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berlandaskan *post-positivistme*. Metode kualitatif merupakan metode yang dipergunakan untuk teknik pengumpulan data dan menekankan terhadap makna pada suatu kondisi ilmiah. Dengan kata lain, metode kualitatif berfungsi untuk menganalisis sebuah fenomena yang bersumber dari lingkungan, baik berdasarkan sikap, pendapat, maupun kegiatan individu maupun kelompok. Dalam hal ini peneliti berperan sebagai instrument penelitian instrumen kunci untuk mengumpulkan data yang bersifat induktif (Sugiyono, 2014).

Sehubungan dengan metode yang dipergunakan yakni metode kualitatif, tentunya paradigma yang dipergunakan pada penelitian ini tidak lain adalah *post-positivisme*. Paradigma *post-positivisme* yaitu penelitian yang sifatnya belum tentu dapat diukur karena memiliki kondisi dinamis. Paradigma tersebut umumnya digunakan oleh peneliti sosiologi dan antropologi. *Post-positivisme* berguna untuk menentukan hasil dan dampak dari penelitian yang dilakukan. Masalah ataupun fenomena dalam penelitian akan ditemukan suatu kesimpulan yang berasal dari kumpulan pertanyaan terhadap narasumber (Creswell, 2014).

Penelitian kualitatif terbagi menjadi beberapa jenis, begitu pun dengan penelitian ini yang termasuk dalam kualitatif studi kasus dan fenomenologi.

Studi kasus yakni meneliti dengan cara memahami secara mendalam latar belakang kasus atau fenomena tertentu. Objeknya adalah kasus itu sendiri, baik berupa peristiwa maupun program (individu/kelompok). Hal tersebut memiliki sifat kasuistik (kekhasan penelitian/keunikan) sehingga membuat peneliti tertarik mengamati lebih dalam (Creswell, 2014). Sedangkan, fenomenologi adalah penelitian berdasarkan gejala yang tampak. Tujuannya untuk memahami secara lebih dalam terkait kesamaan pandangan yang menjadi esensi pengalaman hidup masyarakat (Creswell, 2014). Berdasarkan jenis tersebut, studi kasus dalam penelitian ini berupa penerapan aplikasi IPM Sakti di Kelurahan Karang Anyar. Sementara fenomenologi berupa pendapat warga Kelurahan Karang Anyar terhadap adanya aplikasi IPM Sakti.

Pengumpulan data menggunakan sistem wawancara kepada beberapa informan, yakni Kelurahan Karang Anyar, LMK (ATR/BPN) (pihak pemerintah) dan masyarakat (pihak yang merasakan pelayanan publik dari pemerintah). Data yang disajikan merupakan sesuai kenyataan di lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemahaman Tanggung Jawab Pemerintah Terhadap Pengurusan Sertifikat Tanah

Setiap pegawai di instansi diberikan tugas dan fungsinya masing-masing. Suatu lembaga memiliki peraturan, bahkan aturan ini sifatnya cenderung ketat dan mengikat. Hal ini dilakukan supaya para pegawai memiliki kesadaran terhadap tanggung jawabnya.

Kineja pegawai Kelurahan Karang Anyar dinilai berjalan dengan baik,

terlebih dalam hal mengurus pertanahan. Adanya platform bernama IPM Sakti menandakan bahwa Kelurahan ini mampu berinovasi demi kemajuan wilayah dan mendukung kemudahan bagi masyarakatnya. Hal tersebut sejalan dengan pola hidup abad-21 yang serba digital. Pihak Kelurahan Karang Anyar memiliki aturan bagi pegawainya demi bisa mengurangi patologi birokrasi. Aturan ini berupa Pakta Integritas, yang mana berisi pernyataan untuk diri sendiri (pegawai instansi) terkait komitmen dalam melaksanakan tugas maupun tanggung jawab yang selaras dengan peraturan-perundang undangan. Adanya pakta integritas ini sangat menjunjung kedisiplinan dan pegawai harus tanggung jawab penuh terhadap tugasnya. Bila terjadi pelanggaran alias melakukan tindakan di luar norma yang berlaku, maka tidak segan untuk dikenakan sanksi yang sebelumnya telah disetujui oleh pegawai tersebut. Sanksi bisa berupa pemberhentian pegawai dari instansi hingga hukuman pidana (tergantung seberapa besar kesalahannya).

Tugas utama dari Kelurahan Karang Anyar dalam hal pertanahan lebih ke arah membuat surat rekomendasi saja. Jika ada warga yang ingin membuat sertifikat tanah, maka terlebih dahulu harus meminta surat rekomendasi pengurusan sertifikat pertanahan sebagai pengantar dalam membuat sertifikat tanah tersebut. Sebetulnya pengurusan sertifikat tanah dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN), jadi sepenuhnya diterbitkan oleh pihak BPN. Hanya saja pemohon perlu surat rekomendasi dari Kelurahan sebagai tanda bahwa memang benar warga tersebut berdomisili di Karang Anyar. Warga hanya perlu melengkapi syarat yang dibutuhkan,

setelah itu pihak Kelurahan pun bisa langsung memproses surat rekomendasi terkait pertanahan untuk ditujukan ke BPN. Sejauh ini, tidak ada pelanggaran dari petugas atau bebas dari patologi birokrasi terkait pengurusan sertifikat tanah. Hal ini dikarenakan pengurusannya lebih dominan di BPN. Pihak Kelurahan Karang Anyar sebatas mengeluarkan surat rekomendasi yang sifatnya tidak sulit dengan waktu yang singkat dan hasilnya cukup satu lembar. Yang terpenting warganya bisa memenuhi berkas yang dibutuhkan, karena seringkali kendala terjadi diakibatkan oleh kendala berkas milik pemohon. Pengajuan surat rekomendasi ini tidak dipungut biaya sepeser pun, sesuai dengan aturan yang berlaku tentang satuan tugas sapu bersih pungutan liar dalam Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016.

2. Wewenang Sesuai Tanggung Jawab terkait Pengurusan Sertifikat tanah

Di dalam instansi tidak semua hal dibebankan kepada satu pihak. Setiap tugas memiliki tingkat kesulitannya tersendiri, bila berpatokan ke satu pihak yang terjadi adalah hasilnya tidak maksimal. Segala sesuatu bisa berjalan dengan baik, cepat, dan hasil sesuai harapan perlu adanya kerja sama. Kerja sama yang dimaksud bukan segalanya harus dikerjakan berbarengan dengan banyak orang seperti layaknya gotong royong, tapi lebih ke arah membagi tugas kepada setiap pihak. Pembagian ini

bisa berdasarkan keahlian maupun bidang yang diemban. Sistemnya berbentuk hierarki atau biasa disebut birokrasi, jadi di sini akan terjadi estafet tugas. Pihak yang memiliki tugas tersebut, sekaligus menjadi pemegang wewenang dari tiap tuganya.

Birokrasi berlaku di instansi pemerintah, seperti yang terjadi pada Kelurahan Karang Anyar terkait pengurusan sertifikat tanah. Perlu diketahui bahwa pengurusan sertifikat tanah merupakan wewenang dari Badan Pertanahan Nasional (BPN). Kelurahan Karang Anyar hanya berwenang untuk menerbitkan surat rekomendasi bagi warga yang ingin mengajukan pembuatan sertifikat tanah. Pengurusan surat rekomendasi ini bisa melalui IPM Sakti. Saat ini, masyarakat lebih suka melakukan berbagai hal dari rumah. Dengan adanya IPM Sakti ini tidak perlu lagi mengajukan surat rekomendasi langsung ke kantor Kelurahan Karang Anyar. IPM Sakti sifatnya bisa diakses kapan pun dan dimana pun. Ini dibuat sebagai bukti dari implementasi dari *e-government*.

IPM Sakti diluncurkan pada 28 Oktober 2021, sebagaimana tertuang dalam SK Walikota No. 80 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Adapun kategori layanan yang dapat diakses dalam IPM Sakti, antara lain:

Tabel 1.1 Layanan dalam IPM Sakti

| Urusan Pertanahan dan Waris | Urusan Perkawinan | Urusan Lainnya |
|--|--|--|
| Standar Pelayanan Kelengkapan Administrasi Rekomendasi Permohonan Hak atas Tanah Eks Kota Praja. | Standar Pelayanan Perkawinan Pertama (Umum). | Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi Yang Berkaitan Dengan Administrasi Pemerintahan Umum. |
| Standar Pelayanan Pencatatan Surat Pernyataan Ahli Waris WNI. | Standar Pelayanan Perkawinan Kedua Dan Selanjutnya (Umum). | Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Untuk Layanan Administrasi Pemerintahan Umum. |
| Standar Pelayanan Surat Keterangan (PM 1) Peningkatan Hak Atas Tanah. | Standar Pelayanan Perkawinan di Bawah Umur. | Standar Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kecamatan. |
| Standar Pelayanan Surat Keterangan (PM 1) Pemberian Hak Milik Atas Tanah Untuk Rumah Tinggal Dengan Subjek Luar DKI Jakarta. | Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Non Islam. | Standar Pelayanan Penandatanganan Berkas Pengadilan. |

Sumber: Kelurahan Karang Anyar, 2021

Terdapat 2 jenis sertifikat pertanahan, yakni regular dan PTSL. Regular sifatnya terdapat biaya sebesar tanah yang ditinggali, sedangkan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) tidak dipungut biaya alias ada pemutihan. Jenis sertifikat tanah ditentukan oleh kondisi warga dan tanah tersebut. Kelurahan Karang Anyar sebagai pihak yang mengeluarkan surat rekomendasi memiliki wewenang untuk mengumpulkan data pemohon, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Kepemilikan Tanah. Dari sisi BPN sebelum menerbitkan sertifikat tanah memiliki wewenang untuk mendata kepemilikan, pengukuran bidang tanah, dan siding yuridis (survei lapangan) bersama pihak Kelurahan Karang Anyar. Tujuannya untuk memastikan seberapa

layak warga tersebut memiliki sertifikat tanah. Juga, menentukan kategori sertifikat yang sesuai dengan kondisi pemohon. Jangan sampai tanah yang diajukan merupakan tanah sengketa atau pun jenis sertifikat tidak tepat sasaran hanya karena tidak memperhatikan kondisi pemohon. Bila sudah dirasa memenuhi persyaratan, pihak BPN pun akan langsung memproses untuk sesegera mungkin menerbitkan sertifikat pertanahan yang diajukan.

3. Evaluasi Kerja Kelurahan Karang Anyar dalam Melayani Ajuan Pertanahan

Dalam bekerja tidak selamanya berjalan dengan baik. Kendala bisa saja muncul dikala proses berjalannya tugas. Kendala muncul kemungkinan dari kurang komunikasi, sumber daya kurang

memadai, maupun pegawai yang kurang responsif. Walau di suatu instansi memiliki aturan yang ketat, tetapi masih ada kemungkinan pelanggaran demi memenuhi kepentingan pegawai itu sendiri. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi supaya tahu siapa yang melanggar dan membangun komitmen supaya instansi bisa berjalan lebih baik ke depannya.

Begitu pula yang terjadi di Kelurahan Karang Anyar, memiliki aturan dan norma supaya dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik dengan sebaik mungkin. Walau kinerja Kelurahan Karang Anyar dinilai sudah berjalan dengan baik, namun tidak luput dari kritik warga. Warga mengeluhkan lambatnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan. Timbul pula keterlambatan dalam proses pelayanan, seperti ketika mengajukan surat rekomendasi tapi hasilnya tidak keluar dengan waktu singkat. Bahkan pandangan warga terhadap instansi malah seperti hilang kepercayaan akibat sering mendengar tingkah instansi lain, misalnya saja terdapat beberapa warga Karang Anyar yang lebih memilih menggunakan jasa calo supaya proses penerbitan berkasnya lebih cepat dan bisa terhindar dari antrian, apalagi ketika pandemi lebih riskan untuk berada di kerumunan. *Mindset* sudah tertanam dalam pikiran yang menggambarkan bahwa mengurus sertifikat tanah perlu proses berbelit-belit, juga pegawai instansi mengenakan biaya untuk pengurusannya.

Kelurahan Karang Anyar menyangkal pernyataan warga terkait lambatnya proses pengurusan sertifikat pertanahan. Masalah ini muncul akibat warga yang meminta aparat Kelurahan untuk diberikan pelayanan secara terburu-

buru. Padahal pengurusan dokumen perlu waktu, terlebih jika warga tersebut tidak lengkap otomatis harus menunggu untuk melengkapi data terlebih dahulu dan konsekuensinya harus mengantri dari awal. Pihak Kelurahan lebih mendahulukan warga yang datanya lengkap, jika sudah lengkap maka paling lama pun surat rekomendasi akan terbit dalam 2 hari. Belum lagi masalah lain muncul ketika memproses data menggunakan aplikasi, di Kelurahan Karang Anyar masih sering terjadi kegagalan sistem (*website* tidak merespon). Tentu memperlambat proses pengolahan data, apalagi harus mengunggu selesai kerja dari teknisi untuk memperbaiki sistem tersebut. Kendala seperti ini bukan hal yang direncanakan, bisa kapan saja muncul. Perbaikan juga perlu ketelitian sehingga sulit diprediksi kapan rampungnya. Proses penerbitan dokumen yang ditujukan ke instansi lain perlu tambahan waktu, sebab diberlakukannya sistem antrian. BPN saja menerbitkan sertifikat tanah dalam jangka waktu 1 tahun terbilang singkat, apalagi hanya surat rekomendasi yang diterbitkan Kelurahan Karang Anyar dengan waktu 2 hari malah disebut sangat lama oleh warga.

Demi menampilkan citra yang baik dari Kelurahan Karang Anyar terhadap warga, maka pihak Kelurahan menyediakan kotak saran berupa survei setiap tiga bulan sekali bagi warga yang ingin mengajukan saran maupun kritik bagi peningkatan kinerja Kelurahan. Berdasarkan penelitian dari Kelurahan bahwa warganya mampu memberikan kritik, tetapi bisa membangun kinerja Kelurahan menjadi lebih baik. Kritik ini sifatnya tidak hanya berupa celotehan semata. Warga lebih memberikan jalan keluar yang sekiranya baik untuk

diterapkan di wilayah Karang Anyar, tanpa ada unsur memihak siapa pun. IPM Sakti merupakan inovasi dari kritik yang diberikan warga karena mengeluh antrian maupun prosesnya tidak efisien ketika ada berkas yang tidak lengkap (bolak-balik dari Rumah ke Kelurahan)

Di sisi lain ada pula warga Kelurahan Karang Anyar yang tidak mengetahui adanya kotak saran. Kotak saran ini posisinya berada di Kantor Kelurahan, sedangkan warga tidak setiap hari mendatangi Kelurahan. Mendatangi pun sesekali saja hanya untuk mengurus berkas yang berkaitan dengan kependudukan. Alhasil, bisa dikatakan bahwa kotak saran ini masih tidak merata.

4. Tindakan Akurat, Adil, dan Tepat Waktu dalam Mengurus Pertanahan

Menjalankan tugas sebisa mungkin harus dengan tulus dan tanggung jawab. Jangan melakukannya hanya demi kepentingan pribadi. Terlebih jika posisinya sebagai aparat pemerintah harus senantiasa melayani masyarakat dan memenuhi kebutuhan wilayah. Patologi dalam hal ini seringkali muncul ketika aparat pilih kasih kepada masyarakat. Aparat cenderung memprioritaskan masyarakat yang memiliki “banyak uang”, sedangkan untuk ekonomi rendah malah diabaikan. Dari sinilah menyebabkan akhirnya masyarakat memiliki pandangan negatif terhadap pemerintah, karena dibayangi pikiran bahwa untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah harus dibayar dengan uang terlebih dahulu.

Sejalan dengan pandangan warga Kelurahan Karang Anyar yang memiliki anggapan bahwa mengajukan sertifikat pertanahan langsung ke Kantor Kelurahan akan cenderung berbelit-belit.

Kenyataannya dengan meluncurkan IPM Sakti menjadikan pelayanan untuk mengurus sertifikat pertanahan lebih mudah, cepat, dan hemat ongkos. Meminta surat rekomendasi terkait pertanahan tidak dikenakan biaya sama sekali, karena sudah dinerikan subsidi dari pemerintah pusat. Bila ada tagihan biaya dari pengurusan sertifikat pertanahan jenis PTSL, tentu sudah bisa dipastikan itu bukan dari pihak Kelurahan Karang Anyar maupun Badan Pertanahan Nasional (BPN). Kecuali sertifikat tanah yang diajukan oleh pemohon berjenis regular, maka dikenakan biaya yang disesuaikan dengan ketentuan (pendapatan & ukuran bidang tanah). Hal ini sudah tertulis dalam perjanjian pakta integritas, bila mana diketahui menagih biaya pelayanan kepada warga dipastikan akan dikenai hukum pidana. Walaupun pihak Kelurahan Karang Anyar tidak memungut biaya, namun warga sering berinisiatif memberikan uang sebagai biaya tips karena telah mengusahakan pengurusan berkas mereka. Lain halnya dengan memberikan “uang jalan” kepada pihak perantara/calor, itu sangat tidak dibenarkan sebab dapat menjadi faktor pendorong timbulnya patologi birokrasi berupa pungutan liar (pungli).

Keadilan lain dari Kelurahan Karang Anyar ketika mengurus berkas sertifikat berupa “siapa cepat, dia dapat”. Jadi warga terlebih dahulu mengambil nomor antrian. Nomor urut paling awal akan dilayani lebih awal. Akan tetapi, pihak Kelurahan tidak segan untuk menunda mengurus berkas pemohon jika mereka belum bisa memenuhi berkas yang dibutuhkan. Demi tidak membuang waktu percuma, Kelurahan akan mengurus terlebih dahulu pemohon yang berkasnya sudah lengkap. Nasib warga yang harus menambah berkas,

terpaksa harus mengantri dari awal. Ini dilakukan untuk melawan hambatan dalam pelayanan, jika harus menunggu satu warga memenuhi berkasnya malah memperlambat warga lain untuk dilayani.

Penerbitan surat rekomendasi terkait pertanahan memakan waktu paling lambat 2 hari, tergantung dengan seberapa banyak antrian ajuan di waktu tersebut. Ini juga berlaku bagi warga yang mengajukan melalui IPM Sakti, hanya saja antriannya tidak langsung bersinggungan dengan orang lain. Di sini pihak Kelurahan melakukan pemantauan data pemohon untuk dibuatkan surat rekomendasi supaya pemohon bisa menerima sertifikat yang sesuai (menentukan regular atau PTSL). Sedangkan, penerbitan sertifikat pertanahan oleh BPN paling cepat 1-1,5 tahun tergantung dari lamanya pelacakan data pemohon (memvalidasi kelayakan menerima jenis sertifikat tanah). Adanya tindakan ini untuk menilai keakuratan antara jenis sertifikat yang diajukan dengan data pemohon.

5. Komitmen Kelurahan Karang Anyar terhadap Pengurusan Sertifikat Pertanahan

Komitmen bertujuan untuk melihat seberapa bertanggung jawab pegawai mengabdikan kepada instansi. Orang yang memiliki komitmen tinggi dapat dilihat ketika meluangkan waktunya secara dominan di instansi tersebut. Berkomitmen tidak semata-mata menjalankan tugas yang diberikan, tapi harus memperhatikan norma dan aturan yang berlaku. Jangan sampai tindakan yang dilakukan malah menyimpan dengan norma. Bagaimana pun sebagai aparat harus bisa menjaga nama baik instansi. Bila ada satu orang melakukan penyimpangan, pihak lain akan memandang buruk instansinya.

Komitmen dari Kelurahan Karang Anyar untuk mengurangi patologi birokrasi dalam kepengurusan sertifikat pertanahan hanya bermodalkan pakta integritas saja. Setiap pegawai yang bekerja di Kelurahan Karang Anyar harus menyetujui secara tertulis terkait pakta integritas yang disediakan. Pakta integritas ini berisi janji/kesanggupan diri untuk bertanggung jawab menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan aturan yang berlaku, baik aturan instansi maupun sesuai undang-undang. Setiap pihak yang setuju dengan pakta integritas, jika melakukan tindakan Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN) akan dikenai sanksi yang telah disepakati. Setiap pegawai wajib menyetujui pakta integritas dengan menandatangani berkas yang sudah dibubuhi materai.

Adanya pakta integritas menandakan bahwa lingkungan Kelurahan Karang Anyar sangat ketat dan menjunjung tinggi norma yang berlaku. Hal ini pun disetujui pula oleh warganya yang melihat jarang dan bahkan tidak melihat adanya penyimpangan dari Kelurahan. Bahkan tidak ada kesenjangan antara pihak aparat dengan warga. Pihak Kelurahan Karang Anyar lebih memprioritaskan kemajuan warga dan wilayahnya, bisa terlihat dari adanya IPM Sakti untuk membantu pelayanan publik, terlebih dalam pengurusan surat rekomendasi pertanahan. Tingginya komitmen aparat Kelurahan Karang Anyar terbukti dalam melayani pengurusan surat rekomendasi, yang mana warga tetap tidak dikenakan biaya. Kelurahan menghindari tindakan pungli, demi kebersihan dari Kelurahan Karang Anyar. Pungli menjadi hal mendasar timbulnya patologi birokrasi. Jika pihak Kelurahan mewajarkannya, maka di masa depan hal itu akan selalu dilakukan. IPM

Sakti ini juga yang menjadi salah satu pondasi supaya Kelurahan Karang Anyar tidak terpapar KKN. Sebagaimana yang diketahui bahwa lama terbit sertifikat tanah bisa mengundang aksi penyimpangan dari oknum yang tidak bertanggung jawab.

Saat ini, Kelurahan Karang Anyar mewajibkan warga yang ingin membuat surat rekomendasi pertanahan harus dilakukan oleh pemohon tersebut. Jangan diwakilkan oleh pihak lain. Penggunaan pihak lain akan ada kemungkinan bahwa itu merupakan oknum calo. Maka dari itu, warga diberikan kemudahan bila tidak ingin datang ke Kantor, bisa mengurusnya dari IPM Sakti. Cukup menginput data yang dibutuhkan, sesuai dengan ketentuan dalam pembuatan sertifikat pertanahan.

D. KESIMPULAN

Kelurahan Karang Anyar mengurus sertifikat tanah dengan tugas hanya mengeluarkan surat rekomendasi, untuk penerbitan sertifikatnya berada di BPN (Badan Pertanahan Nasional). Demi menghindari timbulnya patologi birokrasi dalam pengurusan sertifikat tanah yang biasanya berupa pungutan liar atau calo, Kelurahan Karang Anyar menerbitkan pakta integritas bagi pegawai dan platform digital untuk mendukung kemudahan pelayanan publik bagi masyarakat berupa aplikasi "IPM Sakti". Dengan adanya IPM Sakti, warga dapat mengurus berkas dari rumah, walaupun fitur layanannya belum terlalu lengkap. Terbitnya surat rekomendasi untuk pembuatan sertifikat pertanahan, biasanya memakan waktu 2 hari (tergantung kondisi yang terjadi). Bila terjadi kendala dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan, warga setempat seringkali memberikan masukan melalui kotak saran.

Perihal informasi adanya kotak saran di Kelurahan Karang Anyar kepada warganya perlu ditingkatkan lagi, sebab masih banyak warga yang tidak mengetahui adanya fasilitas ini. Masalah ini bisa diselesaikan dengan membuat surat berantai (*broadcast message*) melalui aparat setempat, seperti RT. Selain itu, mengatasi kegagalan sistem dalam proses pelayanan publik, cara meminimalisirnya bisa dengan mengecek sistem, baik dari sistem komputer maupun jaringan secara berkala.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- A'yun, A. Q., & Turtiantoro. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jurnal. *Ilmu Sosial Dan Politik*, 561(3).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia) Oleh. *Dedikasi*, 22(2), 105–122.
- Bruno, L. (2019). Pemenuhan Dimensi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publication.
- Dea, M. H., Arsin, F. X., Kenotariatan, M., Hukum, F., Indonesia, U., Diterima, N., Diterbitkan, N., Pertanahan, P., & Online, B. (2022). Online Dalam Membantu Ppat Menjalankan. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 06(02), 263–282.

- Dedeng Yoesoef Maolani, Amalia Purnama Sari, Arindhini Amalia³, & Cyntia Octavelia Sholeha. (2022). Patologi Birokrasi Dan Upaya Pencegahannya Untuk Menciptakan Birokrasi Yang Efisien. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 47–56. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.63>
- Denny Nazaria Rifani. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- Dwi S, A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). PENERAPAN RESPONSIBILITAS DAN TRANSPARANSI LAYANAN PUBLIK (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 43–48. <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1091>
- Dwijayanti, A. (2021). The Fungsi Birokrasi sebagai Penasihat Kebijakan: Studi Fenomenologis pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 151–174. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.68>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi* (Edisi Kedu). Gadjah Mada University Press.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 7, 647–656. <https://journals.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2491>
- Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>
- Lestari, R. A., Santoso, S. A., & Wijaya. (2022). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 43–55.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGELANG. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XVI(2), 163–178.
- M. Ma'ruf. (2010). Patologi Birokrasi. *Jurnal Visioner*, 4(3), 1–16.
- Maria, A., Hariyati, S., Nurayuni, I., Syarifatus, I., & Rina, A. (2022). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). 4, 203–208. Medja, A. A., Rompas, W. Y., & Kolondam, H. (n.d.). PENERAPAN RESPONSIBILITAS KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN HALMAHERA BARAT.

- Nadila, S. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3).
- Prasojo, Ek., & Mawar. (2017). Kualitas pelayanan sertifikat tanah di kantor pertanahan kota administrasi jakarta selatan. *Swatantra*, 15(1), 34–45.
- Ramadhanti, R. (2018). Politik dan Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Trias Politika*, 2(96). <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1242>
- Rinawati, Muhammad, S., & Saleh, A. (2020). PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAMASA. *Pegguruang: Conference Series*, 2(2).
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan. In *Alfabeta Bandung*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Thoha, M. (2016). *Birokrasi & politik di Indonesia* (Cetakan ke). Raja Grafindo Persada.
- Ummah, M. (2020). *Responsibilitas Pelayanan Publik Di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur*.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah* (Cet. 1). Insan Cendekia.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRI_PSI_FULL.pdf