



Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government: Kasus Implementasi Aplikasi SIANTON di BPN Kota Pekanbaru

Dwita Amanda¹, Fitria Ramadhani Agusti^{2*}

^{1,2} Prodi Administrasi Negara, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2023-09-01

Revised: 2023-09-03

Accepted: 2023-09-6

Kata Kunci:

Inovasi

Pelayanan Publik

E-Government

Keywords:

Innovation,

Public service

E-Government

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan berbasis e-government melalui aplikasi sistem antrian online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Sedangkan indikator penelitiannya adalah yaitu Kelompok dan jenis, Persyaratan, Biaya, Waktu, dan Prosedur. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Berbasis E-Government melalui Aplikasi Sistem Antrian Online di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru belum berjalan optimal, hal ini dilihat indikator disebabkan beberapa faktor penghambat pelayanan berbasis e-government melalui aplikasi sistem antrian online di Kantor Badan Pertanahan Nasional yaitu kurangnya informasi sosialisasi adanya pembaruan sistem antrian online kepada masyarakat, kurang pahamiannya masyarakat lansia untuk memakai aplikasi web, pengaduan permasalahan waktu pelayanan dan gangguan jaringan web yang error.

ABSTRACT

The This research aims to determine e-government-based service innovation through the online queuing system application (SIANTON) at the Pekanbaru City National Land Agency Office and to determine the inhibiting factors for e-government-based service innovation through the online queuing system application (SIANTON) at the National Land Agency Office in Pekanbaru City. This type of research is qualitative with descriptive methods. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Meanwhile, the research indicators are group and type, requirements, costs, time, and procedures. Based on this research, it can be concluded that e-government-Based services through the Online Queuing System Application at the Pekanbaru City National Land Agency Office have not run optimally. This can be seen from the indicators due to several inhibiting factors for e-government-based services through the online queuing system application at the National Land Agency Office. namely the lack of socialization information about updating the online queuing system to the public, the lack of understanding of the elderly to use web applications, complaints of service time problems, and web network disruption errors.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Layanan pertanahan merupakan suatu layanan publik yang hak warga pada kepemilikan tanah harus dipenuhi pada pemerintah pada suatu layanan publik khusus untuk layanan pada sektor pertanahan. Sesuai yang ada pada kebijakan peraturan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) No.5 tahun 1960, yaitu aktivitas layanan pada sektor pertanahan ialah sebuah pendapat pada beberapa penyelenggara fungsi pemerintahan guna menciptakan visi misi negara. Pemerintah juga wajib memenuhi layanan khususnya terhadap pengelolaan pada tiap pelaksanaan layanan Administrasi Pertanahan.

Hal ini menunjukkan belum maksimalnya peran pelayanan publik melalui waktu yang tepat, dana, transparansi, profesionalisme dan partisipasi yang dilihat pada

kasus tersebut. Kasus-kasus pertanahan yang muncul, banyaknya bidang tanah yang belum bersertifikat, jelas menjadi acuan pada Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berupa instansi pemerintah yang memiliki tugas serta wewenang untuk memenuhi layanan sosial, terutama layanan sektor pertanahan.

Salah satu bentuk berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah munculnya jaringan digital untuk menjalankan pemerintah yang disebut berupa *Electronic Government* atau *e-government* ialah sebuah kegunaan TIK untuk mempermudah jaringan atau sistem yang dijalankan pemerintah dan pelayanan yang lebih baik (Sosiawan, 2008). *E-government* adalah tehnik atau inovasi yang bisa digunakan dalam TIK, terutama dalam sebuah website atau aplikasi dengan memfasilitasi warga serta bisnis pada menelusuri berita serta layanan pemerintah menjadi gampang (Fang, 2002). Melalui penjelasan *e-government* pendapat Kementrian Kominfo berupa aplikasi berbasis internet yang diurus pemerintah untuk dinikmati setiap warga, pengusaha, karyawan, perusahaan serta lembaga-lembaga berupa online (Prihanto, 2018).

Semenjak pandemi covid-19 yang kita ketahui memperlihatkan pada fungsi pemerintah. Pandemi menggambarkan jika pada teknologi digital masih belum mencukupi batas standar. Esensi penggunaan teknologi pada konteks *e-government* bisa dipakai pada pemberian layanan terhadap warga serta juga memperlancar tugas pemerintah yang berupa penyelenggara.

Tabel 1. Jumlah Permohonan Berkas Masuk

No	Bulan	Berkas Masuk		
		2020	2021	2022
1.	Januari	3,937	2,750	3.000
2.	Februari	3,820	2,740	3.100
3.	Maret	4,123	2,150	2.900
4.	April	3,742	3,100	2.750
5.	Mei	3,150	3,215	2.800
6.	Juni	2,678	3,234	2.960
7.	Juli	3,419	2,270	3.150
8.	Agustus	2,420	2.555	3.521
9.	September	2,400	2,950	2.995
10.	Oktober	2,388	3,751	3.122
11.	November	2,150	3,554	3.110
12.	Desember	2.412	2,991	2.800
Total		36.639	35.260	36.208

Sumber: Data olahan peneliti 2023

Pada tabel tersebut, digambarkan perbedaan berkas awal tahun 2020. Bulan Januari s/d Maret berkas pemohon yang masuk banyak kenaikan. Mulai Mei 2020 dan 2021 terjadi penurunan. Di tahun 2022 juga masih terjadi ketidakstabilan berkas masuk di kantor. Karena adanya pengaruh pembatasan jumlah pemohon saat PSBB. Saat mulai pelaksanaan Aplikasi Antrian Online SIANTON di Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berharap akan terus terjadi peningkatan berkas permohonan dengan mengambil nomor antrian, formulir, dan jam antrian dengan secara online.

Terdapat aksi perubahan inovasi diciptakan Instansi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru adalah Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) agar mengurangi antrian layanan publik di tengah himbauan untuk tetap menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan, mengurangi adanya penumpukan pemohon di loket antrian, tepat waktu saat berkunjung, melancarkan warga pada memperoleh formulir layanan serta memperlancar warga memahami ketentuan layanan. Melalui aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON), masyarakat atau pemohon dapat mengambil nomor antrian secara online, memilih jam datang ke kantor, sudah mendapat formulir dan sudah mengetahui persyaratan apa saja yang akan dibawa.

Adanya pemanfaatan *E-Government* untuk inovasi pelayanan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, yang membuat inovasi berupa antrian online tetapi ada beberapa gangguan atau permasalahan untuk menjalankan aplikasi dan menyebabkan timbulnya permasalahan di antaranya: a) Kurang optimalnya sistem antrian online di kantor BPN Kota Pekanbaru, seperti masih ada saja masyarakatnya yang enggan memakai aplikasi web ini dikarenakan ada penyebab seperti jaringan server yang terdapat pada sistem, laman website error, jaringan internet yang terbatas. b) Masih ada warga yang ingin mengambil nomor antrian yang merasa dipersusah untuk memakai aplikasi web ini, terutama pada lansia yang kurang paham dengan sistem antrian online. c) Terdapat warga yang komplain karena belum mengetahui pengambilan nomor antrian sudah memakai sistem online.

2. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif pada pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru yang berada di Jalan Naga Sakti Binawidya Kota Pekanbaru Riau. Waktu penelitian sendiri dimulai dari bulan Oktober 2022 s/d selesai. Terdapat dua pemilihan sumber data dalam penelitian ini, yaitu data Primer dan Sekunder. Data primer diperoleh dengan metode survey dan observasi. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara yang didapat dari informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci yaitu Pengelola Sistem Jaringan Sub Bagian Tata Usaha di BPN Kota Pekanbaru. Informan utama pada pengkajian ini Pegawai Loker Kantor di BPN Kota Pekanbaru. Sedangkan informan tambahan didapat melalui masyarakat atau pemohon yang mendaftar atau mengurus sertifikat hak milik atas tanah di Kantor

BPN Kota Pekanbaru. Data sekunder sendiri didapat melalui bukti, catatan, atau laporan historis. Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara melakukan permohonan ijin untuk meminta data pada instansi dan buku yang digunakan untuk pencatatan setiap harinya..

Teknik pengumpulan data akan melalui tiga tahap yaitu tahap pertama dengan melakukan observasi pada instansi yang telah ditentukan, membuat pertanyaan dengan tujuan menambah informasi untuk pengkaji pada pelaksanaan tanya jawab dan setelah itu mengumpulkan data-data dari sebagian bukti atau dapat disebut dengan istilah dokumentasi yang sangat berguna untuk memudahkan melihat inovasi pelayanan yang ada di Kantor BPN.

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON)

Inovasi Pelayanan Publik merupakan pencarian hal baru pada suatu wujud adanya penemuan hal baru yang memiliki perbedaan atau meningkatkan yang sudah ada. Perubahan inovasi diciptakan Instansi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru adalah Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) agar mengurangi antrian layanan publik di tengah himbuan untuk tetap menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan, mengurangi adanya penumpukan pemohon di loket antrian, tepat waktu saat berkunjung, melancarkan warga pada memperoleh formulir layanan serta memperlancar warga memahami ketentuan layanan. Melalui aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON), masyarakat atau pemohon dapat mengambil nomor antrian secara online, memilih jam datang ke kantor, sudah mendapat formulir dan sudah mengetahui persyaratan apa saja yang akan dibawa.

Kelompok dan Jenis

Adanya Kelompok dan jenis pelayanan pastinya memudahkan masyarakat untuk menentukan pelayanan apa yang diinginkan pada instansi tersebut. Kantor BPN bukan hanya melayani pembuatan sertifikat tanah tetapi masih banyak jenis pelayanan yang bisa membantu melayani masyarakat seperti Inovasi pelayanan berbasis e-government melalui aplikasi sistem antrian online. Berikut pemaparan yang dikatakan oleh Bapak Sadam Husein sebagai berikut:

“Untuk di aplikasi itu ada tiga pilihan yaitu layanan pendaftaran atau pengaduan, disitu masyarakat bisa memilih ya jenis nya dan bisa memilih status layanannya pemohon langsung atau kuasa dan memilih tanggal dan jam kunjungan datang ke kantor.” (Wawancara dengan Bapak Sadam Husein bagian pengelola sistem jaringan Kantor BPN, 26 februari 2023)

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Sadam Husein sebagai Informan kunci yang memiliki peran penting dalam Inovasi pelayanan Berbasis E-Government, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kelompok dan jenis pelayanan pada Aplikasi

SIANTON. Di dalam aplikasi tersebut tersedia pilihan yaitu layanan pendaftaran atau layanan pengaduan, lalu bisa memilih status layanannya yaitu pemohon langsung atau kuasa, memilih tanggal dan jam kunjungan yang diinginkan.

Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Peneliti mencoba menanyakan mengenai persyaratan yang bisa diupload atau tetap di bawa langsung ke kantor. Berikut pemaparan dari bapak Doni Fadhli:

“Untuk masalah persyaratan, itu ada 2 sistem yang kita gunakan, untuk layanan pure online seperti catching itukan dari PPAT itu persetujuannya tetap dari BPN tapi daftarnya dari PPAT itu berkasnya semua pure online bisa diupload, tapi untuk antrian online itu tetap semua berkas diantar ke kantor.” (Wawancara dengan Bapak Doni Fadhli Pegawai Petugas Loker Kantor BPN, 02 Maret 2023)

Berdasarkan pemaparan dari bapak Doni Fadhli sebagai informan utama mengatakan bahwa untuk persyaratan ada 2 sistem yang digunakan oleh BPN Kota Pekanbaru, untuk persyaratan yang di upload itu jenis layanan dari PPAT. Jenis layanan PPAT ini pure semuanya bersifat online, jadi untuk persyaratan dan berkas yang telah ditentukan langsung diupload pada aplikasi. Tetapi untuk aplikasi SIANTON, persyaratan dan berkas tetap harus dibawa langsung ke kantor sesuai dengan persyaratan sesuai jenis layanan.

Biaya

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Tentunya setiap jenis pelayanan untuk biaya/tarifnya berbeda-beda. Berikut pemaparan oleh bapak Doni Fadhli sebagai pegawai loket:

“Ikut ketentuan dari kantor dek, beda jenis pelayanan juga beda biayanya, biaya itu dihitung berdasarkan nilai tanah yang dikeluarkan oleh kantor kaya memakai rumus $(\text{nilai tanah (per m}^2) \times \text{luas tanah (m}^2))/1000 + \text{biaya pendaftaran}$, seperti itu dek, bisa di cek di web kantor pertanahan kota pekanbaru di simulasi biaya. Ada yang tergantung besar tanah, seperti hak tanggungan itu 50.000ribu beda kalau dengan pengukuran itu tergantung luasan tanah, sama dengan permohonan SK, untuk biaya balik nama itu biayanya tergantung ZNT (zona nilai tanah) nya.” (Wawancara dengan Bapak Doni Fadhli Pegawai Petugas Loker Kantor BPN, 02 Maret 2023)

Berdasarkan pemaparan dari bapak Doni Fadhli untuk biaya/tarif di setiap jenis pelayanan berbeda beda dan mengikuti ketentuan dari kantor. Biaya itu dihitung

berdasarkan nilai tanah yang dikeluarkan oleh kantor kaya memakai rumus (nilai tanah (per m2) x luas tanah (m2))/1000+biaya pendaftaran.

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa untuk biaya berbeda-beda di setiap jenis layanan yang masyarakat inginkan. Seperti Pendaftaran SK dikeluarkan sebesar 50.000 (perorangan), untuk badan hukum 100.000. Perbedaan biaya di setiap jenis layanan dikarenakan tingkat kesulitan atau memakan proses yang banyak. Biaya/tarif wajib salah satu dari standar pelayanan publik, hasil pelayanan akan diterima termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, karna akan menimbulkan rasa tidak percaya kepada penerima pelayanan kepada yang memberi pelayanan. Jadi untuk biaya harus jelas pada setiap jenis pelayanan yang akan diberikan, agar tidak menyebabkan kecemasan khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu.

Waktu

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Biasanya dalam pelayanan sudah ditentukan jangka waktu yang diberikan dalam penyelesaian pelayanan tersebut.

“Terkait pengaduan waktu ya, bisa kita lihat selalu banyak ya setiap hari itu selalu ada, terkait estimasi waktu di pengaruhi oleh proses pengerjaan bisa karna kendala ya atau kekurangan-kekurangan yang perlu dilengkapi sehingga muncul pengaduan-pengaduan masyarakat, jika ada kendala ya kita akan jelaskan. Di setiap jenis pelayanan juga ada beberapa pelayanan juga memerlukan waktu yang cukup lama. Seperti pengukuran tanah memakan waktu sekitar 12 Hari kerja, untuk permohonan SK bisa sampai 38 Hari kerja, pendaftaran SK itu biasanya sampai 7 Hari kerja.” (Wawancara dengan Bapak Doni Fadhli Pegawai Petugas Loker Kantor BPN, 02 Maret 2023)

Pemaparan dari bapak Doni Fadhli bahwa masalah waktu di setiap harinya masih banyak pengaduan masyarakat terkait estimasi waktu penyelesaian. Untuk waktu yang tidak tepat sesuai dengan yang telah di tetapkan biasanya terjadi kendala kendala, namun akan dikonfirmasi oleh yang bersangkutan. Selanjutnya peneliti menanyakan kepada ibu Atun yang menjadi informan tambahan dan salah satu masyarakat mengurus salah satu pelayanan:

“Iya dek pernah, waktu itu ibu sedang mengurus pendaftaran SK, waktu yang dijanjikan itu 5-7 hari kerja, tapi selesainya itu bisa lebih dari 7 hari sesuai estimasi waktu yang sudah ditetapkan, jadi ibu datang kembali ke kantor untuk menanyakan masalah itu.” (Wawancara dengan Ibu Atun sebagai masyarakat, 28 Februari 2023)

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil dari wawancara di atas mengenai waktu atau estimasi waktu dalam penyelesaian pelayanan, adanya SIANTON tentunya mengurangi penumpukan pemohon pada loket, jam kunjungan ke kantor yang sudah jelas. Tetapi di setiap harinya masih terjadi pengaduan untuk masalah

estimasi waktu penyelesaian pelayanan lebih dari waktu yang ditetapkan. Karna di setiap jenis pelayanan berbeda-beda estimasi waktu penyelesaian pelayanannya. Seperti pengukuran tanah memakan waktu sekitar 12 Hari kerja, untuk permohonan SK bisa sampai 38 Hari kerja, pendaftaran SK itu biasanya sampai 7 Hari kerja. Jadi waktu penyelesaian yang ditetapkan diwaktu pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan itu termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Untuk bisa mengambil nomor antrian online pada aplikasi SIANTON kita harus mengikuti prosedur yang tertera. Berikut pemaparan dari bapak Sadam Husein mengenai prosedur aplikasi SIANTON:

“Untuk pengambilan nomor antrian dari aplikasi web SIANTON itu kita harus login terlebih dahulu menggunakan NIK, Nama Lengkap, Alamat, No Handphone, Email, Kata sandi. Nah setelah itu baru registrasi kembali menggunakan email dan masukan kata sandi, makannya kenapa mungkin yang lansia kurang paham ya, setelah itu pilih layanan, status layanan, tanggal dan jam yang diinginkan.” (Wawancara dengan Bapak Sadam Husein bagian pengelola sistem jaringan Kantor BPN, 27 Februari 2023)

Berdasarkan pemaparan dari bapak Sadam Husein bahwa untuk prosedur SIANTON harus melakukan registrasi menggunakan data diri sesuai KTP. Bagi lansia atau orang tua yang kurang paham akan berbasis online kesulitan untuk mengambil antrian secara online. Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai prosedur kepada informan tambahan ke beberapa masyarakat yang sudah pernah mengambil antrian secara online di aplikasi SIANTON, berikut pemaparan dari bapak Yadi:

“Bapak tidak paham dengan aplikasi nya karna harus registrasi akun dulu ya memakai email, bapak selalu minta tolong kalau ingin mengambil nomor antrian karna petugas itu hanya bertanya sudah mengambil nomor antrian online, kalau belum ambil nomor antrian online dahulu baru besok kembali lagi ke kantor, mungkin ya karna bapak tidak pandai ya dek karna untuk mengurus berkas surat juga hanya sesekali saja” (Wawancara dengan Bapak Yadi sebagai masyarakat, 28 Februari 2023)

Berdasarkan pemaparan dari bapak Yadi bahwa prosedur sistem antrian online yang harus menggunakan registrasi dan login memakai email memunculkan sedikit kesulitan untuk kalangan yang kurang paham dengan berbasis online. Hasil wawancara di atas peneliti dapat disimpulkan bahwa prosedur aplikasi SIANTON di kalangan orang tua atau lansia yang kurang paham sedikit mempersulit untuk pengambilan nomor antrian. Karena sebelum mendapatkan nomor antrian online,

pemohon wajib registrasi dahulu menggunakan data diri sesuai KTP seperti: mengisi NIK, nama lengkap, alamat, nomor handphone dan email.

Setelah registrasi, lalu Login kembali dengan memasukkan Email dan kata sandi, setelah itu masuk ke aplikasi web SIANTON lalu kita mengisi form antrian sesuai yang kita inginkan. Prosedur pelayanan harus dibakukan untuk pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan, seperti pengaduan sehingga tidak ada permasalahan kedepannya. Prosedur pelayanan juga ditetapkan sesuai standar pelayanan agar penerima pelayanan dengan mudah memahami mekanismenya. Selain itu yang menjadi kendala permasalahan gangguan server atau error yang memungkinkan masyarakat kembali mencoba registrasi di keesokan harinya.

Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi SIANTON

1. Kurangnya sosialisasi langsung

Kurangnya sosialisasi atau informasi kepada masyarakat adanya perubahan pengambilan antrian yang sudah berbasis online, Sosialisasi hanya dilakukan lewat sosial media dan tidak semua menggunakan handphone android atau yang memiliki sosial media. Pemaparan bapak Doni Fadhli, sebagai berikut:

"Antrian online dibuat awalnya karna adanya pandemi ya supaya mengurangi penumpukan di dalam kantor karna harus social distancing kan, jadi di buatlah sistem dimana sistem ini dapat membantu antrian di loket, jadi untuk membantu antrian di loket, jadi untuk masalah sosialisasi mungkin tidak ada sosialisasi langsung kepada masyarakat, kami sosialisasi lewat medsos, macam macam kan ada dari instagram, twitter dan youtube juga, dan untuk yang masih datang langsung ke kantor kita kasih brosur juga. Tapi ya masih ada juga yang mengambil antrian offline karna tidak semua orang mempunyai android atau memiliki sosial media seperti orang tua ya, tapi kami akan memberikan kelonggaran karna antrian online ini tidak mutlak untuk pemohon langsung, tapi untuk sifatnya kuasa itu diwajibkan untuk ambil antrian online supaya lebih teratur karna kuasa itu mengurus punya orang lain jadi setiap harinya ada." (Wawancara dengan Bapak Doni Fadhli Pegawai Petugas Loket Kantor BPN, 02 Maret 2023)

Sosialisasi mengenai perubahan pengambilan nomor antrian yang sudah berbasis online kepada masyarakat hanya dilakukan lewat sosial media seperti instagram, twitter, dan youtube. Tetapi tidak semua orang memiliki android atau yang tidak terlalu paham dengan sosial media atau lansia yang bisa melihat adanya perubahan pengambilan nomor antrian online yang ada di kantor BPN Kota Pekanbaru. Tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat dikarenakan inovasi dimulai sejak adanya pandemi covid. Sosialisasi yang kurang optimal, ternyata tidak hanya berakibat pada tidak sampainya pesan dan informasi pada masyarakat, tetapi cara pandang masyarakat menjadi tidak berubah dan masih tetap pada pandangan masa lalu.

2. Pengaduan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Masih banyak terjadi pengaduan dari masyarakat setiap harinya untuk permasalahan estimasi waktu dalam penyelesaian pelayanan yang ditentukan dari pihak kantor. Pemaparan Ibu Atun sebagai masyarakat, sebagai berikut:

“Iya dek pernah, waktu itu ibu sedang mengurus pendaftaran SK, waktu yang dijanjikan itu 5-7 hari kerja, tapi selesainya itu bisa lebih dari 7 hari sesuai estimasi waktu yang sudah ditetapkan, jadi ibu datang kembali ke kantor untuk menanyakan masalah itu.” (Wawancara dengan Ibu Atun sebagai masyarakat, 28 Februari 2023)

Waktu penyelesaian salah satu standar pelayanan publik, semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat yang diberikan pelayanan.

3. Kurangnya pemahaman terhadap prosedur Aplikasi SIANTON

Kurangnya pemahaman prosedur registrasi yang sedikit sulit terutama lansia untuk pengambilan sistem antrian online yang memakai aplikasi web dengan lebih dahulu registrasi menggunakan data diri sesuai KTP, lalu kembali login menggunakan email lalu mengisi form antrian.

“Kalau sudah emak emak gini apalagi mata kurang nampak gini ya dek, kadang susah karna harus mendaftar dulu pake NIK terus harus masuk lewat email, jadi ribet menurut ibuk.” (Wawancara dengan Ibu Ratna Lubis sebagai masyarakat, 27 Maret 2023)

Prosedur pelayanan harus dibakukan untuk pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan, seperti pengaduan sehingga tidak ada permasalahan kedepannya. Prosedur pelayanan juga ditetapkan sesuai standar pelayanan agar penerima pelayanan dengan mudah memahami mekanismenya.

4. Masalah gangguan server Aplikasi Web

Aplikasi web dan jaringan yang terbatas juga menjadi salah satu faktor penghambat dari sistem antrian berbasis online, yang membuat masyarakat terutama lansia menyukai pengambilan antrian secara offline. Pemaparan Ibu Siti terhadap kendala dalam registrasi pada aplikasi, sebagai berikut:

“Jadi waktu itu pas ibu mau mengurus pengukuran tanah punya orang tua ibu, sampai kantor ditanyain sudah mengambil nomor antrian online atau belum, jadi ibu buka aplikasi SIANTON itu ternyata lagi ada gangguan server, akhirnya ya diulang lagi besok jadi adanya aplikasi memang lebih cepat ya tapi ya kadang kaya gini juga, kadang juga gak semua orang hp nya android yakan dek atau bisa saja tidak memiliki internet gitu kan, kita gak tau juga.” (Wawancara dengan Ibu Siti Amina, 27 Maret 2023)

Adanya gangguan server dan keterbatasan jaringan tentunya juga menjadi kendala masyarakat dalam pengambilan nomor antrian berbasis online.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berbasis E-Government melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru memberikan alternatif yang efisien untuk mengatasi penumpukan pemohon, meningkatkan transparansi, dan memberikan pilihan waktu kunjungan. Namun, terdapat faktor penghambat seperti kurangnya sosialisasi langsung, pengaduan terkait waktu penyelesaian pelayanan, kurangnya pemahaman terhadap prosedur SIANTON, dan masalah gangguan server yang perlu diatasi. Implikasinya, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih luas dan beragam, perbaikan estimasi waktu penyelesaian pelayanan, serta pelatihan atau bantuan khusus untuk kelompok yang kurang terampil dalam teknologi. Dengan demikian, inovasi ini dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi seluruh lapisan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- Anwar, K. D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah*. Kabupaten Jepara: Vol 2(4), ejournal3.undip.ac.id.
- Bagong, S. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, S. (1987). *Debirokratisasi dan Deregulasi: Upaya Meningkatkan Kemampuan Administrasi untuk Melaksanakan Pembangunan*. Yogyakarta: UGM Monograph.
- Fang, Z. (2022). *E-Government In Digital Era: Concept, Practise and Development*. International Journal of The Computer, The Internet and The Management
- Gross, D. &. (2008). *Fundamental of Queuing Theory: Fount Edition*. New Jersey, John Willey and Sons.
- Holle, E. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*.
- I. G, P. (2018). *Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi*. Diakses pada tanggal 28 Mei 2018.
- Indrajit, R. E. (2008). *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kusnadi, D. &. (2017). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Keluarahan*. studi kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan: Jurnal TAM (Technology Acceptance Model).
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sosiawan, E. A. (2008). *Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia*. makalah disampaikan dalam Seminar Proposal Informatika .

- Suharsimi, A. (2018). *Presedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIALAN Press.
- Ulber, S. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Wasistiono, S. (2003). *Etika Hubungan Legislatif-Eksekutif dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Fokus Media.