

Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan HT-EL Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Nasep Vandi Sulistiyo¹, Auradian Marta², Hari Wahyudi³

^{1,2}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau

Email: n.v.sulistiyo@gmail.com

Kata kunci

Implementasi, HT-el, Pertanahan

Abstrak

Implementasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu tuntutan dan keharusan bagi setiap lembaga publik yang melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan melakukan sebuah inovasi. Dalam hal ini termasuk Pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT-el) yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan HT-El Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu kondensasi data, presentasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang di temukan menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik pada pelayanan HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah berjalan efektif.

Keywords

Implementation, HT-el, Land.

Abstract

Implementing good governance is a must and must for every public institution that provides public services, one of which is by implementing innovation. This includes electronically integrated mortgage rights services (HT-el) organized by the Pekanbaru City Land Office. Therefore, the aim of this research is to find out and analyze how Public Service Innovations are Implemented in HT-El Services at the Pekanbaru City Land Office. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data analysis techniques in this research are data condensation, data presentation, data presentation, and drawing conclusions. The results found indicate that the implementation of public service innovation in HT-EL services at the Pekanbaru City Land Office has been effective.

Pendahuluan

Implementasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu tuntutan dan keharusan bagi setiap lembaga publik yang melaksanakan pelayanan publik. Karena melalui perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi yang berlangsung akan mendorong penyelenggara pelayanan publik selalu memperbaiki pelayanan yang disajikan (Tasyah et al, 2021). Hal ini dikarenakan pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan dan pembangunan, oleh karena itu harus

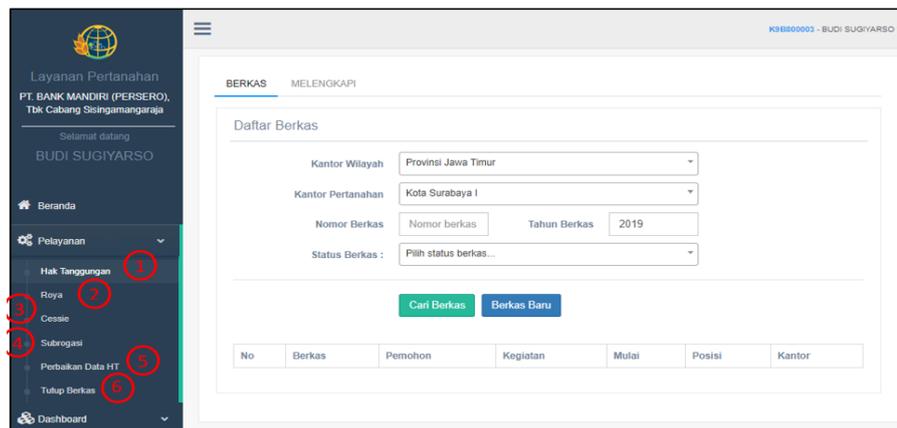
didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya. Di era digital saat ini arus informasi yang masuk memerlukan kesiapan dan responsivitas sistem informasi yang memadai sehingga bermanfaat dalam pengembangan berbagai bidang yang menjadi tujuan organisasi publik, salah satunya mewujudkan pelayanan yang prima.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat dan tentunya harus disikapi dengan positif untuk meningkatkan peran serta pemerintah dalam mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Setyaningrum et al, 2023). Kemajuan teknologi yang terjadi diharapkan menjadi jawaban terhadap kecepatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Ekram et al, 2022). Karena teknologi yang berkembang akan merangsang lahirnya inovasi-inovasi yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat (Dewi & Setianingsih, 2018). Lahirnya kebijakan pemerintah melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang memiliki arah pengembangan e-government sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: Pertama, pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis. Kedua, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pemanfaatan e-government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Elysia & Wihadanto, 2017). Salah satu organisasi publik yang dituntut untuk bisa menyelenggarakan pelayanan yang berbasis kepada e-government adalah Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Oleh karena itu salah satu upaya yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut yaitu dengan mengembangkan inovasi-inovasi yang akan mendukung pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Produk inovasi pelayanan publik yang ditawarkan oleh Kementerian ATR/BPN melalui Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru adalah pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT-el). Pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT-el) diatur berdasarkan Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Republik Indonesia No. 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Secara Elektronik. Pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT-el) dilaksanakan bertujuan untuk memenuhi asas keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat.

Jenis pelayanan HT-el yang diatur dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Republik Indonesia No. 5 Tahun 2020 dapat diajukan melalui sistem HT-el meliputi pendaftaran hak tanggungan, peralihan hak tanggungan, perubahan nama kreditor,

penghapusan hak tanggungan, dan perbaikan data. Pelayanan HT-el yang menggunakan inovasi sudah bisa dilihat melalui layanan elektronik yang berbasis sistem. Pada menu pelayanan elektronik yang tersaji user dapat memilih layanan pertanahan elektronik yang akan didaftarkan. Jenis layanan pertanahan yang disediakan adalah Hak Tanggungan, Roya, Cessie, Subrogasi dan Perbaikan data HT, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Menu Pelayanan HT-el Berbasis Inovasi Sistem Pada Kementerian ATR/Kepala BPN

Sumber: <https://htel.atrbpn.go.id>, 2022

Permohonan pelayanan HT-el dilakukan oleh kreditor melalui sistem HT-el. Untuk permohonan pendaftaran hak tanggungan atau peralihan hak tanggungan, dokumen kelengkapan persyaratan disampaikan oleh PPAT. Sedangkan untuk permohonan perubahan nama kreditor, penghapusan hak tanggungan, atau perubahan data, dokumen kelengkapan persyaratan diajukan oleh kreditor. Akta pembebanan hak tanggungan dan dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud di atas dilakukan oleh PPAT melalui sistem elektronik mitra kerja yang terintegrasi dengan sistem HT-el. Seluruh dokumen kelengkapan persyaratan wajib disimpan oleh PPAT. Dalam penyampaian dokumen kelengkapan persyaratan, PPAT juga harus melengkapi dokumen kelengkapan persyaratan tersebut dengan surat pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dan kebenaran data dokumen elektronik yang diajukan sesuai dengan format sesuai dengan lampiran Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Republik Indonesia No. 5 Tahun 2020.

Implementasi prosedur pelayanan HT-el yang berbasis elektronik sudah dijalankan oleh di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru selama kurang lebih 2 tahun, namun masih ada temuan banyak kekurangan sehingga pelaksanaan hak tanggungan secara elektronik (HT-el) ini dapat dikatakan belum berjalan efektif. Kekurangan dari pelaksanaan layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru ini diantaranya:

Pertama, sistem online yang dilaksanakan masih rawan terjadinya kesalahan dalam penginputan data, pelaksanaan pendaftaran HT-el. Karena belum semua dilakukan sesuai dengan prosedur yang tertera pada Juknis HT-el. Kedua, masih terjadi

kesalahan pihak PPAT, BANK dan BPN dalam mengecek berkas yang diajukan dan kesalahan dalam masuk sistem yang terkadang disebabkan server pusat data yang tidak stabil. Ketiga, masih kurangnya kesiapan SDM operator data, hingga banyaknya masyarakat yang masih gagap akan teknologi mengalami kegagalan dalam proses menginput data. Akibatnya masih banyak masyarakat yang mengeluh pelayanan HT-el yang berbasis online dan menganggap lebih mudah dengan pelayanan yang manual. Keempat, masih kurangnya sosialisasi program layanan HT-el dari pemerintah, sehingga masih banyak yang tidak mengetahuinya. Akibatnya masih banyak masyarakat yang harus memahami dan mempelajari terlebih dahulu program layanan HT-el agar bisa melaksanakannya secara online. Berdasarkan beberapa fenomena yang ditemukan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan HT-El Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus (Emzir, 2012) merupakan suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu atau kelompok atau situasi. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan pengumpulan data sebagaimana diungkapkan oleh Usman, H., & Akbar, P. S. (2017) yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan menurut Pandangan Miles, Huberman & Saldana (2014) yaitu kondensasi data, presentasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi inovasi pelayanan publik dalam bentuk pelayanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru telah menghasilkan perubahan yang signifikan dalam layanan administratif. Dalam menganalisis dampaknya, dapat dibandingkan dengan pelayanan HT konvensional melalui tabel perbandingan sebagai berikut. Pertama, pada aspek interaksi dan tatap muka, pelayanan HT konvensional membutuhkan pertemuan langsung antara kreditor selaku pemohon Sertipikat HT atau Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) selaku penerima kuasa dari kreditor untuk mendaftarkan permohonan HT ke Kantor Pertanahan, sedangkan pelayanan HT-el pemohon tidak perlu datang ke Kantor Pertanahan karena permohonan HT didaftar melalui aplikasi mitra yang telah disediakan oleh Kementerian ATR/BPN sehingga meningkatkan efisiensi. Kedua, loket pendaftaran dalam pelayanan konvensional hanya buka pada jam kerja, sedangkan HT-el memungkinkan pendaftaran kapan saja, termasuk hari libur, meningkatkan aksesibilitas layanan. Ketiga, proses antrian yang umum dalam pelayanan konvensional dihilangkan dalam HT-el, dengan pendaftaran dilakukan secara langsung melalui system aplikasi mitra. Keempat, persyaratan dokumen dalam pelayanan konvensional membutuhkan fotokopi dan dokumen asli,

sementara HT-el memfasilitasi pengunggahan dokumen secara digital. Kelima, waktu penerbitan sertipikat HT yang bisa lama dalam pelayanan konvensional dipercepat menjadi paling lama 7 hari melalui HT-el. Keenam, pengambilan sertipikat yang memerlukan kunjungan ke Kantor Pertanahan digantikan dengan pengiriman melalui email dalam HT-el, menghemat waktu dan biaya. Ketujuh, catatan pada sertipikat yang diberikan langsung dalam pelayanan konvensional diubah menjadi pengiriman melalui email dan pemasangan sendiri oleh kreditor dalam HT-el, memberikan fleksibilitas. Terakhir, penyimpanan warkah yang memerlukan ruang fisik dan biaya dalam pelayanan konvensional digantikan dengan penyimpanan digital pada sistem HT-el.

Implementasi HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mencerminkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan kepuasan masyarakat melalui digitalisasi pelayanan publik. Ini sejalan dengan prinsip e-governance yang memprioritaskan transparansi, akses mudah, dan penghematan biaya dalam layanan administratif, lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Perbandingan	HT Konvensional	HT-el
Interaksi	Dibutuhkan interaksi tatap muka antara Kreditor, PPAT dan Kantor Pertanahan	Tidak perlu tatap muka karena permohonan dilakukan melalui system aplikasi mitra.
Loket Pendaftaran	Loket pendaftaran hanya buka di hari dan jam kerja saja	Pendaftaran dapat dilakukan kapan saja walaupun hari libur
Antrian	Harus antri di loket pendaftaran	Mendaftar secara langsung melalui Sistem HT-el
Persyaratan dan Kelengkapan Dokumen	Persyaratan dan kelengkapan dokumen berupa fotokopi dan asli	Persyaratan dan kelengkapan dokumen di-scan dan di-upload pada system
Sertipikat HT	Sertipikat HT jadi setelah 7 hari atau lebih	Sertipikat HT terbit paling lama 7 hari
Pengambilan Sertipikat	Sertipikat HT diambil di Kantor Pertanahan	Sertipikat HT dikirim melalui email
Catatan pada Sertifikat Tanah	Sertipikat tanah telah diberi Catatan dan diambil kembali pada Kantor Pertanahan	Catatan pada sertipikat dikirim melalui email, dan ditempel sendiri oleh kreditor
Penyimpanan Warkah	Dibutuhkan ruang penyimpanan warkah hasil pendaftaran HT	Warkah telah tersimpan dalam bentuk digital pada system

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Untuk melihat lebih jelas bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan HT-el Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, peneliti mengkaji menggunakan teori Bugge et all dalam (Sari & Oktariyanda, 2023) terkait keberhasilan implementasi inovasi dari beberapa indikator berikut:

Governance and Innovation (Tata Kelola Inovasi)

Penelitian mengenai implementasi inovasi pelayanan publik dalam bentuk HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana tata kelola inovasi ini berhasil mencapai tujuannya. Dikarenakan tata kelola merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam penyediaan layanan publik (Musaddad, 2020). Dengan mengkaji berbagai aspek seperti kebijakan, struktur organisasi, sumber daya manusia, dan teknologi informasi yang digunakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan tantangan yang dihadapi. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan lebih lanjut, sehingga pelayanan pertanahan di Kota Pekanbaru bisa menjadi lebih responsif, efisien, dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mencerminkan komitmen terhadap peningkatan tata kelola layanan pertanahan. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menggarisbawahi bahwa sistem HT-el berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi, yang merupakan inti dari tata kelola inovasi. Hal ini terlihat dari pengurangan waktu proses, penurunan peluang korupsi, dan peningkatan akurasi data, sebagaimana juga didukung oleh Kepala Seksi Survei dan Pemetaan. Dengan memanfaatkan sistem terintegrasi, HT-el secara signifikan mengurangi kesalahan manual yang selama ini menjadi hambatan dalam pelayanan.

HT-el tidak hanya mempermudah proses internal, tetapi juga berdampak positif pada pemohon layanan. Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran menegaskan bahwa masyarakat kini dapat memantau progres permohonan mereka secara online, yang menumbuhkan kepercayaan publik terhadap sistem. Kemudahan ini disambut baik oleh masyarakat, karena proses yang lebih cepat dan transparan. Mitra, seperti perbankan dan PPAT, juga merasakan manfaat dari sistem ini, meskipun masih menghadapi kendala teknis seperti server dan jaringan. Secara keseluruhan, sistem ini memperbaiki hubungan antara instansi pemerintah dan pihak eksternal melalui tata kelola yang lebih modern.

Namun, implementasi HT-EL tidak luput dari tantangan. Resistensi terhadap perubahan dari sebagian staf dan keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi kendala utama, seperti yang dijelaskan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dan Kepala Seksi Survei dan Pemetaan. Untuk mengatasi tantangan ini, pelatihan staf secara intensif dilakukan agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan sistem baru. Inisiatif ini

menunjukkan adanya langkah proaktif dalam membangun kapasitas sumber daya manusia, yang sejalan dengan prinsip tata kelola inovasi berbasis adaptasi teknologi.

Dalam konteks penyelesaian sengketa, HT-EL telah memberikan kontribusi signifikan. Sistem ini memungkinkan integrasi data yang lebih baik, sehingga meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam proses mediasi, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa. Dengan data yang valid dan terintegrasi, proses pengambilan keputusan menjadi lebih transparan dan terpercaya. Hal ini memperkuat kepercayaan terhadap institusi dalam mengelola hak tanggungan secara efektif.

Secara keseluruhan, pelaksanaan HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan langkah maju dalam tata kelola inovasi. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan mitra terkait. Meskipun ada tantangan dalam implementasinya, upaya untuk mengatasinya melalui pelatihan dan peningkatan infrastruktur menunjukkan komitmen yang kuat terhadap perbaikan layanan publik berbasis teknologi.

Sources of the Ideas for Innovation (Sumber Ide-ide untuk Inovasi)

Sumber ide-ide untuk inovasi dalam pelayanan publik sering kali berasal dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pegawai, pemimpin organisasi, serta masyarakat yang dilayani. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, ide untuk mengimplementasikan HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) dapat muncul dari kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pertanahan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga untuk mengurangi potensi kesalahan dan penyelewengan. Ide-ide inovatif seperti HT-el sering kali terinspirasi oleh best practices dari institusi lain, hasil penelitian akademis, serta umpan balik dari masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih cepat dan transparan.

Selain itu, sumber ide inovasi juga dapat berasal dari tekanan eksternal, seperti kebijakan pemerintah pusat yang mendorong digitalisasi layanan publik serta tuntutan global untuk modernisasi administrasi publik. Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, inisiatif untuk mengadopsi HT-el juga didorong oleh perkembangan teknologi yang pesat dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan era digital. Kolaborasi dengan para ahli teknologi, akademisi, dan sektor swasta juga memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan mengembangkan solusi inovatif yang tepat. Penelitian mengenai sumber ide-ide inovasi ini sangat penting untuk memahami bagaimana ide-ide tersebut dapat diintegrasikan ke dalam praktik nyata, serta untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan benar-benar menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa Implementasi Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru telah mengubah signifikan cara layanan administratif dilakukan. HT-el dibandingkan dengan layanan konvensional menunjukkan beberapa perbaikan yang mencolok. Pertama, HT-el

menghilangkan kebutuhan akan pertemuan tatap muka antara kreditor, PPAT, dan Kantor Pertanahan, menggantinya dengan proses permohonan yang efisien tanpa perlu tatap muka langsung. Kedua, HT-el memungkinkan pendaftaran dilakukan kapan saja, bahkan di luar jam kerja, berbeda dengan loket konvensional yang terbatas pada jam kerja. Ketiga, sistem HT-el menghilangkan antrian dengan memungkinkan pendaftaran langsung melalui sistem digital. Keempat, HT-el memfasilitasi pengunggahan dokumen secara digital, menggantikan kebutuhan akan fotokopi dan dokumen asli dalam proses konvensional.

Kelima, waktu penerbitan sertifikat HT yang biasanya memakan waktu lama dapat dipercepat menjadi tepat waktu 7 hari melalui HT-el. Keenam, pengambilan sertifikat yang memerlukan kunjungan ke Kantor Pertanahan digantikan dengan pengiriman melalui email dalam HT-el, mengurangi waktu dan biaya. Ketujuh, catatan pada sertifikat yang dulu diberikan langsung diubah menjadi pengiriman melalui email dan pemasangan sendiri oleh kreditor, memberikan fleksibilitas yang lebih besar. Terakhir, penyimpanan warkah dalam bentuk digital pada sistem HT-el menggantikan kebutuhan akan ruang fisik dan biaya pemeliharaan dalam penyimpanan konvensional. Implementasi HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menegaskan komitmen untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat dengan menerapkan digitalisasi dalam pelayanan publik. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip e-governance yang menekankan transparansi, akses yang mudah, dan penghematan biaya dalam penyelenggaraan administratif.

Sumber ide-ide untuk inovasi dalam pelayanan publik sering kali berasal dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pegawai, pemimpin organisasi, serta masyarakat yang dilayani. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, ide untuk mengimplementasikan HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) dapat muncul dari kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pertanahan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses administrasi tetapi juga untuk mengurangi potensi kesalahan dan penyelewengan. Ide-ide inovatif seperti HT-el sering kali terinspirasi oleh best practices dari institusi lain, hasil penelitian akademis, serta umpan balik dari masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih cepat dan transparan.

Selain itu, sumber ide inovasi juga dapat berasal dari tekanan eksternal, seperti kebijakan pemerintah pusat yang mendorong digitalisasi layanan publik serta tuntutan global untuk modernisasi administrasi publik. Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, inisiatif untuk mengadopsi HT-el juga didorong oleh perkembangan teknologi yang pesat dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan era digital. Kolaborasi dengan para ahli teknologi, akademisi, dan sektor swasta juga memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan mengembangkan solusi inovatif yang tepat. Penelitian mengenai sumber ide-ide inovasi ini sangat penting untuk memahami bagaimana ide-ide tersebut dapat diintegrasikan ke dalam praktik nyata, serta untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan benar-benar menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil wawancara lainnya menjelaskan bahwa ide dari inovasi HT-EL muncul dari adanya pengkajian pelaksanaan program di beberapa negara. Studi banding yang dilakukan ke beberapa kantor pertanahan di kota lain yang sudah lebih dahulu mengadopsi sistem serupa, serta mengkaji best practices dari negara lain. Selain itu banyak masukan dari masyarakat dan perusahaan yang menginginkan proses yang lebih cepat dan transparan, sehingga kantor pertanahan merasa perlu berinovasi. Kemudian pelayanan HT-EL pada kantor pertanahan sudah memenuhi standar ketepatan waktu dan ketelitian layanan, terbukti dengan tidak adanya pengaduan atau keluhan terhadap hasil atau produk layanan HT-EL

Selanjutnya pelayanan HT-EL sudah memenuhi transparansi publik, di mana dengan sistem online mitra dapat mengetahui proses HT-EL yang sedang didaftarkan. Beliau menjelaskan bahwa HT-EL sudah memenuhi standar ketepatan waktu yang diterapkan, terbukti dari evaluasi layanan prioritas yang menyelesaikan seluruh berkas yang didaftarkan. Petugas administrasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru juga menegaskan hal yang sama, menyatakan bahwa SDM yang selalu dievaluasi dan diberi materi untuk mengingatkan telah bekerja dengan sangat teliti. Pernyataan ini divalidasi oleh aktor kolaborator pelaksanaan HT-EL, seperti Bank Panin dan PPAT, yang menyatakan bahwa proses HT-EL cukup cepat dan memenuhi standar transparansi publik serta ketepatan waktu.

Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Budaya inovasi merupakan elemen fundamental dalam mendorong perubahan positif dan peningkatan kualitas layanan publik. Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, budaya inovasi menjadi landasan utama dalam implementasi HT-el (Hak Tanggungan Elektronik). Dengan mengadopsi nilai-nilai seperti kreativitas, kolaborasi, dan keberanian untuk mencoba hal-hal baru, kantor pertanahan ini mampu menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan ide-ide inovatif. Budaya inovasi ini tidak hanya terbatas pada pimpinan saja, tetapi juga melibatkan seluruh pegawai yang diajak untuk berpartisipasi aktif dalam mencari solusi dan memperbaiki proses pelayanan. Sebagai hasilnya, HT-el dapat diimplementasikan secara efektif, mengurangi birokrasi yang kompleks, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pertanahan.

Ide-ide untuk inovasi HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru datang dari berbagai sumber yang mencakup kebutuhan internal, masukan dari masyarakat, benchmarking dengan kantor pertanahan lain, dan inspirasi dari negara-negara maju yang telah berhasil melakukan digitalisasi layanan pertanahan. Implementasi HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan hasil dari kombinasi berbagai sumber ide inovasi yang mencakup kebutuhan internal untuk peningkatan efisiensi, masukan masyarakat, serta pembelajaran dari praktik terbaik di tempat lain. Kolaborasi dan partisipasi berbagai pihak dalam pengembangan ide ini menunjukkan pentingnya pendekatan multi-stakeholder dalam inovasi pelayanan publik. Dengan terus

mengakomodasi masukan dan melakukan benchmarking, kantor ini dapat terus mengembangkan layanan yang lebih baik dan inovatif.

Budaya inovasi merupakan elemen fundamental dalam mendorong perubahan positif dan peningkatan kualitas layanan publik. Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, budaya inovasi menjadi landasan utama dalam implementasi HT-el (Hak Tanggungan Elektronik). Dengan mengadopsi nilai-nilai seperti kreativitas, kolaborasi, dan keberanian untuk mencoba hal-hal baru, kantor pertanahan ini mampu menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan ide-ide inovatif. Budaya inovasi ini tidak hanya terbatas pada pimpinan saja, tetapi juga melibatkan seluruh pegawai yang diajak untuk berpartisipasi aktif dalam mencari solusi dan memperbaiki proses pelayanan. Sebagai hasilnya, HT-el dapat diimplementasikan secara efektif, mengurangi birokrasi yang kompleks, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pertanahan.

Penelitian tentang budaya inovasi dalam konteks implementasi HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang mendorong keberhasilan inovasi ini. Budaya inovasi yang kuat memungkinkan organisasi untuk lebih adaptif terhadap perubahan dan tantangan yang muncul, baik dari dalam maupun luar organisasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi dalam membangun budaya inovasi, seperti resistensi terhadap perubahan dan kurangnya dukungan sumber daya. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam memperkuat budaya inovasi, sehingga pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih baik.

Pelaksanaan layanan HT-EL sudah mampu mengkomunikasikan layanan HT-EL dengan baik melalui aplikasi HT-EL, serta menciptakan suasana layanan yang kondusif dan baik. Kemudian hubungan antara Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dengan mitra bank maupun PPAT sudah terjalin dengan baik, sehingga jika ada pertanyaan terkait HT-EL, mitra dapat menghubungi petugas untuk berkoordinasi. Selanjutnya pelaksana layanan HT-EL sudah mampu mengkomunikasikan layanan HT-EL dengan baik secara terstruktur berbasis sistem HT-EL, memberikan sikap pelayanan yang baik serta menciptakan lingkungan layanan yang kondusif.

Ide-ide untuk inovasi HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru datang dari berbagai sumber yang mencakup kebutuhan internal, masukan dari masyarakat, benchmarking dengan kantor pertanahan lain, dan inspirasi dari negara-negara maju yang telah berhasil melakukan digitalisasi layanan pertanahan. Implementasi HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan hasil dari kombinasi berbagai sumber ide inovasi yang mencakup kebutuhan internal untuk peningkatan efisiensi, masukan masyarakat, serta pembelajaran dari praktik terbaik di tempat lain. Kolaborasi dan partisipasi berbagai pihak dalam pengembangan ide ini menunjukkan pentingnya pendekatan multi-stakeholder dalam inovasi pelayanan publik. Dengan terus mengakomodasi masukan dan melakukan benchmarking, kantor ini dapat terus mengembangkan layanan yang lebih baik dan inovatif.

Capabilities and Tools (Kemampuan Alat-Alat)

Kemampuan dan alat-alat yang mendukung implementasi inovasi memiliki peran krusial dalam suksesnya penerapan HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem HT-el, serta pemahaman mereka tentang manfaat dan prosedur yang terlibat, sangat menentukan efektivitas inovasi ini. Selain itu, dukungan alat-alat teknologi seperti perangkat lunak dan perangkat keras yang memadai juga menjadi faktor penentu. Implementasi HT-el memerlukan infrastruktur teknologi informasi yang solid, termasuk jaringan internet yang stabil, server yang handal, serta sistem keamanan data yang canggih untuk melindungi informasi sensitif. Kombinasi antara kemampuan teknis dan alat-alat teknologi yang memadai memungkinkan proses digitalisasi layanan pertanahan berjalan lancar dan efisien.

Implementasi HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menyoroti pentingnya kemampuan dan alat-alat yang mendukung keberhasilan inovasi ini. Kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem HT-el serta pemahaman mereka tentang manfaat dan prosedur yang terlibat menjadi kunci utama efektivitas implementasi. Selain itu, keberadaan alat-alat teknologi seperti perangkat lunak dan perangkat keras yang memadai sangat menentukan. Infrastruktur teknologi informasi yang solid, termasuk jaringan internet yang stabil, server yang handal, dan sistem keamanan data yang canggih, juga esensial untuk melindungi informasi penting serta menjaga kelancaran proses layanan pertanahan.

Hasil wawancara juga menjelaskan bahwa kemampuan dan alat-alat dalam implementasi HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan yang ada dalam sistem ini. Evaluasi terhadap kesiapan teknologi dan kemampuan sumber daya manusia memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa siap organisasi dalam mengadopsi dan mengoperasikan HT-el. Selain itu, penelitian ini juga membuka peluang untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan tambahan bagi pegawai serta perluasan infrastruktur teknologi yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang akan memperkuat fondasi kemampuan teknis dan infrastruktur teknologi, sehingga inovasi pelayanan publik melalui HT-el dapat mencapai hasil yang optimal dan berkelanjutan.

Meskipun Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru telah melakukan investasi dalam perangkat keras dan lunak yang memadai, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Misalnya, keterbatasan sinyal dan kebutuhan akan peralatan yang lebih canggih menjadi hal yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Pelatihan tambahan bagi staf untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi yang ada juga menjadi kebutuhan mendesak. Selain itu, pemeliharaan rutin dan kerja sama dengan penyedia teknologi untuk upgrade sistem perangkat juga menjadi strategi yang penting dalam menjaga agar semua alat dapat berfungsi dengan baik dan optimal. Dengan mengatasi kendala-kendala teknis ini melalui upaya-upaya perbaikan dan

peningkatan, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat memastikan bahwa implementasi HT-el tidak hanya sukses secara teknis, tetapi juga memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pertanahan bagi masyarakat.

Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Motivasi, dan Hambatan)

Tujuan dari implementasi inovasi pelayanan publik HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan pertanahan. Dengan mengadopsi teknologi digital, kantor pertanahan berupaya mengurangi birokrasi yang kompleks, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan potensi kesalahan serta penyelewengan. Selain itu, tujuan lain yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan diandalkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan-tujuan tersebut tercapai dan bagaimana penerapan HT-el dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan institusi.

Implementasi HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan pertanahan melalui adopsi teknologi digital. Tujuan utamanya adalah mengurangi birokrasi yang kompleks, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan potensi kesalahan serta penyelewengan. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan diandalkan. Evaluasi terhadap implementasi ini menunjukkan bahwa hasil yang diharapkan mencakup peningkatan kinerja layanan, sistem yang lebih transparan dan akuntabel, serta pengurangan jumlah keluhan dari masyarakat. Namun, implementasi HT-el dihadapkan pada berbagai hambatan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah resistensi terhadap perubahan dari sebagian pegawai yang masih terbiasa dengan sistem manual, yang memerlukan pendekatan komprehensif untuk merubah mindset mereka. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet dan server yang tidak selalu stabil juga menjadi tantangan tersendiri. Kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk menguasai teknologi baru dan mengelola data dengan lebih baik juga menjadi fokus dalam mengatasi hambatan ini.

Secara keseluruhan, implementasi HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru telah memberikan hasil positif dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan masyarakat. Namun, untuk mencapai keberhasilan jangka panjang, penting untuk terus mengatasi hambatan-hambatan yang ada melalui kolaborasi antar stakeholder serta investasi dalam pengembangan teknologi dan sumber daya manusia. Dengan demikian, Kantor Pertanahan dapat memastikan bahwa inovasi ini berkelanjutan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan institusi.

Collecting Innovation Data for Single Innovations (Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal)

Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal, seperti penerapan HT-el (Hak Tanggungan Elektronik) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, merupakan langkah penting untuk mengevaluasi efektivitas dan dampak inovasi tersebut. Proses pengumpulan data ini melibatkan berbagai metode, seperti survei, wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumen. Survei dapat digunakan untuk mengumpulkan pendapat dan pengalaman pengguna layanan, sementara wawancara dengan pegawai dan pimpinan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai implementasi dan tantangan yang dihadapi. Observasi langsung membantu dalam memahami proses kerja dan interaksi yang terjadi dalam penerapan HT-el, sedangkan analisis dokumen memungkinkan peneliti untuk meninjau kebijakan, prosedur, dan laporan yang terkait dengan inovasi ini.

Pengumpulan data yang komprehensif untuk inovasi seperti HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memainkan peran penting dalam evaluasi efektivitas dan dampak dari implementasi tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi survei, wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumen. Survei digunakan untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman pengguna layanan, sementara wawancara dengan pegawai dan pimpinan memberikan perspektif dalam implementasi serta hambatan yang dihadapi. Observasi langsung membantu dalam memahami secara langsung proses kerja dan interaksi yang terjadi dalam pelaksanaan HT-el, sedangkan analisis dokumen memungkinkan untuk meninjau kebijakan, prosedur, dan laporan terkait inovasi ini.

Data yang terkumpul dari proses ini mencakup berbagai aspek penting seperti waktu pemrosesan dokumen, jumlah permohonan yang diproses, tingkat kesalahan atau revisi, serta tingkat kepuasan masyarakat. Data-data ini menjadi dasar untuk melakukan analisis mendalam guna mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi HT-el. Hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat untuk evaluasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, tetapi juga memberikan panduan bagi kantor pertanahan lain yang berencana mengadopsi inovasi serupa. Pada implementasi HT-el di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, pengumpulan data dilakukan secara terstruktur melalui sistem monitoring internal yang mencatat setiap tahapan proses pelayanan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga rutin dilakukan untuk mengevaluasi penerimaan dan efektivitas layanan yang diberikan. Metode pengumpulan data yang lebih teknis seperti penggunaan perangkat GPS dan perangkat lunak pemetaan juga digunakan oleh Kepala Seksi Survei dan Pemetaan untuk memastikan akurasi data yang terkumpul. Sementara itu, Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran menggunakan sistem elektronik untuk mencatat setiap tahapan proses pendaftaran dan melakukan audit rutin guna memverifikasi keakuratan data yang masuk.

Pengumpulan data yang dilakukan ini menjadi landasan untuk memastikan bahwa implementasi HT-el berjalan dengan baik dan dapat memberikan dampak positif yang

signifikan. Meskipun masih ada tantangan teknis seperti kesalahan input data dan keterbatasan jaringan, upaya untuk terus meningkatkan kapasitas staf dan infrastruktur teknologi menjadi kunci untuk mengoptimalkan pengumpulan dan analisis data di masa mendatang. Dengan memastikan integritas dan kualitas data yang terkumpul, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat terus meningkatkan layanan publik mereka melalui inovasi teknologi seperti HT-el.

Simpulan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik pada pelayanan HT-EL di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah berjalan efektif. Hal ini terbukti dari dukungan kuat yang diberikan oleh pemerintah pusat, keberhasilan dalam memenuhi standar ketepatan waktu dan ketelitian layanan, serta adopsi yang baik dari masyarakat dan perusahaan. Penggunaan sistem elektronik yang terintegrasi telah mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi dalam layanan pendaftaran hak tanah. Meskipun demikian, tantangan seperti resistensi dari staf yang terbiasa dengan sistem lama dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah masih menjadi fokus perbaikan untuk memaksimalkan efektivitas implementasi ini.

Referensi

- Dewi, C. P., & Setianingsih, E. L. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 336-352
- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1-13.
- Elysia, V., & Ake Wihadanto, S. (2017). Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia. *Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, 353-380.
- Emzir. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers
- Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. Practitioner Research and Professional Development in Education*, 125–145. <https://doi.org/10.4135/9780857024510.d49>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Sari, N. R., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Layanan Drive Thru Dalam Pembayaran Pajak Daerah Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo). *Publika*, 1995-2006.

- Setyaningrum, A., Satispi, E., & Amalia, R. (2023). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Kependudukan&Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 48-60.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Bumi Aksara