

**TRANSFORMASI PELAYANAN SERTIPIKAT ELEKTRONIK
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU
TAHUN 2023-2024**

Oleh : Dienda Radya Putri

Dosen Pemimbing : Rury Febrina, S.I.P., M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. HR. Soebrantas KM. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru, 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Digital transformation in public services has become a primary focus of the government to enhance efficiency, transparency, and accountability within the bureaucracy. One notable form of this transformation is the implementation of electronic land certificates by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN), including at the Land Office of Pekanbaru City. This study aims to analyze the transformation carried out by the government in providing electronic certificate services and to evaluate its impact on the quality of land services from 2023 to 2024. The analysis is based on the transformation theory that emphasizes four key aspects mindset transformation, structural transformation, empowerment, and renewal.

This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews and document studies. The data are analyzed using the transformation theory proposed by Gouillart and Kelly, focusing on the four aforementioned dimensions, aimed at improving service efficiency, transparency, and accountability.

The findings indicate that the transformation of land services through digitalization has facilitated easier access, accelerated administrative processes, and reduced land-related fraud and mafia practices. However, several challenges remain, including technological infrastructure readiness, public digital literacy, and resistance from certain stakeholders.

This study recommends enhancing human resource training, strengthening data security systems, and conducting more extensive public outreach to optimize the implementation of electronic land certificates. Furthermore, it is suggested to develop a decentralized data validation application that does not rely solely on a centralized master system. To improve land data quality, collaboration with local sub-district and village offices is also recommended to accelerate data validation processes, thereby supporting the effective issuance of electronic land certificates in the future.

Keywords: Public Service, Electronic Certificate, Service Transformation.

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Transformasi pemerintahan yang terjadi melibatkan pada sistem struktural dan prosedural seperti yang dijelaskan oleh (Agustinus Widanarto, 2019) “Transformasi pemerintahan pada dasarnya merupakan inovasi-inovasi yang dilakukan oleh pemerintah guna mengadakan perubahan di bidang struktural dan prosedural. Inovasi struktural berhubungan dengan perubahan yang menyangkut kelembagaan, sementara inovasi prosedural berhubungan dengan berbagai perubahan di bidang mekanisme pemerintahan”.

Perubahan yang terjadi mungkin merupakan tuntutan dari politisi karena adanya perubahan rezim pemerintah. Dimana perubahan yang dimaksud dapat membawa perbaikan proses internal pemerintahan serta meningkatkan hubungan dengan masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh (McClure, 2000) dalam (Firdaus dkk., 2021) “ *E-Government* memiliki potensi untuk membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan publik dengan membuat interaksi bersama masyarakat lebih lancar, lebih

mudah, dan lebih efisien”.

E-Government dapat digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkatan pertama ialah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua ialah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail. Tingkat ketiga ialah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik, dan tingkat terakhir ialah integrasi di seluruh kantor pemerintahan (Hakka, 2015).

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sebagai lembaga yang menyelenggarakan layanan pertanahan, tengah mempersiapkan penerapan transformasi digital dalam seluruh proses layanan pertanahan salah satunya yaitu sertipikat elektronik. Dasar hukum lahirnya program perubahan ini yaitu atas perintah Presiden Joko Widodo yang dituangkan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri ATR/BPN No 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah. Peresmian sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

dilakukan pada tanggal 31 Mei 2024 oleh Menteri ATR/BPN Agus Harimurti Yudhoyono. Seiring dengan diberlakukannya Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah., Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mulai melakukan penyesuaian kebijakan internal agar selaras dengan regulasi nasional. Kebijakan internal ini mencakup, pembentukan tim kerja transformasi digital di tingkat kantor, yang bertugas menyusun peta jalan (*roadmap*) pelaksanaan

sertipikat elektronik, penyusunan instruksi teknis terkait tahap-tahap verifikasi data elektronik, penggunaan tanda tangan digital, serta integrasi dokumen spasial dan yuridis ke dalam sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

Berdasarkan data pada Komputerisasi Kantor Pertanahan, Kota Pekanbaru merupakan kota yang telah memiliki data elektronik dan memiliki Pra Sertipikat Elektronik terbanyak di Provinsi Riau. Berikut gambar data persebarannya:

Tabel 1.1 Data Siap Elektronik Tahun 2024

No	Nama Kantor Pertanahan	Pra Sertel	Jumlah	Pra BTEL	%	Pra SUEL	%
			Siap Elektronik		SU Valid		Data Valid
1	Kota Dumai	30.731	65.031	32.523	83,68	32.270	71,08
2	Kota Pekanbaru	102.023	173.103	117.258	60,52	111.652	40,02
3	Kab.Kep Meranti	6	14.564	19	82,05	41	53,25
4	Kab.Rokan Hilir	13	49.050	14	80,67	208	50,67
5	Kab.Rokan Hulu	10	102.883	16	69,85	12	60,43
6	Kab.Bengkalis	5	42.068	5	81,48	112	40,28
7	Kab.Kampar	5	159.4	5	84,	12	43,0

	r		97		11		0
8	Kab.Siak	4	61.63 0	6	79, 76	33	39,6 8
9	Kab.Kuantan Singingi	4	34.28 9	9	66, 15	5	32,9 4
10	Kab.Indragiri Hilir	2	63.89 8	3	76, 64	4	36,0 2
11	Kab.Indragiri Hulu	2	65.40 1	6	81, 36	4	39,0 1
12	Kab.Pelalawan	1	63.15 8	19 2	76, 04	2	50,6 4
Total /Avg		132 .80 6	894.5 72	15 0.0 56	76, 86	144 .35 5	46.4 5

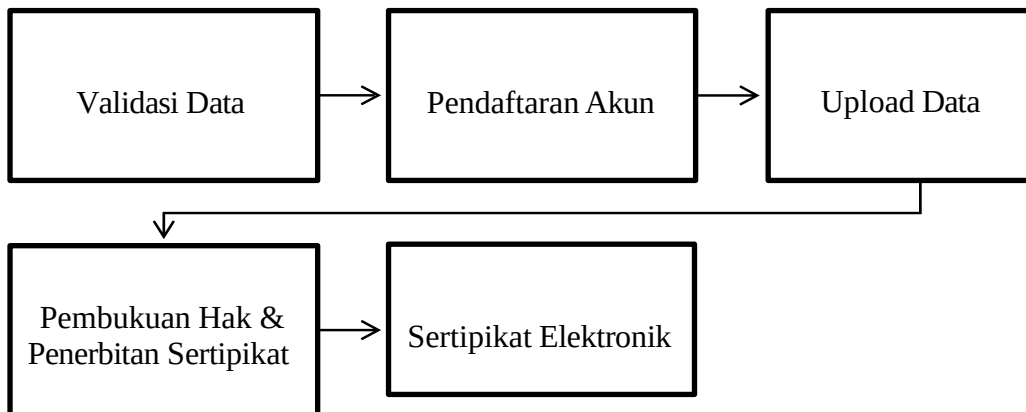
Sumber: Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, 2024

Mengacu pada data di tabel atas, Kota Pekanbaru memiliki Pra Sertipikat elektronik sebanyak 102.023 tetapi jumlah yang siap elektronik 173.103. Persentase data valid yang siap elektronik tergolong sedikit dibanding sertipikat elektronik yang ada. Jumlah sertipikat elektronik ini memang tergolong banyak dibanding Kota Dumai yang lebih dulu meresmikan program sertipikat elektronik, tetapi persentase data siap elektronik yang dimiliki Kota Dumai jauh lebih tinggi.

Penerapan SOP baru ini bertujuan

mewujudkan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yaitu melalui aspek transparansi, efisiensi prosedur, dan akuntabilitas kinerja. Hal ini juga memperlihatkan bahwa layanan pertanahan telah berpindah dari pendekatan birokratik konvensional menuju pendekatan digital yang berorientasi pada kecepatan dan kejelasan proses. Terkait dengan Standar Operasional Prosedur, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru membuat SOP pelayanan sertipikat elektronik, dapat dilihat dari alur berikut:

Gambar 1.1 SOP Pelayanan Sertipikat Elektronik



Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Pelaksanaan sebuah regulasi baru di lapangan akan selalu memunculkan sebuah pro dan kontra terhadap pihak-pihak yang terkait, termasuk pemberlakuan antara sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan ini. Beberapa sisi positif berlakunya sertipikat elektronik antara lain penyimpanan (buku tanah, surat ukur dan warkah) yang tidak memerlukan volume besar dan luas, paper less, mudah dalam hal penyimpanan dan mengambil catatan tanah. Selain itu sertipikat tanah elektronik lebih memberikan kepastian hukum perihal kepemilikan tanah dan meminimalisir adanya sertipikat hilang dan sengketa pertanahan sistem keamanan pada sertipikat tanah elektronik saat ini menggunakan *2-factor Authentication* dan tanda tangan elektronik yang menggunakan *Certificate Authority* oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSRE). Selanjutnya, data digital ATR/BPN menggunakan model terenkripsi dan dicadangkan secara teratur di dalam Data

Center.

Memaknai perubahan yang terjadi tentunya tidak lepas dari yang namanya adaptasi. Perubahan yang cukup signifikan ini menimbulkan permasalahan baik dari dalam (internal) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru maupun dari masyarakat (eksternal). Seperti permasalahan yang terjadi di dalam Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam mempersiapkan implementasi sertipikat elektronik yaitu belum optimalnya implementasi sertipikat elektronik seperti rendahnya data siap elektronik pra sertipikat elektronik dan sertipikat elektronik (Pra Sert-El dan Sert-El), juga rendahnya data alih media/pa sertipikat elektronik. Terkait infrastruktur juga kurang memadai, karena terdapat beberapa kasus sistem yang digunakan error dan mengakibatkan salah

penginputan ketika entri berkas.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Transformasi Pelayanan Sertipikat Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024?

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk Mendeskripsikan Transformasi Pelayanan Sertipikat Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024.

TINJAUAN TEORI

Transformasi Pemerintahan

Transformasi berasal dari Bahasa Inggris *transform*, yang memiliki arti “mengendalikan suatu bentuk ke bentuk lain”. Dalam Bahasa Indonesia memiliki makna yaitu perubahan rupa, bentuk, sifat, dan fungsi. Istilah transformasi merujuk kepada aktivitas untuk mengubah sesuatu, baik komposisi, struktur maupun karakternya (Pardamean Lubis, 2019). Transformasi pada dasarnya merupakan proses peralihan dari suatu masa tertentu ke masa selanjutnya yang terjadi karena adanya inovasi atau perubahan-perubahan baik struktural maupun prosedural, terencana maupun tidak terencana.

Terdapat empat tahapan dari transformasi menurut (Gouilart dan Kelly:1995) dalam (Agustinus Widanarto, t.t, 2019), terdiri dari:

1. *Reframing* (pengubahan kerangka berpikir) yaitu

peningkatan pemahaman terhadap masalah dan tindakan yang diperlukan atau menata ulang kerangka tujuan instansi dengan menciptakan visi serta misi baru.

2. *Restructuring* (pengubahan struktur) yaitu penataan kembali struktur instansi untuk meningkatkan daya saing dalam pengembangan lingkungan eksternal dan internal melalui perubahan struktur instansi dan tata kelola kerja yang lebih beradaptasi dengan teknologi serta digital.

3. *Revitalization* (memberdayakan kembali) yaitu menata ulang prioritas pembangunan atau mengintegrasikan pemerintah ke dalam lingkungan organisasinya. Pemerintah seharusnya menetapkan indikator kinerja yang jelas sehingga memiliki jati diri dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya.

4. *Renewal* (pembaharuan) yaitu upaya yang dilakukan untuk memperbaharui para pegawai dan pejabat publik terhadap proses perubahan.

Transformasi pemerintahan dalam hal pelayanan tidak lepas dari adanya transformasi digital. Transformasi digital adalah proses kompleks yang memerlukan pendekatan yang holistik dan strategis. Bagi pemerintahan, ini bukan hanya tentang pengenalan teknologi

baru, tetapi juga tentang bagaimana teknologi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan cara kerja, meningkatkan layanan publik, dan pada akhirnya, meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Melalui transformasi digital, pemerintah dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan di lingkungan eksternal, sambil tetap memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang (Eliza Meiyani, M. R, 2024). Transformasi ini tidak hanya melibatkan pengenalan teknologi baru, tetapi juga perubahan budaya, operasional, dan model bisnis untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014) dalam (Eliza Meiyani, M. R, 2024).

D. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian menggunakan metode deskriptif yang dimana dapat diartikan sebagai suatu obyek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif, data yang diperoleh dilapangan dianalisis dalam bentuk deskriptif kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Provinsi Riau. Alasan penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru, Riau dan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dikarenakan Kota Pekanbaru, Riau adalah Ibu Kota sekaligus pusat pemerintahan dan kota kedua yang meluncurkan sertipikat elektronik serta memiliki Pra Sertipikat Elektronik terbanyak yaitu sebanyak 102.023.

Kantor Pertanahan, sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang dinaungi langsung oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional yang mengurus segala urusan pertanahan di daerah. Alasan memilih waktu penelitian tahun 2023-2024 karena tahun 2023 adalah waktu yang tepat untuk melihat masa proses transformasi pelayanan sertipikat elektronik dalam segi kebijakan, standar data, dan organisasi pengelola data yang dimulai dari kesiapan infrastruktur, scanning data, editing data, dan sampai pada penyimpanan sertapenyajian data. Pada tahun 2024 dapat melihat perbandingan dan perubahan apa saja yang terjadi selama proses masa transformasi dikarenakan peresmian sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru baru diresmikan tahun 2024. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan wawancara bersama informan. Informan

dalam penelitian ini antara lain Kepala desa, Sekretaris desa, BPD, dan Masyarakat desa. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perubahan Kerangka Berpikir (*Reframing*)

Reframing dalam konteks transformasi pelayanan sertipikat elektronik, menggambarkan perubahan perspektif yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam memandang pelayanan administrasi pertanahan. Sebelumnya, sertipikat tanah dikeluarkan dalam bentuk fisik yang memerlukan proses panjang dan dokumentasi yang rumit. Dengan adanya sertipikat elektronik, pandangan terhadap layanan ini beralih dari yang konvensional menjadi lebih modern dan berbasis teknologi. Oleh sebab itu ada beberapa prosedur penerbitan sertipikat elektronik yakni sebagai berikut ,penggantian sertipikat analog menjadi sertipikat elektronik atas tanah yang telah didaftarkan bagi satuan yang telah didaftarkan dalam hal ini adalah sertipikat analog, dimana pendaftaran tanah diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, ketika akan diubah

menjadi sertipikat elektronik harus melakukan pendataan terlebih dahulu dan validasi data yang meliputi data pemegang hak dan data fisik sampai data yuridisnya, ketika semua telah dilakukan pemeriksaan maka semua yang sebelumnya dalam bentuk data fisik akan digantikan oleh dokumen elektronik.

Pendaftaran tanah secara elektronik sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 mulai tahap awal pendaftaran hingga penerbitan sertipikat elektronik dilakukan secara digital dan tersusun secara terpusat di kementerian. Proses validasi atau pengesahan juga dilakukan secara digital. Adapun unsur-unsur yang menjadi muatan dari dokumen elektronik adalah identitas pemilik hak, yuridis tanah dan data fisik.

Secara umum alih media ke digital membutuhkan berbagai macam persiapan seperti kesiapan infrastruktur pendukung kegiatan, scanning data, editing data, sampai pada penyimpanan dan penyajian data (Laksono, 2018) dalam (Widiyantoro dkk., 2022). Dalam hal pendaftaran tanah, alih media tidak hanya melibatkan keempat unsur umum tersebut namun juga unsur kebijakan, standar data, dan organisasi pengelola data (Pinuji, 2016) dalam

(Widiyantoro dkk., 2022).

Dalam konteks pendaftaran tanah, proses alih media dari dokumen fisik ke dokumen elektronik tidak sekadar melibatkan empat unsur teknis utama—yakni data yuridis, data fisik, dokumen pengukuran, dan buku tanah—melainkan juga mencakup unsur kebijakan, standar data, dan struktur organisasi pengelola data. Ketiga unsur tambahan tersebut memiliki peran strategis dalam memastikan keberlanjutan, keandalan, dan legitimasi sistem pertanahan elektronik yang dibangun. Pada unsur kebijakan merupakan landasan normatif yang mengatur seluruh proses alih media. Alih media hanya dapat dianggap sah secara hukum apabila dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, kebijakan mengenai alih media dalam pendaftaran tanah diatur melalui Peraturan Menteri ATR/BPN No 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Pada unsur standar data mencakup format data digital dalam alih media, diperlukan standar data yang baku dan seragam untuk memastikan keterpaduan antar sistem dan konsistensi informasi. Standar ini mencakup:

1. Format data digital

(misalnya format PDF-A untuk arsip elektronik)

2. Spesifikasi metadata (termasuk identitas bidang tanah, informasi pemilik, koordinat, riwayat hak)
3. Penyesuaian dengan system *Land Administration Domain Model*(LADM) sebagai standar internasional tata kelola data pertanahan
4. Format koordinat spasial yang mengikuti Sistem Referensi Geospasial Nasional (SRGN) seperti WGS 84 atau UTM.

Penerapan standar data ini penting untuk mendukung interoperabilitas antar sistem informasi, seperti Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

Digitalisasi dokumen pertanahan memerlukan organisasi yang memiliki struktur kerja, kompetensi SDM, dan mekanisme koordinasi yang jelas. Organisasi pengelola data berperan dalam mengelola alur transformasi dokumen dari fisik ke digital (pemindaian, indeksasi, validasi), menjamin integritas dan keamanan data, termasuk pengendalian akses dan penyimpanan dalam server pusat, mengatur tanggung jawab antar unit kerja, seperti Seksi Pengukuran dan Pemetaan, Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, serta Bidang

Infrastruktur Teknologi Informasi. Tanpa struktur organisasi yang jelas, risiko duplikasi data, ketidaksinkronan antar dokumen, hingga kebocoran informasi sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan menjadi bagian penting dalam reformasi pertanahan digital. Dengan demikian, alih media dalam pendaftaran tanah tidak hanya merupakan proses teknis memindahkan dokumen dari

bentuk cetak ke digital. Ia merupakan suatu proses transformasi sistemik yang harus didukung oleh: kebijakan hukum yang kuat, penerapan standar data yang konsisten, serta pengelolaan kelembagaan yang profesional. Ketiganya merupakan prasyarat agar system pendaftaran tanah berbasis elektronik tidak hanya efisien, tetapi juga akuntabel, berkelanjutan, dan terpercaya secara hukum.

Gambar 1.2 Mind Map Indikator Reframing



Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa *reframing* ini ditandai dengan perubahan regulasi yang mengakomodasi sistem elektronik, seperti Peraturan Menteri ATR/BPN No. 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, juga menjadi faktor penting dalam pembiasaan ulang pola layanan pertanahan. Dalam menjalankan implementasi sertipikat elektronik

di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, pemimpin serta para pegawai Kantor Pertanahan harus memahami dan mengetahui dengan jelas definisi sertipikat elektronik yang telah bertransformasi dari sebelumnya yaitu sertipikat analog.

2. Pengubahan Struktur (Restructuring)

Restructuring di sini merujuk pada perubahan struktur organisasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

yang diperlukan untuk mendukung implementasi sertipikat elektronik. Organisasi yang sebelumnya fokus pada pengelolaan sertipikat fisik, kini harus menyesuaikan diri dengan sistem elektronik yang lebih kompleks. Tugas dan tanggung jawab pegawai dibagi menjadi beberapa divisi yang masing-masing bertanggung jawab terhadap aspek teknis dan administrasi, seperti tim IT, tim verifikasi data, dan tim pengelolaan sertipikat elektronik. *Restructuring* ini juga mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), di mana pegawai diberikan pelatihan terkait teknologi informasi dan aplikasi sistem sertipikat elektronik.

Struktur organisasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mengalami reorganisasi fungsional untuk mendukung pelaksanaan layanan elektronik. Perubahan struktural tersebut meliputi: penambahan tugas dan fungsi unit kerja tertentu, khususnya pada Seksi Infrastruktur Teknologi Informasi Pertanahan (TI Pertanahan), yang menjadi ujung

tombak digitalisasi dokumen dan sistem. Integrasi lintas seksi, seperti antara Seksi Pengukuran dan Pemetaan, Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, serta Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, guna mempercepat proses validasi dokumen elektronik. Pelimpahan kewenangan teknis ke tim verifikator digital untuk menghindari sentralisasi berlebihan dalam proses penilaian dokumen elektronik. Transformasi struktur ini mengarah pada pola organisasi yang lebih adaptif dan kolaboratif, di mana koordinasi antarseksi menjadi lebih dinamis dan berbasis sistem kerja berbagi informasi real time.

Perombakan struktur memang tidak dilakukan, tetapi terdapat pembentukan tim tambahan selama proses transformasi alih media sertipikat elektronik, yang mana pembentukan tim ini diambil dari berbagai seksi dalam struktur instansi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Berikut tim alih media yang dibentuk untuk mendukung transformasi sertipikat elektronik:

Tabel 1.2 Tim Alih Media Sertipikat Elektronik Tahun 2023-2024

No	Uraian Pekerjaan	Jumlah	Keterangan Tugas
1	Petugas Verifikasi	40	Melakukan proses tahapan verifikasi data tekstual Buku Tanah dan Surat Ukur.

2	Koordinator	2	Mengkoordinasikan pelaksanaan alih media mulai dari persiapan sampai dengan serah terima agar berjalan sesuai SOP.
3	Petugas <i>Quality Control</i>	6	Memastikan Pekerjaan berjalan sesuai dengan standar keluaran yang tercantum dalam Tata Cara Kerja (TCK), memeriksa setiap berkas masuk sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan memeriksa hasil draft sebelum diterbitkan menjadi sertifikat elektronik.
4	Admin	2	Menyiapkan administrasi kegiatan alih media, memperbaiki berkas jika terdapat kendala serta berkoordinasi dengan bagian pusat yg disebut pusdatin jika masalah belum dapat diselesaikan.
Total		50	

Sumber: Dokumen Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, 2023-2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam masa transformasi pemerintahan sertifikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, memang terdapat tim khusus yang menangani alih media sertifikat analog ke sertifikat elektronik dan bagaimana pembagian tugas serta tanggung jawab diantara anggota tim

dalam proses transformasi ini agar dapat berjalan dengan maksimal. Dalam mencapai implementasi dari pelayanan sertifikat elektronik ini Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru akan memastikan bahwa semua anggota tim dan pegawai memahami serta mengikuti prosedur aturan yang telah ditetapkan dengan

dilakukannya monitor pekerjaan melalui laporan harian. Peningkatan efisien perubahan yang cukup signifikan dalam proses pelayanan sertipikat setelah implementasi sertipikat elektronik dan tingkat akurasi data yang lebih tinggi dalam sistem elektronik dibanding sistem manual.

Sebelumnya masyarakat datang langsung ke Kantor Pertanahan, antre formulir dan verifikasi manual dokumen tanah, tandatangan basah, lalu cetak sertipikat secara fisik. Lama proses rata-rata 30–45 hari kerja, tergantung stok materi dan antrian. Pendaftaran online via website Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru → unggah dokumen ke sistem → verifikasi staf via sistem digital → sertipikat elektronik dikirim melalui email Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Mempercepat proses jadi 5-7

hari dan meminimalkan kontak langsung, pengurangan kontak ini meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Restrukturisasi dalam transformasi pelayanan sertipikat elektronik dilakukan melalui pembentukan tim alih media dan tata kelola kerja yang lebih adaptif terhadap sistem digital. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara internal Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, ditemukan adanya pembentukan tim efektif yang menangani layanan digitalisasi sertipikat tanah. Struktur kerja tidak dilakukan perombakan, tetapi menyesuaikan tugas dan tanggung jawab setiap divisi agar lebih optimal dalam melaksanakan pelayanan berbasis elektronik. Berikut ditampilkan hasil *mind map* indikator *restructuring* pada penelitian ini:

Gambar 1.3 Mind Map Indikator Restructuring



Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Mengacu pada peta pikiran di atas, restrukturisasi ini juga mencakup optimalisasi infrastruktur teknologi informasi dengan penerapan sistem manajemen elektronik yang lebih terpadu. Selama masa transformasi, juga terdapat perbedaan yang tidak terlalu banyak berubah pada fasilitas yang digunakan, seperti sebelum masa transformasi menggunakan komputer dan printer dan setelahnya juga tetap menggunakan komputer dan printer tetapi ada penambahan pada anjungan cetak mandiri sertipikat serta penggunaan blanko pada sertipikat. Implementasi sistem ini memungkinkan adanya integrasi data yang lebih baik antara Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dengan pemangku kepentingan lain (stake holder).

3. Memberdayakan Kembali (*Revitalization*)

Revitalization mencakup upaya untuk menghidupkan kembali dan meningkatkan semangat serta komitmen dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelayanan yang lebih cepat dan transparan dengan adanya sertipikat elektronik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pertanahan. Selain itu, proses revitalisasi juga dilakukan

dengan memperkenalkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan efektif, dengan cara mengurangi antrean panjang dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan dokumen.

Revitalization ini juga mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), di mana pegawai diberikan pelatihan terkait teknologi informasi dan aplikasi sistem sertipikat elektronik. Pelatihan yang diberikan akan juga akan menjadi acuan dalam mengukur keberhasilan pelayanan yang diberikan.

Pelatihan diselenggarakan sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah dengan tujuan untuk mengedukasi dan mempersiapkan pegawai dalam penerapan sistem penerbitan tanah secara elektronik. Materi pelatihan yang diberikan menekankan pada pentingnya digitalisasi proses penerbitan sertipikat tanah, yang mencakup tahapan mulai dari pendaftaran, input data, hingga penerbitan sertipikat elektronik. Pelatihan yang dilakukan yaitu terkait pelayanan elektronik kepada Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan Kota

Pekanbaru. Terkait pegawai yang terlibat dapat dilihat pada

tabel di bawah berikut:

Tabel 1.3 Pegawai Yang Mengikuti Pelatihan Terkait Pelayanan Sertipikat Elektronik Tahun 2024

Hari	Materi	Nama Pegawai Yang Hadir	Keterangan Jabatan
Senin , 13 Mei 2024	Materi pelatihan terkait sosialisasi sertipikat elektronik harus didorong lebih masif, penanganan berkas yang sedang berjalan, apa solusi jika ada kesalahan dalam proses alih media, kekuatan hukum dokumen elektronik dalam hal ini sertipikat elektronik.	Fauziazi, S.E.,M.M	Kepala SubBagian Tata Usaha
		R. Apriza, S.H	Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan
		Meilisa Fitriah,S.H. ,M.H	Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa
		Husnaidi,S. Tr	Penata Kadastral Pertama
		M.Ilhami Aflah Alym,S.H., Mkn	Koordinator Substansi Pemeliharaan Hak Tanah Ruang
		Krisnawan Andiyanto, S.Tr	Penata Pertanahan Pertama
		Ervina Dian Novitasari, A.P	Petugas Ukur Kantor Pertanahan

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, 2023-2024

Pada tabel di atas, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mengikuti undangan kegiatan pelatihan terkait layanan elektronik yang diselenggarakan oleh Kementerian ATR/BPN secara virtual melalui zoom meeting. Materi pelatihan terkait sosialisasi sertipikat elektronik harus didorong lebih masif, penanganan berkas yang sedang berjalan, apa solusi jika ada kesalahan dalam proses alih media, kekuatan hukum

dokumen elektronik dalam hal ini sertipikat elektronik.

Selanjutnya ada webinar nasional yang disampaikan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian ATR/BPN secara daring melalui zoom pada 25 April 2024, terkait penerapan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Webinar ini diikuti oleh Kepala Kantor Pertanahan dan beberapa pejabat struktural yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Pejabat Struktural Yang Mengikuti Webinar Nasional tentang Penerapan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2024

N o	Nama	Jabatan
1	Doni Syafrial, S.SiT.,M.Si	Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
2	Fauziazi, S.E.,M.M	Kepala SubBagian Tata Usaha
3	Andri Ivandi G.Munthe,S.ST	Kepala Seksi Survei dan Pemetaan
4	Andrias, S.H.,M.H	Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran
5	Odi Pramono, S.Kom	Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan Pertanahan

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel di atas bahwa webinar nasional diikuti oleh pejabat struktural Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Webinar tersebut menjelaskan tentang sejumlah keunggulan penerapan sertipikat elektronik, yaitu efisiensi waktu dalam penerbitan sertipikat tanah serta proses administrasi jual beli

lahan dari pengembang dan hak tanggungan. Dengan proses yang baru saat ini, bisa dilakukan pendaftaran sekaligus jual beli dan hak tanggungan dalam satu kali proses, sehingga banyak hal implikasi manajerial untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Dengan adanya perubahan ini, masyarakat diharapkan dapat melakukan pengalihan media sertipikat analog ke sertipikat elektronik dengan lebih cepat dan mudah, serta dapat menarik minat masyarakat agar melakukan alih

media tersebut, sehingga sertipikat yang ada di masyarakat sudah dalam bentuk elektronik semuanya. Indikator *revitalization* pada penelitian ini ditampilkan lebih jelas dalam peta pikiran di bawah ini:

Gambar 1.4 Mind Map Indikator Revitalization



Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

4. Pembaharuan (*Renewal*)

Renewal berkaitan dengan pembaruan sistem dan kebijakan yang mendasari operasional pelayanan sertipikat elektronik. Transformasi dan modernisasi dengan menggunakan teknologi digital tersebut nantinya akan mengganti sistem registrasi tanah dari cara manual (kertas) dan akan digantikan ke arah elektronik. Praktek pendaftaran tanah dan kepemilikan sertipikat tanah (*recht cadastre*) di Indonesia secara manual (kertas) itu sudah terlaksana selama 61 (enam puluh satu) tahun sejak 1960 yaitu saat mulai berlakunya UUPA (Undang-Undang Pokok Agraria) (Rachman & Hastri, 2021). Selanjutnya dijelaskan untuk

penggantian sertipikat fisik/kertas menjadi sertipikat elektronik dilaksanakan melalui permohonan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, dimana nantinya sertipikat kertas asli yang dimiliki tiap-tiap pemegang hak atas tanah tidak lagi disimpan di dalam rumah melainkan diserahkan kepada pemerintah yaitu Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam bentuk Buku Tanah Elektronik (BT EL) sebagai arsip.

Pembaruan ini tidak hanya menyangkut penggunaan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan kebijakan yang lebih terbuka terhadap inovasi. Inovasi yang dilakukan mencakup:

1. Penerapan sistem antrian elektronik, sistem pengarsipan digital yang lebih

aman dan terintegrasi.

2. Akses online untuk pengajuan sertifikat dan pemantauan status permohonan sertifikat melalui aplikasi Sentuh Tanahku.
3. Penguatan aspek keamanan digital juga menjadi bagian dari *renewal* ini, di mana teknologi enkripsi dan autentikasi ganda diterapkan guna memastikan keabsahan dan keamanan dokumen elektronik yang diterbitkan.
4. Selain itu, adanya aplikasi berbasis web dan mobile yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengecekan status sertifikat secara real-time melalui aplikasi Sentuh Tanahku.
5. Peningkatan kerja sama dengan penyedia layanan teknologi untuk memastikan infrastruktur tetap mutakhir yaitu Pusat Data dan Informasi Pertanahan (Pusdatin Pertanahan).
6. Evaluasi berkala terhadap sistem yang sudah berjalan guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan, serta mempercepat proses pembuatan dan pengeluaran sertifikat tanah. Rencana aksi perubahan yang dilakukan memanfaatkan teknologi digital yang mendukung keberhasilan dari peningkatan data siap elektronik dan peningkatan alih media pra sertifikat elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan

reencana aksi perubahan ini juga mencakup penggunaan aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP), Aplikasi Survei Tanah, Aplikasi Sentuh Tanahku dan Aplikasi SITATA

Setelah persiapan dilakukan selanjutnya ialah upaya sosialisasi kepada masyarakat serta bagaimana dampak dan respon dari masyarakat terkait perubahan sertifikat analog ke sertifikat elektronik. upaya sosialisasi melalui website dan instagram. Sosialisasi dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui informasi transformasi sertifikat analog ke elektronik dengan mudah tanpa harus datang ke kantor, terlebih lagi masyarakat sudah banyak yang menggunakan media sosial. walaupun sudah memanfaatkan penggunaan teknologi serta memberikan inovasi dalam masa transformasi, tetap saja harus diperhatikan bahwa inovasi yang ada memang sudah sesuai dan tersedia atau belum. Dari hasil wawancara dengan pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa pemerintah telah menyusun strategi jangka panjang untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital ini. Selain itu, peningkatan literasi digital bagi masyarakat dan stakeholder juga menjadi bagian dari upaya *renewal* agar seluruh pihak dapat beradaptasi dengan perubahan sistem yang terjadi. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada *mind map* di bawah berikut:

Gambar 1.5 Mind Map Indikator Renewal



Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Peta pikiran yang ditampilkan di atas, menunjukkan bahwa terdapat evaluasi berkala yang dilakukan serta pengembangan fitur dari pengecekan digital sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

Transformasi pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menunjukkan arah perubahan yang positif. Namun demikian, implementasi belum sepenuhnya optimal. Kesiapan infrastruktur, SDM, dan komunikasi publik masih menjadi tantangan. Proses transformasi telah mencerminkan indikator reframing, restructuring, revitalization, dan renewal, meskipun belum sepenuhnya merata. Diperlukan komitmen berkelanjutan dari internal kantor pertanahan dan dukungan eksternal dari masyarakat

serta kebijakan pusat untuk memastikan keberhasilan transformasi digital ini.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan beberapa hal berikut Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru perlu mengakselerasi penguatan infrastruktur teknologi informasi guna menjamin keberlanjutan dan efektivitas layanan sertipikat elektronik di Kota Pekanbaru. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru perlu meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan penguatan sistem kerja berbasis digital. Sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan secara intensif agar pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem sertipikat elektronik semakin meningkat.

Pengembangan sistem aplikasi validasi data pertanahan yang tidak hanya bergantung pada satu sistem

induk yang terpusat. Peningkatan kualitas data pertanahan, dapat melakukan kolaborasi dengan pihak Kecamatan dan Kelurahan setempat agar mempercepat kegiatan validasi data untuk memudahkan pelaksanaan penerbitan sertifikat tanah elektronik. Evaluasi berkala terhadap implementasi sertifikat perlu dilakukan secara sistematis, disertai dengan mekanisme umpan balik dari pengguna layanan, agar meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kekurangan yang ada. Penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi pengalaman pengguna secara lebih mendetail, seperti kemudahan akses, pemahaman terhadap sistem digital, serta persepsi terhadap keamanan data. Pendekatan ini akan membantu memahami respons masyarakat terhadap transformasi digital layanan pertanahan baik di Kota Pekanbaru maupun di Kota lain di Provinsi Riau.

G. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, H. Z. (2021). *Metode-Penelitian-Kualitatif* (SE. ,M. S. Dr.Patta Rapanna, Ed.). Syakir Media Press.
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- Nasution Fattah, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina, Ed.; 1 ed.). Harfa Creative.
- Prof. Dr. Dra. Hj. Eliza Meiyani, M. R. (2024). *TRANSFORMASI DIGITAL DAN PEMERINTAHAN*

RESPONSIF. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.

Sinaga, D. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN* (Penelitian Kualitatif). Damera Sinaga UKI PRESS (I). UKI Press.

Artikel Ilmiah

- Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 26–49. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.135>
- Agustinus Widanarto. (2019). TRANSFORMASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN. *Jurnal Ilmiah Wahana Bakti Praja*, 9, 75–94.
- Anggie Irfansyah. (2023, Mei 22). Memahami Aspek Kunci Transformasi Digital di Pemerintahan. siapspe.id.
- Gao, T. P., Su, H., & Yu, T. (2021). *The Connotation and Logical Construction of Government Digital Transformation - Based on the Analysis of Sociotechnical System Theory*. *E3S Web of Conferences*, 251.
- Habibi, S. A., Prambudi, G. S., Trisnawati, T., & Wulandari, R. (2025). *Transformasi Digital Administrasi Pertanahan : Implementasi Dan Tantangan Sertipikat Elektronik Di Indonesia*.
- Huda, N., & Wandebori, H. (2021). Problematika Transformasi Sertifikasi Tanah Digital. *Marcapada:Jurnal*
- Handayani, A., & Anggriani, R. (2022). Transformasi Digital Sertifikat Tanah Oleh Ppat Di Kabupaten Kulon Progo. In *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Graduate Conference* (Vol. 2, No. 1, pp. 194-206).

- Pardamean Lubis, P. (2019). Transformasi Paradigma Dan Proses Dalam Konteks Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Berbasis Elektronik. *Jurnal Reformasi Hukum*, XXIII(2), 188–205.
- Putra, P. D. A. A. (2024). *Strategi Transformasi Digital Melalui Alih Media Guna Penyiapan Data Pelayanan Sertipikat Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Rachman, A. M. I., & Hastri, E. D. (2021). Analisis Kendala Implementasi Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertipikat Elektronik. *Mulawarman Law Review*, 91–104.
- Saadah, K. A. W. (2020). Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. *Jurnal: Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, Volume 5(Nomor 1), hlm: 131-138. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jpk/article/view/7820/3749>
- Suhattanto, M. A., Sarjita, S., Sukayadi, S., & Mujiburohman, D. A. (2021). Kualitas data pertanahan menuju pelayanan sertifikat tanah elektronik. *Widya Bhumi*, 1(2), 87-100.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January).
- Syamsur, S., Madiung, B., & Tira, A. (2023). ANALISIS HAMBATAN PEMBERLAKUAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK SERTA UPAYA PENYELESAIANNYA DI KOTA MAKASSAR. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 6(1), 97–105.
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). DIGITAL TRANSFORMATION: ROLE OF DIGITAL LEADERSHIP. *Jurnal EMBA*, 10(2), 1116–1123.
- Ulfah, U. M. (2016). *Implementasi Transformasi Pendaftaran Tanah Layanan Elektronik Pertanahan di Kantor Pertanahan*.
- Widiyantoro, S., Guntur, I. G. N., Rahmanto, N., & Wahyuningrum, D. (2022). Tantangan Menuju Penerapan Sertipikat Elektronik Di Kota dan Kabupaten Magelang. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 97–106.
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Permen ATR/BPN No 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah
- Petunjuk Teknis No 3 /Juknis-HR.02/III/2024 tentang Tata Cara Penerbitan Sertipikat Elektronik
- Website**
- Idon Tanjung, & Teuku Muhammad Valdy Arief. (2024, Desember 2). Kasus Mafia Tanah untuk Jalan Tol di Riau, Kades dan Sekretarisnya Jadi Tersangka Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul “Kasus Mafia Tanah untuk Jalan Tol di Riau, Kades dan Sekretarisnya Jadi Tersangka”. <https://regional.kompas.com/read/2024/02/12/191954178/kasus-mafia-tanah-untuk-jalan-tol-di-riau-kades-dan-sekretarisnya-jadi>, diakses pada 10 Februari 2025
- Idris Harahap. (2024, Juni 1). Respon Kasus Mafia Tanah di Pekanbaru, Senator Edwin Kemenkeu. (2014, November 5). Langkah Transformasi Organisasi pemerintah. <https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/ppkblu/id/data->

[publikasi/artikel/59-langkah-transformasi-organisasi-pemerintah.html](#), diakses pada 10 Februari 2025

Titus Puba Jaya. (2024, Juli 9). Kader PDI-P di Pekanbaru Laporkan Mafia Tanah yang Libatkan Oknum Polisi.

<https://catatanriau.com/news/detail/20177/kader-pdip-pekanbaru-laporkan-mafia-tanah-yang-libatkan-oknum-polisi-ke-polda-riau>, diakses pada 10 Februari 2025