

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dikantor dapat berupa layanan informasi, layanan administrasi, layanan konsultasi, layanan pengaduan, layanan pembayaran, layanan pengiriman, layanan pengurusan dokumen, layanan pembuatan surat, layanan pengawasan, dan layanan lain yang ditawarkan oleh kantor. Pelayanan tersebut dapat membantu masyarakat untuk menyelesaikan masalah mereka secara cepat dan mudah. Pelayanan publik membantu masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan, mengurus dokumen yang diperlukan dan membuat pembayaran yang diperlukan. Pelayan publik juga membantu masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan mengikuti proses pengawasan yang diperlukan. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik perlu dilakukan secara efektif dan efisien baik diberikan kepada lembaga, pegawai ataupun kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik yang efektif dapat diukur dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat adalah salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam menilai efektifitas kerja pegawai. Untuk menilai efektifitas kerja pegawai dapat dilihat dari tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, serta komitmen dan dedikasi yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas di dalam ruang lingkup kantor. Dalam kegiatan administrasi kantor terdapat kearsipan yang berperan penting dalam perjalanan kehidupan instansi atau lembaga untuk menjaga siklus arsip mulai dari tahap penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan pemindahan data arsip. Sehingga Arsip sendiri menjadi pion dan kunci penting keberlangsungan kegiatan didalam sebuah lembaga yang dalam pelaksanaan pengambilan keputusan oleh pimpinan kantor tergantung pada kelengkapan data, kecepatan kerja, penyimpanan data terkait dan ketepatan informasi yang disajikan dan dilaporkan secara aktif kepadanya. Karena itu sangat diperlukan perencanaan pelaksanaan, dan pengawasan arsip yang dilakukan secara transparansi guna menghindari segala kecurangan dan penggelapan data arsip itu sendiri.

Meskipun kearsipan memiliki peranan yang sangat penting dalam administrasi, tidak tertutup kemungkinan dalam lembaga atau kantor saat ini terdapat banyak kecurangan pada penataan arsip yang kurang memenuhi prosedur kaidah penyusunan arsip secara nasional. Kecurangan ini maksudnya kantor kearsipan setempat tidak memberikan akses kepada warga untuk mendapatkan akses arsip karna informasi tersebut dapat menjadi masalah untuk kantor tersebut. Penjelasan ini didukung oleh teori kontrol internal oleh Hermann wellish dimana teori ini menekankan pada pentingnya pengendalian internal arsip untuk memastikan bahwa arsip yang disimpan dan dikelola dengan benar guna menghindari kecurangan penyimpanan arsip. Adapun kasus kearsipan yang kerap dijumpai dimana arsip –arsip hanya ditumpuk didalam gudang yang mengakibatkan arsip mudah rusak bahkan sulit untuk ditemukan kembali apabila sewaktu-waktu diperlukan. Kondisi ini membuat pelayanan untuk kebutuhan masyarakat akan arsip itu tidak bisa dipenuhi dalam waktu singkat. Sehingga pentingnya pengaturan arsip secara sistematis dan teratur untuk memastikan bahwa arsip dapat diakses dengan mudah dan cepat serta penyimpanan arsip dalam ruangan yang bersih dan tersedia guna memudahkan penataan arsip sesuai teori penataan arsip menurut Paulo Banks.

Kearsipan memainkan peran penting dalam administrasi perkantoran yakni sebagai pusat ingatan dan sumber informasi dalam rangka melakukan kegiatan perencanaan, perumusan kebijakan, pembuatan keputusan, penilaian, pengendalian dan pertanggung jawaban dengan setepat-tepatnya.<sup>1</sup> Pelayanan publik dibidang kearsipan perlu ditata ulang agar pelayanan kepada masyarakat lebih efektif. Efektifitas menurut Siagian adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dilaksanakan.<sup>2</sup> Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya<sup>3</sup>. Arsip sendiri merupakan suatu rekaman dari suatu kegiatan dan catatan informasi tentang suatu hal. Arsip yang ada pada suatu Kantor atau Badan Swasta berfungsi sebagai penyedia bahan bukti untuk pertanggungjawaban kegiatan kantor yang bersangkutan. Dengan demikian arsip diperlukan untuk keperluan pengambilan keputusan dan kebijakan baru oleh pimpinan instansi atau perusahaan yang memerlukan data kearsipan. Efektifitas dalam penyusunan kearsipan juga

---

<sup>1</sup> <http://dpad.jogjaprovo.go.id/article/archive/view/sistem-kearsipan-dalam-menunjang-efisiensi-kerja-37>

<sup>2</sup> Sondang P. Siagian, *kiat meningkatkan produktifitas kerja*, (jakarta: PT Rineka Cipta, 2002)

<sup>3</sup> <http://al-bantany-112.blogspot.com,2009/11/kumpulan-teori-efektifitas.html>

sangat diperlukan karena dengan adanya keefektifan dalam pengelolaan data arsip maka suatu organisasi dapat dijalankan secara teratur serta efektif. Pengelolaan data secara efektif akan menjamin terlaksananya program kegiatan yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengelolaan data arsip vital sertifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Kupang terdapat dua pengelolaan data arsip vital yakni arsip manual dan arsip terkomputerisasi. Dimana arsip manual adalah dokumen yang berisi petunjuk dan informasi tentang Arsip vital sertifikat tanah yang ada dihasilkan dari pemohon yaitu masyarakat umum yang ingin membuat sertifikat tanah, pembebasan hak atau penyelesaian masalah seputar hak atas tanah. Dari setiap langkah kegiatan tersebut menghasilkan warkah berbeda jenisnya, seperti pada proses pengukuran tanah akan menghasilkan SU (Surat Ukur) dan juga warkah pengukuran yang disimpan di bagian pengukuran. Lalu ada juga warkah berupa buku tanah yang dihasilkan dari proses pendaftaran tanah. arsip vital tidak hanya tercipta dari proses penerbitan sertifikat tanah namun juga bisa dihasilkan dari proses pemeliharaan data.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, arsip vital sertifikat tanah dihasilkan dari layanan publik yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Kupang dan setiap proses yang dilakukan, baik untuk menerbitkan sertifikat baru ataupun menyelesaikan permasalahan seputar hak atas tanah akan menghasilkan warkah baru namun warkah lama akan tetap disimpan untuk waktu yang tidak terbatas karena digunakan sewaktu-waktu dan diperlukan sewaktu-waktu. Sedangkan arsip terkomputerisasi adalah proses komputerisasi arsip vital terjadi sesudah arsip tertata kedalam rak. Arsip akan diberikan nomor file, lalu akan di input kedalam excel informasi arsip tersebut berupa nomor file, nomor berkas, tahun berkas dan letak berkas tersebut sistem yang menyimpan, mengatur dan mengakses informasi secara digital.<sup>4</sup> Sistem ini memungkinkan pengguna untuk mencari, mengakses, mengelola informasi dengan mudah dan cepat. Arsip terkomputerisasi juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan produktifitas organisasi dengan menyediakan akses ke informasi yang tepat dan akurat. Jenis arsip vital yang berada di Kantor Pertanahan Kota Kupang yaitu arsip vital permohonan hak, arsip vital peralihan hak, arsip vital pendaftaran tanah pertama serta arsip pertanahan lainnya. Dalam kurun waktu sebulan Kantor Pertanahan Kota Kupang menghasilkan ±5000 arsip vital.

---

<sup>4</sup>Refialy, L. dkk. (2015). Pengamanan Sertifikat Tanah Digital Menggunakan Digital Signature SHA-512 dan RSA. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 1(3), 230-235

Proses temu balik di Kantor Pertanahan Kota Kupang cukup sederhana, karena hanya melihat nomor Daftar Isian yang tertera pada buku tanah dari Daftar Isian tersebut akan diketahui berkas warkah sertifikat tersebut tersimpan difolder berapa dan dirak mana. Sedangkan untuk melihat surat ukur juga tertera pada nomor yang ada dibuku tanah, sehingga cukup melihat nomor yang tertera sudah bisa mencari nomor warkah surat ukurnya. Proses pencarian warkah juga cukup mudah karena bisa menggunakan excel, misal ingin melihat berkas nomor 1635 tahun 2015, maka petugas akan menginput nomor berkas dan tahun berkas yang dicari, akan terlihat berkas tersebut berada dirak nomor keberapa dan baris keberapa. Arsip vital atau lebih sering disebut warkah ini hanya dapat digunakan oleh para pegawai setempat saja, sedangkan untuk masyarakat luar jika ingin menggunakan harus mendapatkan ijin dari Kanwil Pertanahan. Walaupun hanya digunakan oleh pegawai saja, namun hal ini menyangkut terhadap layanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Kupang .

Biasanya yang paling banyak menggunakan warkah yaitu petugas dari bagian SKP (Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan) dan juga bagian HHP (Hubungan Hukum Pertanahan), petugas menggunakan warkah sebagai acuan untuk penyelesaian masalah seputar hak atas tanah. Proses peminjaman di Kantor Pertanahan Kota Kupang masih cukup sederhana, hanya menuliskan dibuku bon pinjam dengan menuliskan berkas yang dipinjam, nama peminjam, dan tanggal pinjam. Lama penggunaan juga tidak terbatas sampai penyelesaian kasus hak atas tanah tersebut, namun setelah selesai harus segera dikembalikan, jika tidak akan terkena sanksi. Model arsip dokumen atau record adalah sebuah merupakan sebuah model cara berpikir dalam tata arsip dinamis yang mengidentifikasi serta mengelola hubungan dokumentasi, proses, sistem dan output. Dalam hal ini arsip vital yang dikelola oleh Kantor Pertanahan Kota Kupang Memiliki kecondongan sebagai arsip dengan model arsipdokumen, karena koherensi hubungan dari arsip tersebut diciptakan sampai pemanfaatan arsip.

Oleh karna itu, Penting penggunaan arsip dalam model digital untuk mempermudah penemuan data arsip dan mengurangi data arsip rusak atau hilang. Pengelolaan dan penataan arsip yang baik dan sesuai dengan kaidah dapat menjadikan arsip sebagai sumber informasi dan komunikasi serta pertanggung jawaban sehingga arsip tidak lagi dipandang hanya sebagai berkas yang tertimbun tetapi arsip merupakan sumber kekayaan yang layak perlu dilestarikan bagi masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Arsip berperang penting karena memiliki nilai legal /hukum yang dapat dipakai dalam proses pembuktian dipersidangan.

Pengarsipan digital atau elektronik pada bidang pertanahan penting dilakukan untuk menjamin ketersediaan arsip . Salah satu jenis arsip bidang pertanahan adalah sertifikat tanah. Sertifikat tanah yang merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah oleh seseorang yang saat ini masih diterbitkan secara fisik ( kertas).

Hal ini berpotensi adanya pemalsuan sertifikat dan rentannya sertifikat rusak atau hilang. Sehingga dengan adanya pengelolaan arsip secara digital dapat mengantisipasi bila terjadi kerusakan dan hilangnya sertifikat serta pemalsuan sertifikat.<sup>5</sup> Pengelolaan arsip sertifikat tanah merupakan suatu proses yang penting untuk memastikan bahwa semua dokumen yang berhubungan dengan tanah yang dimiliki oleh seseorang atau organisasi disimpan dengan benar dan tersedia untuk diakses ketika diperlukan. Proses ini juga membantu untuk memastikan bahwa sebuah informasi yang relevan tentang tanah tersebut tersedia dan dapat diakses secara efisien. Pengelolaan arsip sertifikat tanah meliputi berbagai hal termasuk pencatatan, pemantauan, pembaharuan dokumen secara berkala dan pemeliharaan dokumen agar tetap akurat dan up to date.

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara dan pengamatan peneliti selama satu bulan di Kantor Pertanahan Kota Kupang yang dimulai dari tanggal 19 September sampai 19 Oktober 2022 untuk memperoleh data awal penelitian, diketahui bahwa pengelolaan data arsip sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang belum tertata dengan baik. Dimana dalam pelaksanaan pengelolaan data arsip sendiri ditemukan masalah yang berkaitan dengan aksesibilitas data, kurangnya standar untuk pengelolaan data , tatanan ruang arsip yang kurang memadai, penyimpanan data manual yang kurang aman, dan kurangnya tenaga ahli atau juru arsip sertifikat. Hal ini disebabkan oleh belum tercukupinya kebutuhan akan sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana di Kantor Pertanahan.

Pengelolaan arsip sertifikat tanah di Kantor Pertanahan merupakan salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh petugas pertanahan. Arsip sertifikat tanah merupakan dokumen penting yang mencatat hak milik atas tanah dan properti yang dimiliki oleh seseorang. Oleh karena itu, pengelolaan sertifikat tanah di kantor pertanahan harus dilakukan dengan benar dan tepat. Tujuan utama dari pengelolaan data arsip sertifikat tanah di Kantor Pertanahan untuk memastikan bahwa semua informasi yang terkait dengan hak milik atas tanah dan properti

---

<sup>5</sup>Rezky Amalia Syafiin (2021)Pengarsipan Elektronik Sertifikat Tanah Untuk Menjamin Ketersediaan Arsip Sebagai Alat Bukti Yang Sah Pada Sengketa Pertanahan.Hal 14

yang dimiliki oleh seseorang dapat diakses dengan mudah dan tepat waktu. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Efektifitas Kerja Pegawai Dalam Pengelolaan Data Arsip Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Kupang**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: “ Bagaimana efektifitas kerja pegawai dalam pengelolaan data arsip sertifikat tanah di kantor pertanahan kota kupang ?”

## **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN**

### **1.3.1 Maksud penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas kerja pegawai dalam pengelolaan data arsip sertifikat tanah dikantor pertanahan kota kupang

### **1.3.2 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memperoleh pengetahuan tentang efektifitas kerja pegawai dalam pengelolaan data arsip sertifikat tanah dikantor pertanahan kota kupang