

DIGITALISASI ARSIP PADA BADAN PERTAHANAN KOTA SURABAYA SEBAGAI UPAYA PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Putri Mei Kristanti¹, Ghulam Maulana Ilman²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ptrrmmei253@gmail.com , ghulamilmann@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi publik untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan, termasuk dalam administrasi pertanahan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi. Pengabdian masyarakat melalui kegiatan magang ini bertujuan untuk mendukung proses digitalisasi arsip pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, khususnya bagian Buku Tanah. Kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan dengan metode observasi langsung, wawancara informal dengan pegawai, dokumentasi arsip fisik, serta keterlibatan aktif dalam proses administrasi seperti pencarian berkas, validasi data, dan input informasi. Analisis data menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan alur kerja, hambatan digitalisasi, serta efektivitas pelayanan berbasis dokumen fisik dan elektronik. Hasil menunjukkan bahwa struktur kerja yang sistematis, kompetensi pegawai, serta dukungan sarana digital telah mendukung pelayanan publik, namun efektivitas masih terkendala oleh arsip yang belum terdigitalisasi dan gangguan teknis sistem. Keterlibatan mahasiswa turut membantu mempercepat proses kerja dan memberikan gambaran empiris mengenai tantangan digitalisasi pertanahan. Secara keseluruhan, digitalisasi arsip menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akuntabilitas pelayanan publik. Diperlukan percepatan digitalisasi dan penguatan infrastruktur teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan pertanahan yang lebih modern dan efisien.

Kata kunci : Digitalisasi arsip, pelayanan publik, administrasi pertanahan

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology has encouraged public institutions to implement digital transformation to improve the speed and accuracy of services, including land administration, which involves complex processes. This community service activity, conducted through an internship program, aims to support the digitalization of archives at the Surabaya City Land Office I, particularly within the Land Book division. The program was carried out over three months using methods such as direct observation, informal interviews with staff, documentation of physical archives, and active involvement in administrative processes including file retrieval, data validation, and information input. Data were analyzed using a descriptive qualitative approach to illustrate workflow, digitalization challenges, and the effectiveness of services that utilize both physical and electronic documents. The results show that systematic work structures, competent staff, and available digital facilities support public service performance; however, effectiveness remains limited by non-digitalized archives and technical system disruptions. Student involvement helped accelerate administrative processes and provided empirical insight into the challenges of digitalizing land administration. Overall, archive digitalization is a strategic necessity for improving the speed, accuracy, and accountability of public services. Accelerated digitalization and strengthened technological infrastructure are required to achieve more modern and efficient land administration services.

Keywords : Archive digitalization, public service, land administration, land book, student internship

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era global saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat sebagai konsekuensi dari kemajuan teknologi informasi, perubahan perilaku masyarakat, serta meningkatnya kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan layanan. Transformasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga sektor publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin responsif, efisien, transparan, dan akuntabel. Berbagai negara di dunia telah mengadopsi digitalisasi administrasi sebagai strategi untuk meminimalkan hambatan birokrasi, meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi, serta memperbaiki manajemen data

pemerintah. Digitalisasi menjadi sebuah kebutuhan yang tidak terhindarkan dalam tata kelola modern karena mampu mempercepat alur pelayanan serta menekan peluang terjadinya kesalahan administratif.

Pada sektor administrasi pertanahan, digitalisasi merupakan langkah penting karena tanah merupakan aset vital dalam kehidupan masyarakat. Tanah tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai faktor produksi yang berhubungan dengan kegiatan ekonomi, pembangunan, dan investasi. Oleh karena itu, layanan pertanahan yang akurat dan cepat menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Secara global, banyak negara telah beralih dari sistem manual menuju sistem elektronik untuk mengelola data pertanahan. Reformasi ini membawa dampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan, mulai dari penataan arsip, pendaftaran tanah, pembaruan data, hingga penyelesaian sengketa. Penerapan teknologi digital pada administrasi pertanahan juga terbukti dapat mengurangi tumpang tindih data, meningkatkan keamanan dokumen, serta memperbaiki integritas pelayanan publik melalui sistem pencatatan yang lebih transparan dan mudah diawasi.

Di tingkat nasional, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) terus mendorong transformasi digital yang dibarengi dengan reformasi birokrasi. Berbagai inovasi layanan digital telah dikembangkan, antara lain Sentuh Tanahku, Loker Digital, dan HT-el. Aplikasi-aplikasi tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan data pertanahan. Langkah ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menggariskan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sebagai standar penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009, 2009). Transformasi digital pada sektor pertanahan juga merupakan bagian dari upaya pemerintah mewujudkan peningkatan indeks reformasi birokrasi dan pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah, termasuk Kantor Pertanahan di tingkat kota/kabupaten.

Administrasi pertanahan di Indonesia memiliki struktur yang kompleks karena melibatkan berbagai dokumen resmi dan proses hukum yang harus dikelola secara cermat. Salah satu komponen paling penting adalah Buku Tanah, yaitu dokumen yang memuat informasi hukum mengenai suatu bidang tanah, mulai dari status hak, identitas pemilik, riwayat peralihan hak, hingga pembebanan hak atas tanah (Mahsyar, 2011).

Buku Tanah menjadi dasar bagi seluruh proses layanan pertanahan seperti pengecekan sertifikat, pendaftaran tanah, balik nama, royalti, pemecahan dan penggabungan tanah, serta proses hukum lainnya. Kesalahan sekecil apa pun dalam pengelolaan Buku Tanah dapat berdampak pada sengketa, ketidakpastian hukum, dan terhambatnya proses pelayanan. Oleh sebab itu, pengelolaan arsip pertanahan harus dilakukan dengan sistem yang baik dan didukung oleh teknologi digital untuk menjaga akurasi informasi serta mempermudah proses pencarian data.

Pada konteks lokal, Kota Surabaya sebagai kota metropolitan menghadapi dinamika pertanahan yang cukup kompleks. Pertumbuhan ekonomi yang pesat, peningkatan aktivitas properti, serta tingginya mobilitas masyarakat menjadikan kebutuhan layanan administrasi pertanahan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebagai salah satu instansi yang diberikan mandat untuk menyelenggarakan layanan administrasi

pertanahan di wilayah tertentu memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan pelayanan berjalan efektif dan akurat. Bagian Buku Tanah, yang menjadi pusat pengelolaan data pertanahan, setiap hari menangani ratusan dokumen yang harus diproses. Kegiatan seperti pencarian berkas, pencatatan data, pengecekan sertifikat, penataan arsip, roya, serta pencatatan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) menuntut ketelitian tinggi dari seluruh pegawai dan petugas administrasi (Dewi et al., 2021). Jumlah dokumen fisik yang besar serta alur kerja yang padat berpotensi menimbulkan tumpukan arsip dan kesalahan pencatatan apabila tidak ditangani dengan sistem manajemen arsip yang optimal.

Tabel 1. Data Arsip Dokumen Pertanahan yang Sudah dan Belum Terdigitalisasi

Status Dokumen	Jumlah	Persentase
Sudah Terdigitalisasi	585	63,2%
Belum Terdigitalisasi	340	36,8%
Total Dokumen	925	100%

Meskipun transformasi digital pertanahan telah menjadi agenda nasional, capaian alih media arsip fisik (warkah) masih tergolong rendah. Berdasarkan laporan DPR, dari sekitar 180 juta bendel warkah, baru 24 juta (sekitar 13,35%) yang telah dialih ke media digital. Selain itu, kualitas data siap elektronik (data digital yang bisa digunakan langsung dalam sistem pertanahan elektronik) tercatat baru di kisaran 57%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar arsip pertanahan masih dalam bentuk fisik dan belum dimanfaatkan secara digital secara optimal. Di tengah target ambisius BPN untuk mengonversi 50% sertifikat ke format elektronik pada 2025, tantangan dalam digitalisasi arsip fisik menjadi sangat krusial. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, belum terdapat data publik yang jelas mengenai berapa persen arsip lokal yang sudah terdigitalisasi. Oleh karena itu, selama magang saya melakukan inventarisasi dan digitalisasi sejumlah arsip, yakni 585 bendel warkah, sebagai bagian kontribusi untuk mendukung digitalisasi lokal dan meningkatkan kecepatan transformasi pelayanan publik pertanahan di Surabaya

Meskipun berbagai upaya peningkatan telah dilakukan, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I tetap menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait pengelolaan arsip fisik yang volumenya terus bertambah. Keterbatasan ruang penyimpanan arsip menyebabkan dokumen sering kali menumpuk, sulit ditemukan, atau membutuhkan waktu pencarian yang lama. Selain itu, risiko ketidaksesuaian data, kerusakan dokumen fisik, serta kebutuhan layanan masyarakat yang semakin cepat turut memperbesar urgensi penerapan sistem administrasi berbasis digital. Untuk menjawab tantangan tersebut, digitalisasi arsip menjadi solusi strategis yang dapat meningkatkan efektivitas layanan, mempercepat akses informasi, mengurangi beban kerja manual, dan memperbaiki kualitas data yang diolah.

Dalam konteks pengabdian masyarakat, perguruan tinggi memiliki peran penting dalam membantu instansi pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik. Program magang mahasiswa merupakan salah satu bentuk kontribusi nyata yang dapat diberikan melalui

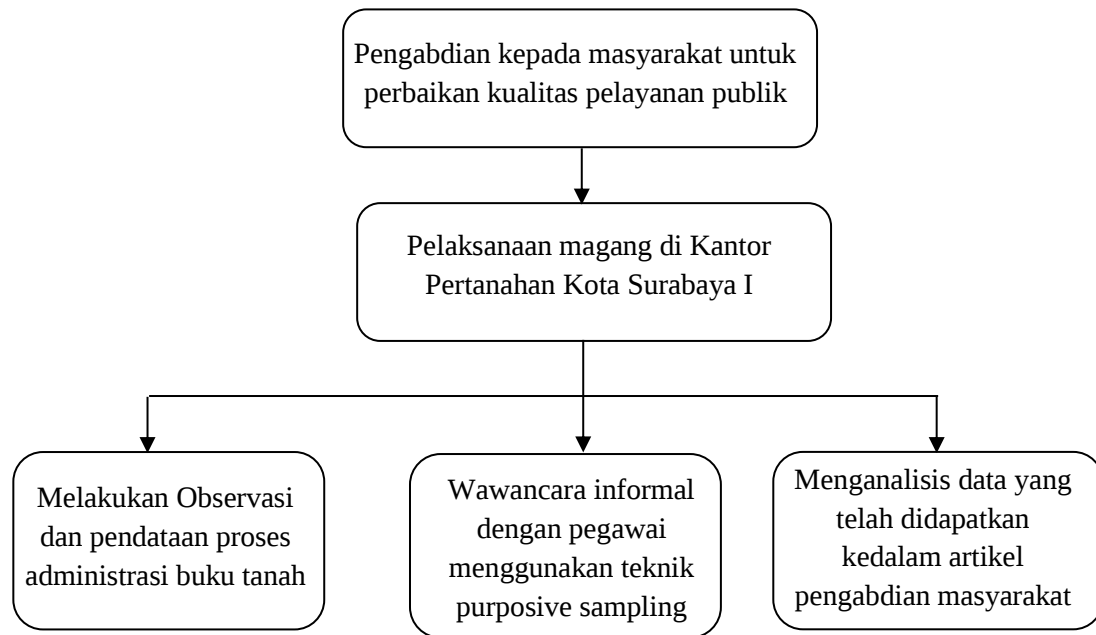
keterlibatan langsung dalam proses administrasi, identifikasi permasalahan lapangan, dan penyusunan rekomendasi berbasis pengamatan empiris. Melalui kegiatan magang di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk memahami secara langsung proses kerja birokrasi, kendala pengelolaan arsip fisik, serta kelebihan dan tantangan implementasi sistem digital dalam administrasi pertanahan. Keterlibatan mahasiswa dalam proses digitalisasi arsip, penataan dokumen, verifikasi data, dan pendampingan petugas memberikan nilai tambah bagi instansi dalam upaya meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan publik.

Berdasarkan urgensi tersebut, kegiatan magang ini dilaksanakan untuk mendukung digitalisasi arsip pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebagai bagian dari upaya perbaikan kualitas layanan publik. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada bantuan teknis, tetapi juga pada analisis kondisi lapangan, identifikasi faktor pendukung dan penghambat digitalisasi, serta penyusunan langkah strategis yang dapat memperbaiki mutu administrasi pertanahan. Dengan demikian, tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan memberikan kontribusi nyata terhadap proses digitalisasi arsip sebagai bagian dari penguatan pelayanan publik di sektor pertanahan.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian melalui kegiatan magang ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I pada bagian Buku Tanah selama tiga bulan, yaitu Juli hingga September 2024. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sumber data yang dinilai paling memahami proses administrasi Buku Tanah, seperti pegawai yang menangani pencatatan data kepemilikan, pencarian arsip, validasi dokumen, BPHTB, proses royalti, hingga pengelolaan registrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap alur kerja, wawancara informal dengan pegawai berpengalaman, dokumentasi arsip fisik, serta keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses administrasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi riil pelayanan pertanahan.

Data yang dihimpun dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menghasilkan gambaran komprehensif mengenai efektivitas administrasi Buku Tanah serta hambatan dan peluang perbaikannya. Penyajian data dilakukan melalui narasi deskriptif yang menggambarkan hubungan antarproses, aktor, serta dinamika kerja di lingkungan Kantor Pertanahan. Berbagai bahan kerja seperti arsip fisik Buku Tanah, formulir administrasi, buku registrasi, map arsip, serta dokumen BPHTB menjadi sumber utama dalam observasi dan analisis. Peralatan seperti komputer untuk pengarsipan digital dan printer untuk pencetakan dokumen turut mendukung kegiatan magang secara operasional.



Gambar 1. Bagan alir kegiatan PKM

HASIL dan PEMBAHASAN

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki mandat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, ATR/BPN terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama melalui reformasi administrasi dan digitalisasi sistem informasi pertanahan. Kegiatan magang yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, khususnya pada bagian Buku Tanah, memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana proses administrasi pertanahan berlangsung serta bagaimana digitalisasi arsip diimplementasikan dalam mendukung pelayanan terhadap masyarakat.

Unit kerja Buku Tanah merupakan salah satu bagian yang paling strategis di dalam struktur pelayanan pertanahan karena berfungsi sebagai pusat pengelolaan dokumen hukum terkait tanah. Dokumen tersebut meliputi Buku Tanah, sertifikat, warkah, peta bidang, dan berbagai berkas administratif yang menjadi rujukan utama dalam proses pengecekan sertifikat, roya, balik nama, pencatatan BPHTB, dan pelayanan lainnya. Keberadaan dokumen tersebut sebagai bukti autentik mensyaratkan proses administrasi yang teliti, terorganisasi, dan akuntabel. Berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa bagian Buku Tanah memiliki peran yang sangat vital dalam menjamin kepastian hukum dan ketepatan data dalam setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Ditinjau dari karakteristik organisasi, unit Buku Tanah memiliki susunan pegawai dengan latar belakang kompetensi yang beragam. Pegawai senior menunjukkan pemahaman mendalam terhadap prosedur administrasi pertanahan karena telah berpengalaman dalam menangani berbagai jenis layanan. Pegawai yang relatif baru masih dalam tahap adaptasi, namun terlihat

mampu mengikuti ritme kerja yang cepat dan detail. Pembagian tugas antarpegawai berjalan dengan baik, mulai dari pencarian arsip, validasi data, input buku tanah, pengecekan berkas, hingga penyusunan dokumen.

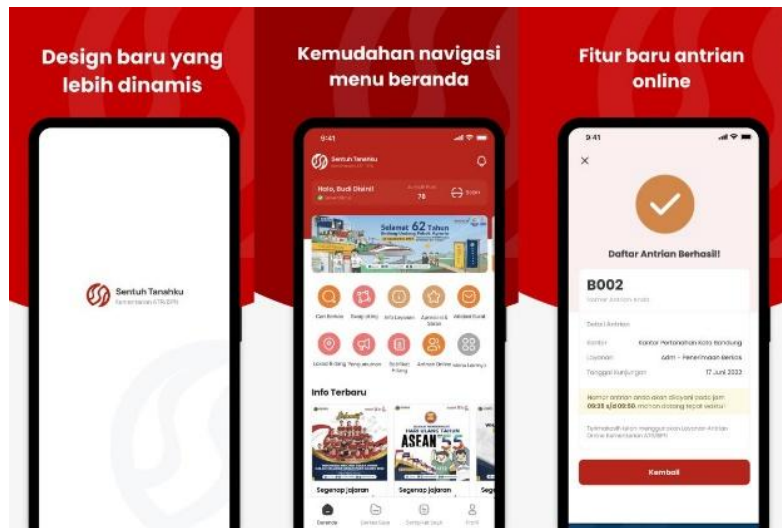
Digitalisasi arsip merupakan komponen penting dalam modernisasi pelayanan pertanahan. Namun, secara nasional capaian digitalisasi arsip fisik (warkah) masih rendah. Dari sekitar 180 juta bendel warkah nasional, baru 24 juta atau sekitar 13,35% yang telah dialihmedia digital. Sementara kualitas data siap elektronik baru mencapai sekitar 57%. Kondisi nasional ini menggambarkan bahwa digitalisasi masih berada pada tahap yang membutuhkan percepatan.

Situasi serupa juga terlihat di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Berdasarkan hasil observasi dan inventarisasi selama magang, proses digitalisasi arsip sudah berjalan namun belum merata di seluruh dokumen. Dari total 925 dokumen yang diamati, sebanyak 585 dokumen (63,2%) telah tersedia dalam bentuk digital, sedangkan 340 dokumen (36,8%) masih berupa arsip fisik sehingga harus dicari secara manual. Dokumen yang paling banyak terdigitalisasi adalah Buku Tanah dan Peta Bidang, sedangkan warkah merupakan dokumen yang paling lambat proses digitalisasinya. Tabel berikut menyajikan kondisi digitalisasi arsip yang ditemukan selama magang:

Tabel 2. Tingkat Digitalisasi Dokumen Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Jenis Dokumen	Jumlah Diamati	Sudah Digital	Belum Digital	Persentase Digital
Buku Tanah	350	240	110	68,6%
Warkah	200	60	140	30%
Sertifikat (salinan)	180	150	30	83,3%
Peta Bidang	120	95	25	79,1%
Dokumen Pendukung Lainnya	75	40	35	53,3%
Total	925	585	340	63,2%

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi sudah memberikan dampak positif terhadap percepatan pelayanan, khususnya pada pencarian Buku Tanah dan sertifikat. Namun, masih terdapat hambatan pada jenis dokumen tertentu, terutama warkah, yang belum terdigitalisasi secara optimal. Kondisi ini sejalan dengan tren nasional yang menempatkan warkah sebagai dokumen dengan tingkat digitalisasi paling rendah.



Gambar 2. Aplikasi Sentuh Tanahku

Sumber : rumah123.com

Dari sisi sarana dan prasarana, Kantor Pertanahan Surabaya I telah didukung oleh infrastruktur digital seperti komputer, jaringan internet, dan aplikasi layanan seperti Sentuh Tanahku, Loker Digital, dan HT-el. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena sebagian sistem masih memerlukan input manual atau pencarian dokumen fisik. Gangguan jaringan, keterbatasan komputer yang dapat mengakses sistem pusat, dan masa pemeliharaan sistem juga menjadi hambatan teknis yang memengaruhi kinerja pelayanan.

Dilihat dari perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan di Kantor Pertanahan Surabaya I telah memenuhi prinsip kejelasan prosedur, akuntabilitas, dan efektivitas. Namun, prinsip efisiensi belum sepenuhnya terpenuhi karena ketergantungan pada arsip fisik. Jika dikaitkan dengan konsep *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2000), pelayanan di Kantor Pertanahan Surabaya I menunjukkan orientasi pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat. Pegawai bersikap responsif, memberikan penjelasan yang jelas, serta melibatkan mahasiswa magang sebagai bagian dari proses pembelajaran dan peningkatan kualitas layanan.

Digitalisasi menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan. Meski proses digitalisasi belum merata, upaya yang sedang berjalan menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Percepatan digitalisasi warkah, peningkatan sarana teknologi, dan penguatan kompetensi pegawai merupakan kunci untuk mencapai pelayanan pertanahan yang modern, efektif, dan akuntabel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan kegiatan magang pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, khususnya bagian Buku Tanah, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pertanahan sangat ditentukan oleh kombinasi antara struktur kerja yang sistematis, kompetensi pegawai, serta pemanfaatan sarana digital yang tersedia. Pelayanan telah mencerminkan prinsip-prinsip dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan pendekatan *New Public Service*, terlihat dari kejelasan

prosedur, akuntabilitas, serta budaya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Namun, kendala seperti arsip fisik yang belum terdigitalisasi dan gangguan teknis masih menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu temuan tersebut, disarankan agar kantor pertanahan mempercepat proses digitalisasi dokumen, meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi informasi, serta melanjutkan penguatan kompetensi pegawai agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Selain itu, pengabdian lanjutan dapat diarahkan pada pendampingan digitalisasi arsip serta penelitian terkait optimalisasi sistem informasi pertanahan sehingga hasil magang dapat berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan di unit pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, XIX(1), 26–49.

Ardani, M. N., & Silviana, A. (2022). Persoalan Tertib Administrasi Pertanahan Melalui Kegiatan Pendaftaran Tanah Yang Berkeadilan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4, 494–512.

Denhardt, R. B. (2000). *The New Public Service : Serving Rather than Steering*. 549–559.

Dewi, A. K., Zakaria, W. F., Widhianingrum, W., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Muhammadiyah, U. (2021). Manajemen administrasi buku tanah di kantor pertanahan magetan. (*JTEB*) *Jurnal Terapan Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 31–35.

Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK*. I(2), 81–90.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009. (2009).