

# Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

Mariana Derlan Masia Harahap<sup>1\*</sup>, Ferdinand<sup>2</sup>, Luluk Tri Harinie<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Magister Sains Manajemen FEB UPR

<sup>2</sup> Magister Sains Manajemen FEB UPR

<sup>3</sup> Magister Sains Manajemen FEB UPR

\* Correspondence author: Mariana Derlan Masia Harahap; Tel.: +628XXXXXXXXXX

**Abstract:** *This study aims 1) To reveal how the impact of changes in the use of service systems from non-electronic data to electronic data for the Internal Land Office and the Community at the Land Office of the City of Palangka Raya, 2) To reveal how the service performance process is done electronically by using the Touch Tanahku Application at the Land Office of the City of Palangka Raya, and 3) To reveal how the obstacles encountered in improving service performance with the Touch Tanahku application at the Land Office of the City of Palangka Raya. This research is a qualitative research with data analysis using the Miles and Huberman technique, where activities in qualitative data analysis are carried out interactively with State Civil Servants, Notaries/PPAT, and service users at the Land Office of the City of Palangka Raya. The results of this study reveal that 1) The existence of an electronic service system and land service information through the Touch Tanahku Application has an impact on increasing public information disclosure, services that are faster, accurate and safer, as well as providing convenience for the public to obtain certainty of service information; 2) The existence of land services electronically can improve the performance of land services in accordance with service standards, namely timeliness, transparency, and increasing community satisfaction; and 3) Obstacles faced are the need to improve the quality of land data, the need for synchronization and harmonization in the Touch Tanahku Application, and the need for outreach to the public regarding the use of the Touch Tanahku Application.*

**Keywords:** *Touch My Land Application, Land Services, Public Information*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengungkapkan bagaimana dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, 2) Untuk mengungkapkan bagaimana proses kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, dan 3) Untuk mengungkapkan bagaimana hambatan yang dihadapi dalam peningkatan kinerja layanan dengan adanya aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman, dimana aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dengan Narasumber Aparatur Sipil Negara, Notaris/PPAT, dan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa 1) Dengan adanya sistem pelayanan elektronik dan informasi layanan pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku berdampak untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, layanan yang lebih cepat, akurat dan aman, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan kepastian informasi layanan; 2) Dengan adanya layanan pertanahan secara elektronik dapat meningkatkan kinerja layanan pertanahan sesuai dengan standar layanan yaitu ketepatan waktu, transparan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat; dan 3) Hambatan yang dihadapi yaitu perlunya peningkatan kualitas data pertanahan, perlunya sinkronisasi dan harmonisasi dalam Aplikasi Sentuh Tanahku, serta perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku.

**Kata kunci:** Aplikasi Sentuh Tanahku, Layanan Pertanahan, Informasi Publik

## 1. Pendahuluan

Secara umum era digital adalah suatu masa yang sudah mengalami perkembangan dalam segala aspek kehidupan menjadi serba digital. Dimana adanya revolusi industri 4.0 yang secara fundamental akan mengakibatkan berubahnya cara berpikir manusia, cara manusia berhubungan dengan orang lain, serta akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia dari berbagai bidang, tidak

hanya dalam bidang teknologi saja seperti sosial, ekonomi dan politik. Dengan berbagai fenomena kemajuan teknologi serta dampaknya tersebut, hadirilah urgensi transformasi organisasi pemerintah untuk menjawab tuntutan akuntabilitas publik dan transparansi yang semakin tinggi akibat perkembangan era Revolusi Industri 4.0, sesuai dengan tuntutan masyarakat masa kini. (Vinet & Zhedanov, 2011).

Pelayanan publik adalah merupakan tugas wajib dari pada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Agung., 2005). Sudah merupakan tugas pemerintah adalah melakukan perubahan dalam menkolaborasi kepentingan masyarakat dalam pelayanan secara digital, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan kepada masyarakat tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. (Dwiyanto, 2006:145).

Pemerintahan yang baik merupakan salah satu pilar pendukung pembangunan berkelanjutan, selain ekonomi, lingkungan dan social (Williamson et al, 2010). Dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, isu tentang kebijakan dan standar pelayanan menjadi sangat penting. Dalam konteks Indonesia yang memiliki keragaman yang tinggi antar daerah, isu tentang kebijakan nasional pelayanan public menjadi sangat penting, kemajuan pembangunan social ekonomi antar daerah yang berbeda-beda, baik dalam jenis maupun kualitas layanan (Dwiyanto, 2011). Menurut *The World Bank Group*, *e-gov* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis tekhnologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government*. *E-gov* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik (Munawaruzaman, 2020). Untuk itu, dengan diterapkannya Undang-Undang (UU) Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang lebih kita kenal dengan UU ITE, memacu semua Kementerian Lembaga untuk melakukan transformasi digital, pelaksanaan layanan elektronik sesuai dengan kemajuan dan perkembangan Teknologi Informasi. (Republik Indonesia, 2008).

Pelayanan pertanahan termasuk dalam salah satu pelayanan publik yang bermasalah di Indonesia. Pada Tahun 2021 Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional termasuk dalam lima instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman RI dengan jumlah laporan 11,29% meningkat dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 yaitu 10,01% (Ombudsman RI, 2021). Keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang merujuk pada belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga hal tersebut dapat menjadi tantangan bagi penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan fungsinya dengan baik (Putri et al., 2022). Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional berupaya untuk menanggapi pengaduan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan di Indonesia. Salah satu yang dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan pertanahan yaitu dengan adanya Aplikasi Sentuh Tanahku dengan cakupan penerapan di seluruh Indonesia. Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan satu-satunya aplikasi yang dapat digunakan oleh Masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan pertanahan untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Pertanahan domisili. Sehingga, pelayanan berbasis aplikasi dapat menjadi solusi permasalahan pelayanan publik yang tidak dapat diprediksi pada zaman disrupsi ini (Wardani,2019), dimana sebelum adanya aplikasi sentuh tanahku masyarakat harus datang langsung ke Kantor Pertanahan untuk melakukan kegiatan layanan pertanahan. (Putri et al., 2022). Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya adalah Instansi vertikal di

bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di wilayah kerja Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah sebagaimana Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020. Sebagai kantor yang berada di ibukota provinsi dalam penyelenggaraan tugasnya banyak kegiatan administrasi pertanahan yang dilaksanakan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) dan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, pada masa kini sedang dalam masa *transformasi* manual ke digital, dan sesuai dengan kondisi pandemi Covid19 yang memiliki banyak pembatasan, untuk itu dengan menerapkan banyak kegiatan layanan pertanahan dan administrasi perkantoran secara elektronik dapat meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat, sesuai dengan tuntutan zaman pada era digital masa kini dan keadaan perkembangan serta kemajuan Teknologi Informasi yang semakin pesat yang telah menyebabkan banyak perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang termasuk dalam kegiatan administrasi layanan pemerintahan. Dikemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas komponen operasi jasa; dan komponen penyampaian jasa bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005:67).

Fokus Penelitian berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas maka fokus penelitian ini adalah bagaimana perubahan sistem layanan yang terjadi akibat adanya transformasi digital dari pelayanan manual menuju pelayanan elektronik dengan adanya Aplikasi Sentuh Tanahku, serta bagaimana proses layanan elektronik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku dalam peningkatan kualitas layanan publik, serta kendala dan hambatan yang di hadapi dalam pelaksanaan layanan pertanahan dengan aplikasi sentuh tanahku.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan interpretif dengan pendekatan fenomenologi. Peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi karena metode ini dapat mencerminkan pengalaman langsung seseorang, sejauh pengalaman itu secara intensif berhubungan dengan suatu objek. (Dwijayanti & Hamidah, 2017).

Berdasarkan dari latar belakang penelitian diatas, maka obyek yang ingin diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Bagaimana dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya? 2) Bagaimana proses kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi sentuh tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya? 3) Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk peningkatan kinerja layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

Berpijak pada rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengungkapkan bagaimana dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. 2) Untuk mengungkapkan bagaimana proses kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi sentuh tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. 3) Untuk mengungkapkan bagaimana hambatan yang dihadapi dalam peningkatan kinerja layanan dengan adanya aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

## 2. Metode

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan metode ini diharapkan dapat mengungkapkan dan menggambarkan bagaimana kinerja layanan pertanahan yang ada serta menggambarkan kondisi-kondisi tertentu terjadi akibat layanan tersebut, termasuk hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, tindakan-tindakan dan proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari fenomena yang terjadi dalam suatu

masyarakat. Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data- data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan atau memo, dan dokumen lainnya. Penelitian kualitatif ini memahami peristiwa yang berkaitan dengan aktifitas masyarakat, dengan metode kualitatif mampu menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan informan, selain metode kualitatif lebih peka dan dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman. Metode diharapkan bagi pembaca dapat membaca tulisan ini seolah-olah terlibat didalamnya dan dapat mengikuti alur cerita seperti berada pada lokasi yang sesungguhnya.

#### Sumber data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, (Sugiono dan Setiyawami, 2008). Dengan reduksi data (pemilahan, pemusatan dan perhatian), penyajian (display) data dan penarikan kesimpulan (Idrus, 2009) dengan Narasumber dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara, Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), Notaris / PPAT, dan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

#### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik, antara lain: wawancara, observasi, dokumentasi.

#### Analisis Data

Analisis data disebut juga dengan prosedur pengolahan dan penafsiran data. Analisis data menurut Nasution adalah “proses menyusun data agar dapat ditafsirkan, menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, tema atau kategori.” Analisis data sebaiknya dilakukan sejak awal, sebagaimana ungkapan Nasution yang dikutip Sugiyono “analisa telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.” Analisis data merupakan proses kegiatan pengolahan hasil penelitian, yang dimulai dari menyusun, mengelompokkan, menelaah, dan menafsirkan data dalam pola serta hubungan antar konsep dan merumuskannya dalam hubungan antara unsur-unsur lain agar mudah dimengerti dan dipahami. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan: Reduksi data (data reduction), Penyajian data (data display), Mengambil kesimpulan dan Verifikasi (conclusion drawing and verification).

#### Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji credibility (*validitas internal*), uji transferability (*validitas eksternal*), dependability (*reliabilitas*), dan uji confirmability (*obyektivitas*). Dalam hal ini, karena penelitian yang digunakan adalah studi kasus data tunggal, maka peneliti hanya menguji validitas dan reliabilitasnya dengan tiga uji, yaitu, (Sugiono, 2008).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

Kantor Pertanahan yaitu instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten / Kota yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, dimana Badan Pertanahan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya merupakan instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional di Kota Palangka Raya dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Kalimantan Tengah. Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya berada di Jalan D.I Panjaitan Nomor 10 Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Letak Geografis Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya berada pada di Kota Palangka Raya yang merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah, secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada 113°30' - 114°07' Bujur Timur dan 1°35' - 2°24' Lintang Selatan, berada di wilayah Kota Palangka Raya yang terletak di tengah-tengah Indonesia dan memiliki wilayah terluas kedua di Indonesia. sebesar 2.853,52 Km<sup>2</sup> (267.851 Ha) yang terdiri dari 5 (Lima) Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Rakumpit dan Kecamatan Sebangau serta terdiri dari 30 (tiga puluh) kelurahan dengan topografi terdiri dari tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40 % Wilayah administrasi, dan Kota Palangka Raya berbatasan dengan wilayah:

- Sebelah Utara : Dengan Kabupaten Gunung Mas
- Sebelah Timur : Dengan Kabupaten Pulang Pisau
- Sebelah Selatan : Dengan Kabupaten Pulang Pisau
- Sebelah Barat : Dengan Kabupaten Katingan

Sumber data <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/>

Dalam penelitian kualitatif analisis peneliti menelaah hasil dari temuan yang telah peneliti dapatkan dari kegiatan wawancara terhadap informan yang telah peneliti tentukan. Selanjutnya peneliti mendapatkan hasil dari temuan kegiatan observasi dan dokumentasi guna menjelaskan dan memastikan kebenaran hasil temuan peneliti. Hasil yang telah peneliti dapatkan menggambarkan proses Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Peningkatan Kinerja Layanan Pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bagaimana dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bagaimana kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bagaimana kendala dan hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk peningkatan kinerja layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Informan yang terpilih sebagai Informan Kunci pada penelitian tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, adalah sebagaimana berikut ini:

**Tabel 1.** Informan Kunci

No.	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan / Jabatan	Alamat
1.	Bapak Ir. Y. Budhy Sutrisno	54 Thn	Laki-laki	S-1	PNS / Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya	Jalan D.I Panjaitan No. 10 Palangka Raya
2.	Bapak Rifton Pradityo, SH	37 Thn	Laki-laki	S-1	PNS / Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah	Jalan D.I Panjaitan No. 10 Palangka Raya
3.	Bapak Bangkit Suko Mukti, SH, M.S. P	30 Thn	Laki-Laki	S-2	PNS/ Koordinator Substansi Penetapan Hak Atas Tanah dan Ruang	Jalan D.I Panjaitan No. 10 Palangka Raya

4.	Bapak Yahlil Khoir Nur Rizqi, A.P.	23 Thn	Laki-Laki	D-1	PNS/ Asisten Penata Kadastral Admin Spasial	Jalan D.I Panjaitan No. 10 Palangka Raya
5.	Bapak Santo Sugianto, SH, ST, M. Kn	53 Thn	Laki-Laki	S-2	Notaris / PPAT Wilayah Kerja Kota Palangka Raya	Jalan Cempaka Nomor 20 RT. 6 RW. 5 Kel. Langkai Kec. Pahadut Kota Palangka Raya
6.	Ibu Sri Hartati Mulyani	42 Thn	Perempuan	S-1	Karyawan Swasta	Jalan Pisces No. 369 Amaco Palangka Raya
7.	Bapak Siburiansyah	50 Thn	Laki-Laki	SLTA	PNS	Jalan Mendawai I No.10 Palangka Raya

Semua informan telah peneliti wawancara untuk menggali terkait penelitian tentang Pemanfaatan Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bagaimana dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bagaimana proses kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi sentuh tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bagaimana kendala / hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk peningkatan kinerja layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti sesuai dengan fokus dan sub fokus penelitian, adalah sebagai berikut:

#### 1. Sub Fokus 1

Sub fokus 1 pada penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, peneliti mendapatkan temuan terkait adanya perubahan sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, yaitu:

- a) Sebelum Tahun 2017 pelayanan pertanahan bersifat manual, untuk mendapatkan informasi layanan pertanahan secara konvensional yaitu pemohon atau masyarakat pengguna layanan pertanahan harus datang langsung pada loket pelayanan, semua layanan pertanahan bersifat konvensional / manual, dengan tatap muka, bertemu dengan petugas dan belum tersedia informasi digital yang dapat diakses oleh masyarakat, dan belum tersedia layanan elektronik.
- b) Dimulai pada Tahun 2017, bahwa Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional telah mulai mencanangkan penerapan pelayanan yang berbasis informasi teknologi sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi saat ini. Dimana era keterbukaan informasi pertanahan ditandai dengan telah diterbitkannya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pelayanan Informasi Pertanahan secara elektronik dan telah diperbaharui melalui Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara elektronik, sebagai payung hukum dilaksanakannya pelayanan pertanahan secara elektronik;
- c) Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya sejak tahun 2018 sudah mensosialisasikan melalui papan pengumuman pada loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dan media sosial terkait penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku dan telah diadakan sosialisasi langsung pada kegiatan Pembinaan PPAT untuk Notaris / PPAT wilayah kerja Provinsi Kalimantan Tengah;
- d) Layanan Elektronik berupa layanan Hak Tanggungan elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dimulai sejak di launching pada Tanggal 08 Juli 2020 di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya bersamaan dengan Launching Hak Tanggungan Elektronik secara nasional pada

Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional. Dan pada Tahun 2021 layanan elektronik bukan hanya pengajuan Hak Tanggungan Elektronik namun juga layanan lain seperti Layanan SKPT, Roya Elektronik, Pengecekan Sertipikat dan Informasi Zona Nilai Tanah;

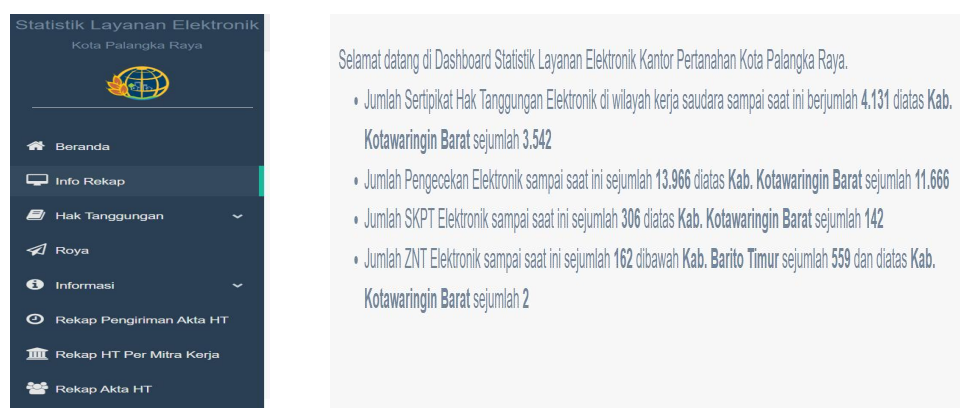
- e) Dampak perubahan layanan sangat berpengaruh signifikan pada tingkat ketepatan waktu pelayanan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena melalui layanan elektronik yang dapat di akses oleh para pejabat baik struktural maupun pejabat fungsional dimanapun dan kapanpun sehingga tidak ada toleransi atas keterlambatan pelayanan. Dengan catatan selama aplikasi pelayanan tidak mengalami gangguan dan kendala.

## 2. Sub Fokus 2

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, yang menjadi Sub Fokus 2 dalam penelitian yaitu Bagaimana Kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi sentuh tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Setelah peneliti melakukan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya ada beberapa temuan yang peneliti temukan terkait kinerja pelayanan pertanahan, yaitu:

- a) Adanya peningkatan kinerja layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya sejak pelayanan berbasis elektronik sehingga pelayanan lebih efisien biaya dan waktu, kinerja layanan pertanahan secara elektronik dapat tergambar sesuai dengan gambaran data Aplikasi KKP Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, sebagai berikut:

**Gambar 1.** Pelayanan Pertanahan Elektronik Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya



- b) Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku, berdampak pada peningkatan layanan informasi kepada masyarakat, karena adanya keterbukaan informasi publik dan kemudahan informasi layanan pertanahan yang mudah digunakan dan dapat diakses di mana saja, dimana pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya terdapat 5 (lima) layanan pertanahan yang bersifat elektronik atau fully elektronik yaitu Layanan Hak Tanggungan elektronik. Roya Elektronik, SKPT, Pengecekan Sertipikat dan Informasi Zona Nilai Tanah;
- c) Melalui penerapan teknologi informasi dengan adanya Aplikasi Sentuh Tanahku, terdapat fitur-fitur yang memudahkan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi layanan pertanahan seperti Informasi mengenai status berkas permohonan, Informasi bidang tanah dan plotting bidang-bidang tanah yang telah bersertipikat, Informasi kepemilikan sertipikat penggunaan yang telah terverifikasi, Informasi syarat, waktu dan biaya layanan pertanahan.

Gambar 2. Aplikasi Sentuh Tanahku



### 3. Sub Fokus 3

Adapun yang menjadi sub fokus ke tiga pada penelitian ini yaitu apa saja yang menjadi kendala / hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku untuk peningkatan kinerja layanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh Peneliti, pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, didapatkan temuan terkait kendala / hambatan yang dihadapi antara lain:

- a) Masyarakat di Kota Palangka Raya belum sepenuhnya mengetahui serta memanfaatkan aplikasi Sentuh Tanahku untuk mendapatkan informasi dan layanan pertanahan;
- b) Sosialisasi kepada masyarakat umum yang ada di Kota Palangka Raya yang telah dilakukan hanya melalui media sosial dan papan pengumuman, belum pernah dilakukan sosialisasi langsung pada masyarakat;



- c) Informasi pada Aplikasi Sentuh Tanah masih terdapat informasi yang belum terupdate, atau aplikasi yang ada belum mengakomodir sesuai dengan perhitungan berdasarkan Zona Nilai Tanah yang berlaku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya;
- d) Kesulitan dalam verifikasi akun Aplikasi Sentuh Tanahku, disebabkan profil verifikasi akun terdapat pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional yaitu admin yang ada di Pusat, sehingga Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya tidak dapat melakukan verifikasi langsung terhadap pemohon atau masyarakat yang mau verifikasi akun;
- e) Gangguan jaringan internet, aplikasi yang down dan gangguan listrik dapat juga menjadi kendala dalam kelancaran penggunaan aplikasi dan layanan yang bersifat elektronik.
- f) Kualitas data pertanahan yang perlu di tingkatkan secara terus menerus dan berkelanjutan.

### **Pembahasan**

Dampak perubahan penggunaan sistem pelayanan dari data non elektronik menuju data elektronik bagi Internal kantor Pertanahan dan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

Era revolusi industry 4.0 merupakan era yang ditandai dengan penggunaan teknologi digital yang diyakini mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat pada umumnya. Teknologi informasi dimanfaatkan sepenuhnya guna mencapai tingkat efisiensi setinggi-tingginya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa sistem pelayanan publik harus diwujudkan dengan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan seperti keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dengan kaitannya dalam peningkatan pelayanan publik, pemerintah telah melakukan perubahan sistem pelayanan publik dari sistem tradisional yang sebelumnya terkesan kaku, beralih ke sistem *e-govermant* yang telah mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Dengan adanya e-government memudahkan pelayanan sehingga lebih fleksibel dan lebih mudah serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun masyarakat berada. Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional berupaya mewujudkan good governance melalui tata kelola pemerintah yang baik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang serta Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional. Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agrarian / pertanahan dan tata ruang. Dimulai pada Tahun 2017, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional telah mulai mencanangkan penerapan pelayanan berbasis Informasi Teknologi agar tidak tertinggal dari Negara lain, dimana era keterbukaan informasi pertanahan dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pelayanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik yang telah diperbaharui melalui Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara elektronik. sebagai payung hukum dilaksanakan pelayanan pertanahan secara elektronik khususnya untuk layanan berupa informasi. Sebagai upaya dalam memberikan pelayanan pertanahan yang santun, responsif sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagaimana Surat Edaran Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XII/2017 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan "Sentuh Tanahku ". Aplikasi ini dimanfaatkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dimana Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional selalu melakukan upaya untuk memberikan kemudahan dengan mengikuti perkembangan hukum, teknologi dan kebutuhan masyarakat. Melalui pemanfaatan aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan pertanahan yang dapat diakses dengan lebih cepat, akurat dan aman.

Pemanfaatan teknologi menjadi peran utama dalam memberikan kemudahan. Masyarakat sudah menuju bergerak ke era digital/elektronik hal ini dibuktikan dengan service yang menunjang kegiatan sehari-hari sudah berbasis digital, servis untuk berbelanja kebutuhan pokok hingga

sekunder/eCommerse, servis mendapatkan jasa transportasi, jasa pengantaran/delivery, layanan kesehatan hingga pembayaran transaksi pun menggunakan uang digital/elektronik, sebagaimana di katakan oleh Bapak Ir. Y. Budhy Sutrisno yang mengatakan bahwa: "Menurut saya...kita hidup harus sesuai dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi dan paperless, oleh sebab itu layanan elektronik dan informasi digital juga hadir dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman..."

Sebelum Tahun 2017, pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya masih bersifat konvensional atau bersifat manual masyarakat untuk mendapatkan informasi harus datang langsung pada loket pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, dan sosialisasi dilakukan masih menggunakan papan pengumuman pada Loket Pelayanan. Hal ini tentu menjadi kendala layanan informasi terlambat dan masyarakat harus berulang kali ke Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya seperti yang disampaikan salah satu masyarakat pengguna layanan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yaitu Ibu Sri Hartati Mulyani, yang mengatakan bahwa: "Kalau dalam pelayanan sekarang dipermudah bukan seperti dulu, sekitar tahun 2010, kalau gak salah agak sulit, harus bertanya bolak balik ke Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya, tidak ada komunikasi. Kalau sekarang agak mudah ada pemberitahuan lewat aplikasi atau dihubungi telepon / dan wa".

Sedangkan menurut Bapak Notaris / PPAT Santo Sugianto, ST, SH, M. Kn yang merupakan Notaris / PPAT di Wilayah Kota Palangka yang sering melakukan urusan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, dia mengatakan bahwa: "Sejak elektronik ada perbedaan, dimana jangka waktu proses pelaksanaan lebih cepat, selama tidak ada masalah, perbedaan terkait dalam hal ketepatan waktu.... Ya lebih cepat saat ini lah, dari sebelumnya ketika belum ada elektronik. Kalau mau akad kredit cepat apabila tidak terkedala".

Sesuai dengan disampaikan oleh Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yaitu Bapak Rifton Pradityo, SH, yang mengatakan bahwa: "informasi sebelum penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku dilakukan secara konvensional melalui konsultasi yang dilakukan secara langsung di Loket Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, dan belum tersedia aplikasi informasi digital lainnya belum tersedia. Dampak perubahan sistem pelayanan elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya berpengaruh signifikan pada tingkat ketepatan waktu pelayanan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena layanan elektronik dapat di akses oleh para pejabat baik struktural maupun pejabat fungsional dimanapun dan kapanpun sehingga tidak ada toleransi atas keterlambatan pelayanan. Dengan catatan selama aplikasi pelayanan tidak mengalami gangguan dan kendala."

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa adanya Implikasi perubahan sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dari data non elektronik menuju data elektronik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat lebih transparan dan informasi lebih cepat diterima oleh masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan temuan peneliti, dapat peneliti katakan bahwa Perubahan Layanan Pertanahan dari data non elektronik menuju data elektronik seperti tertuang sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik. sebagai payung hukum dilaksanakan pelayanan pertanahan secara elektronik khususnya untuk layanan berupa informasi.

Sistem Layanan Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya merupakan proses layanan dan kinerja Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya kepada masyarakat, layanan pertanahan merupakan tindakan kegiatan yang ditawarkan yang dapat dilaksanakan melalui sistem elektronik yang sesuai yang dengan data pada Aplikasi KKP Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya sebagai berikut:

- a. Layanan Hak Tanggungan Elektronik;
- b. Roya;
- c. Layanan Informasi Pengecekan Sertipikat;
- d. Layanan Informasi Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) dan;

e. Informasi Zona Nilai Tanah.

Secara umum sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya menghasilkan produk layanan pertanahan.

1. Layanan Hak Tanggungan Elektronik

Dimaksud sebagai Hak Tanggungan adalah merupakan hak jaminan yang dibebankan pada hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, berikut atau tidak berikut benda benda lain yang merupakan satu kesatuan dengan tanah itu, untuk pelunasan utang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada kreditor tertentu terhadap kreditor-kreditor lain. Layanan Hak Tanggungan Elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara elektronik, yaitu Pelayanan Hak Tanggungan (HT) Terintegrasi secara elektronik atau HT-el adalah serangkaian proses pelayanan hak tanggungan dalam rangka pemeliharaan data pendaftaran tanah yang diselenggarakan melalui sistem elektronik terintegrasi. Dimana sejak peluncuran Hak Tanggungan Elektronik sistem pelayanan Hak Tanggungan Konvensional (manual) telah ditutup secara nasional. Dan berganti ke layanan Hak Tanggungan Elektronik. Perbedaan dengan Layanan Hak Tanggungan Konvensional dan Layanan Hak Tanggungan Elektronik adalah para pihak tidak perlu datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, namun setiap proses cukup dilakukan pada Kantor masing-masing, yang mana berkas permohonan cukup di scan dan diupload ke Aplikasi HT-el. Perubahan dari manual ke elektronik ini dalam rangka efisiensi waktu dan biaya. Hal ini juga memberikan kemudahan kepada masyarakat, pihak jasa keuangan dan PPAT dalam mengajukan pelayanan Hak Tanggungan.

**Gambar 3.** Layanan Hak Tanggungan Elektronik

No.	Kantah	Total Berkas	On Progress	HT Terbit	Nilai
1	Kota Palangka Raya	4.271	43	4.110	1.803.402.423.447

2. Roya

Roya merupakan Pelayanan pendaftaran hapusnya hak tanggungan sebagaimana Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pelayanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik dan berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. adapun data roya pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya sebagai berikut:

**Gambar 4.** Roya Elektronik

No.	Kantor	Jumlah	Nilai
1	Kota Palangka Raya	23	18.307.750.000

3. Layanan Pengecekan Tanah

Layanan Pengecekan Tanah adalah layanan Layanan Informasi Pengecekan Sertipikat, kegiatan pengecekan tanah dalam rangka pemeriksaan kesesuaian data fisik dan data yuridis sertipikat Hak atas Tanah dengan data elektronik pada pangkalan data. Pengecekan Sertipikat merupakan layanan informasi pertanahan secara elektronik sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pelayanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik, sehingga masyarakat dan PPAT bisa mengajukan layanan elektronik tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan namun dapat mengirimkan data melalui aplikasi yang tersedia.

#### 4. Layanan Informasi SKPT

Surat Keterangan Pendaftaran Tanah merupakan layanan informasi secara elektronik, dimana Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik adalah proses memberikan informasi secara elektronik meliputi konfirmasi kesesuaian data fisik dan data yuridis sertipikat Hak atas Tanah serta informasi lainnya di pangkalan data.

#### 5. Informasi Zona Nilai Tanah

Layanan informasi pertanahan berupa informasi Zona Nilai Tanah dapat diberikan secara elektronik melalui sistem elektronik berupa aplikasi Layanan Informasi Pertanahan yang disediakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional dan penerapannya pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya.

##### 1. Kinerja layanan secara elektronik dengan menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

###### a. Kebutuhan layanan secara elektronik

Kebutuhan layanan secara elektronik merupakan kebutuhan dalam mendapatkan informasi yang sebanyak-banyaknya melalui sistem elektronik, melalui perubahan dalam memperoleh data dan melaksanakan kegiatan dalam pelayanan dapat menjadi acuan dalam perbaikan tugas pelayanan. Dalam memberikan layanan diperlukan sistem yang memberikan kemudahan dan kepastian menurut Pakar yang kemudian merumuskan proses administratif yang keberhasilannya dipengaruhi oleh dua variabel yang fundamental, yaitu konten atau isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks atau lingkungan implementasi (*context of implementation*). Edwards III (1980), menyatakan "*four critical factors or variables in implementing public policy: communication, resourcess, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure.*" Berdasarkan ke empat faktor tersebut dapat dikatakan bahwa jika hal tersebut tidak terpenuhi maka tujuan dalam implementasinya bisa tidak tercapai. Faktor tersebut harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Beberapa variabel dari teori implementasi kebijakan diatas akan digunakan untuk menelaah Kementerian ATR/BPN dalam menjalankan pelayanan secara online. Lebih khusus lagi sebagaimana diatur dalam implementasi pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN RI Nomor 5 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik, sehingga memperhatikan kondisi data dan strategi yang perlu dilakukan oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN RI untuk menjalankan pelayanan secara elektronik /online.

Dalam mengembangkan pelayanan dari manual ke sistem digitalisasi diperlukan program yang dijumpai oleh aplikasi. Menurut Kadir (2003) aplikasi adalah program yang dibuat yang ditujukan untuk melakukan tugas khusus. Program yang melaksanakan suatu fungsi dan sistem bagi penggunanya. Fungsi-fungsi lainnya, yaitu meringankan beban kerja: efisien serta menghemat waktu dan tenaga staf, meningkatkan layanan dan fungsi-fungsi baru serta membangun jaringan kerja dan kerja sama antar organisasi. Melalui penggunaan teknologi informasi secara elektronik diharapkan pekerjaan, kegiatan, dan layanan yang disediakan organisasi menjadi semakin meningkat, lebih baik. Lebih efektif dan efisien. Menurut Supriyanto dan Muhsin, (2008) ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh atas penerapan teknologi informasi adalah:

1. Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan;
2. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna; dan
3. Meningkatkan citra organisasi;

###### b. Aplikasi Sentuh Tanahku Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

Dalam mengembangkan pelayanan dari manual ke sistem digitalisasi diperlukan program yang menjembatannya yang disebut dengan aplikasi. Menurut Kadir (2003) aplikasi adalah program yang dibuat yang ditujukan untuk melakukan tugas khusus. Program yang melaksanakan suatu fungsi dan sistem bagi penggunanya.

Menurut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pelayanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik, layanan elektronik dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan informasi pertanahan dengan mudah, cepat, dan biaya rendah. Pelayanan elektronik dimulai dengan layanan Hak Tanggungan

Elektronik yang diluncurkan pada di Jakarta pada Tahun 2019 dan untuk Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dimulai pada 08 Juli 2020 berdasarkan informasi pada media elektronik <https://kalteng.antaranews.com/berita/409810/bpn-sistem-pelayanan-hak-tanggung-konvensional-berganti-ke-elektronik>. Pemerintah terus berupaya memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menjawab tantangan tersebut dengan mengeluarkan terobosan sistem informasi yaitu aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi ini diluncurkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi layanan pertanahan. Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian ATR/BPN, Yulia Jaya Nirmawati menyatakan digitalisasi di era 4.0 bukan sekadar kebutuhan, tetapi sebuah keniscayaan. “Dalam berbagai kesempatan, Bapak Presiden mengarahkan untuk mempercepat digitalisasi layanan di kementerian atau pemerintahan. Kita kenal dengan Dilan, Digital Melayani. Dari sisi masyarakat pun, tentunya mereka menginginkan kemudahan dalam layanan pemerintahan, termasuk seputar pertanahan,” ujar Yulia Jaya Nirmawati dalam dialog interaktif program Prime Time News, Metro TV (18/02/2022). Yulia Jaya Nirmawati menjelaskan, aplikasi Sentuh Tanahku ditujukan untuk seluruh masyarakat Indonesia yang memerlukan informasi pertanahan. Masyarakat dapat melakukan pengecekan berkas dan sertipikat tanah tanpa perlu datang ke kantor pertanahan. Selain itu, masyarakat juga dapat melihat syarat-syarat permohonan dan simulasi biaya layanan sehingga dapat mempersingkat proses pelayanan pertanahan. “Jadi dengan genggaman tangan, melalui handphone, masyarakat dapat mengetahui lebih jauh tentang informasi yang mereka butuhkan,” ungkapnya. Berdasarkan Surat Edaran Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor NOMOR 13/SE/XII/2017 Tanggal 15 Desember 2017 Tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan “Sentuh Tanahku” Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan aplikasi layanan pertanahan yang dapat di akses dengan lebih cepat, akurat dan aman, guna memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi layanan pertanahan. Layanan elektronik melalui aplikasi bertujuan dapat memudahkan pengurusan soal pertanahan kepada masyarakat terutama di Kota Palangka Raya.

Aplikasi Sentuh Tanahku dapat diunduh secara gratis pada Playstore atau Appstore. Aplikasi Sentuh Tanahku tersedia dalam versi Android ataupun iOS untuk memudahkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan antara lain:

1. Mensosialisasikan program strategis Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional;
2. Menyampaikan informasi status kepemilikan bidang tanah (blokir, berakhirnya hak, status berkas);
3. Untuk inventarisasi BMN yang belum terpetakan oleh instansi lain;
4. Membantu Petugas Ukur / Surveyor Kadaster Berlisensi menemukan bidang tanah di lapangan;
5. Mengetahui data suatu bidang tanah sebelum dilakukan transaksi jual beli / hak tanggungan;
6. Sebagai pengingat (wallet) terhadap kepemilikan kita (sertifikat), maupun kewajiban kita (agunan);
7. Mengetahui biaya, waktu dan persyaratan layanan Badan Pertanahan Nasional dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan;
8. Melakukan pelacakan status berkas permohonan di Kantor Pertanahan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan.

Aplikasi ini juga membantu kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya dengan sistem program elektronik sangat memudahkan dalam rangka memberikan data dan informasi sehingga dapat membantu masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi sentuh tanahku untuk terhindar dari hal-hal yang merugikan.

#### c. Fitur Aplikasi Sentuh Tanahku Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

Dengan Perkembangan didalam era digitalisasi masyarakat sebagai pengguna aplikasi sentuh tanahku memerlukan kemudahan untuk itu aplikasi sentuh tanahku fitur layanan antara lain tersedianya informasi seperti:

1. Informasi mengenai status berkas permohonan;
2. Informasi bidang tanah dan plotting bidang-bidang tanah yang telah bersertipikat;
3. Informasi kepemilikan sertipikat penggunaan yang telah terverifikasi;
4. Informasi syarat, waktu dan biaya layanan pertanahan; dan

5. Fitur lainnya yang dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan.

Fitur- fitur pada Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan informasi kepada pengguna layanan pertanahan dengan penjelasan terkait fitur –fitur tersebut, antara lain:

1. Info berkas

Menampilkan informasi daftar perkembangan pengurusan berkas, Menampilkan rincian informasi berkas dari salah satu daftar berkas, Pencarian terhadap informasi berkas tertentu;

2. Info sertipikat

Menampilkan informasi daftar kepemilikan beserta rincian sertipikat. Jika sertipikat fisik belum tersedia pada daftar kepemilikan sertipikat, pengguna dapat melaporkan informasi sertipikat yang belum tersedia tersebut. Daftar Anggunan berfungsi untuk Menampilkan informasi daftar kode agunan dari sertipikat. Daftar sertifikat yang terkait dengan pemilik akun akan ditampilkan sebagai daftar kepemilikan (berdasarkan NIK). Pengguna dapat menyentuh daftar tersebut untuk melihat detail sertifikat. Dari detail sertifikat tersebut, pengguna dapat melihat lokasi bidang tanahnya di peta atau membantu plotting bidang tanah tsb jika belum terpetakan (lihat Pencarian Lokasi Bidang Tanah). Kemudahan yang ditawarkan adalah pengguna terverifikasi tidak perlu mengingat nomor sertifikatnya di seluruh wilayah Indonesia. Jika kepemilikannya belum muncul, pengguna dapat melaporkan kepemilikannya melalui Aplikasi ini, dengan fitur aplikasi sentuh tanahku data-data yang menggunakan aplikasi dapat dengan mudah terverifikasi dan teridentifikasi;

3. Plot Bidang tanah

Untuk melakukan plotting bidang, pengguna harus memasukkan nomor sertifikat yang akan diplotting. Selanjutnya pengguna harus menggambar bidang tanah tersebut di peta sesuai dengan bentuk dan lokasinya. Selanjutnya dengan menyentuh menu simpan plot maka data akan tersimpan di server. Kantor Pertanahan akan memverifikasi data tersebut kemudian. Jika plot bidang anda telah diverifikasi maka bidang anda akan muncul di plot bidang;

4. Lokasi Bidang Tanah

Pengguna memilih wilayah administrasi dari suatu bidang tanah, kemudian memasukkan jenis hak dan nomornya Dengan menyentuh tombol proses maka lokasi bidang tanah dimaksud akan ditunjukkan pada peta yang bersifat interaktif;

5. Info Layanan

Menyajikan daftar informasi layanan dan disertakan juga fitur pencarian layanan untuk memudahkan pengguna untuk mengetahui informasi syarat, biaya dan jangka waktu penyelesaian serta simulasi biaya. Pengguna dapat memilih jenis layanan yang diinginkan, atau mencari berdasarkan kata kunci. Dengan menyentuh layanan yang dimaksud, sentuh tanahku akan menampilkan persyaratan, waktu dan tarif biaya.

Gambar 5. Aplikasi Sentuh Tanahku

The image shows a hand holding a smartphone displaying the 'Sentuh Tanahku' app interface. The app has a yellow header with the logo of the Ministry of Agriculture and Spatial Planning / National Land Agency (Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional) and the title 'APLIKASI SENTUH TANAHKU'. Below the header, there is a blue banner with the same ministry name. The main screen displays a grid of icons: 'Notifikasi', 'Info Berkas', 'Plot Bidang Tanah', 'Info Sertipikat', 'Lokasi Bidang Tanah', and 'Info Layanan'. Surrounding the phone are several callout boxes in blue and yellow, connected by lines to specific features on the app. At the bottom, there are social media icons for Twitter, Instagram, Facebook, and YouTube, along with the website URL 'atrbtn.go.id'.

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional ingin meningkatkan visibilitas dalam hal akses layanan data dan informasi yang interaktif melalui ponsel pintar (smartphone) yang diberi nama aplikasi "Sentuh Tanahku".**

Perangkat mobile menerima notifikasi secara real-time dari sistem dan menampilkan info tersebut pada header bar untuk Android dan notification center pada iOS

Menampilkan informasi dan rincian daftar perkembangan pengurusan berkas anda

Menampilkan rincian informasi sertipikat dari daftar kepemilikan sertipikat anda

Menyajikan daftar informasi layanan yang memudahkan pengguna untuk mengetahui informasi syarat, biaya dan jangka waktu penyelesaian serta simulasi biaya

Proses pemetaan batas-batas bidang tanah anda pada peta sesuai dengan informasi yang tertera pada sertipikat fisik

Mencari lokasi bidang tanah berdasarkan informasi yang tertera pada sertipikat tanah

Download on the App Store

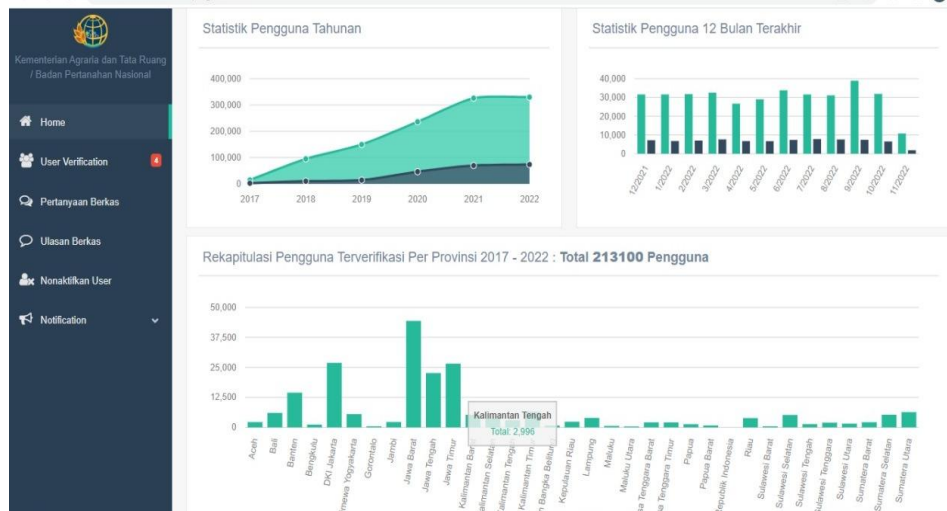
GET IT ON Google Play

@atr\_bpn @Kementerian.ATRBNP KementerianATRBNP Kementerian ATRBNP atrbtn.go.id

[https://twitter.com/atr\\_bpn/status/931387919369043968](https://twitter.com/atr_bpn/status/931387919369043968)

Dengan pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yang telah tersedia sangat membantu dalam kinerja layanan sangat memudahkan pelayanan menjadi lebih tepat waktu, seperti diungkapkan oleh Santo Sugianto, ST, SH, M. Kn Notaris / PPAT Wilayah Kerja Kota Palangka Raya mengatakan bahwa: "...dimana jangka waktu proses pelaksanaan lebih cepat, selama tidak ada masalah, perbedaan terkait dalam hal ketepatan waktu... dan bagi masyarakat sangat memudahkan untuk mengetahui posisi bidang tanah. Ya lebih cepat saat ini lah., dari sebelumnya ketika belum ada elektronik. Kalau mau akad kredit cepat apabila tidak terkedala".

**Gambar 6. Statistik Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku**



**Gambar 7. Rekap Verifikasi Akun Sentuh Tanahku Nasional**

Rekapitulasi Permintaan Verifikasi Akun Sentuh Tanahku :: Nasional

Rekapitulasi Permohonan Verifikasi Akun yang didaftarkan melalui aplikasi Sentuh Tanahku

No.	Kantor Wilayah	Total	Permintaan Verifikasi		
			Sudah Verifikasi	Belum Verifikasi	Belum Verifikasi > 14 Hari
1	Kantor Wilayah Provinsi Aceh	2.207	2.199	8	4
2	Kantor Wilayah Provinsi Bali	6.030	6.011	19	13
3	Kantor Wilayah Provinsi Banten	14.468	14.445	23	4
4	Kantor Wilayah Provinsi Bengkulu	1.139	1.138	1	0
5	Kantor Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	5.521	5.511	10	2
6	Kantor Wilayah Provinsi DKI Jakarta	26.871	26.804	67	11
7	Kantor Wilayah Provinsi Gorontalo	467	466	1	0
8	Kantor Wilayah Provinsi Jambi	2.247	2.241	6	1
9	Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat	44.380	44.291	89	17
10	Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah	22.649	22.610	39	8
11	Kantor Wilayah Provinsi Jawa Timur	26.561	26.504	57	9
12	Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Barat	5.272	5.265	7	0
13	Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan	3.662	3.656	6	1
14	Kantor Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah	3.012	3.007	5	2

**Gambar 8. Data Akun Sentuh Tanahku Kota Palangka Raya**





Rekapitulasi Permohonan Verifikasi Akun yang didaftarkan melalui aplikasi Sentuh Tanahku

No.	Kantor Pertanahan	Total	Permintaan Verifikasi		
			Sudah Verifikasi	Belum Verifikasi	Belum Verifikasi > 14 Hari
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Selatan	63	63	0	0
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Timur	54	54	0	0
3	Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Utara	82	82	0	0
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Gunung Mas	46	46	0	0
5	Kantor Pertanahan Kabupaten Kapuas	193	192	1	1
6	Kantor Pertanahan Kabupaten Katingan	54	54	0	0
7	Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat	430	430	0	0
8	Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Timur	628	628	0	0
9	Kantor Pertanahan Kabupaten Lamandau	58	58	0	0
10	Kantor Pertanahan Kabupaten Murung Raya	41	41	0	0
11	Kantor Pertanahan Kabupaten Pulang Pisau	85	85	0	0
12	Kantor Pertanahan Kabupaten Seruyan	79	79	0	0
13	Kantor Pertanahan Kabupaten Sukamara	35	35	0	0
14	Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya	1.164	1.160	4	1
#	Total	3.012	3.007	5	2

Dapat digambarkan dari data pengguna akun Sentuh Tanahku pada Kota Palangka Raya baru terdapat jumlah akun sebanyak 1.160 (Seribu seratus enam puluh) akun yang terverifikasi pada Aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan data dari Aplikasi KKP Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku diharapkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pertanahan, misalnya sebelum melakukan jual beli tanah, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang tanah tersebut atau ketika masyarakat ingin mengetahui lokasi tanah tersebut dapat tersaji di peta. Masyarakat juga dapat mengetahui persyaratan balik nama atau informasi pelayanan pertanahan lainnya, baik persyaratan, waktu proses maupun biayanya.

### 3. Hambatan

Memasuki era digitalisasi membentuk sebuah sistem yang mewajibkan merubah sistem manual ke sistem berbasis informasi data komputer, sehingga diperlukan langkah –langkah yang tepat dalam pengelolaan aplikasi. Aplikasi dengan terobosan yang inovatif yang efisien dan efektif dan aplikasi secara jelas, tegas dan *clear* yang dapat memberikan dampak dalam rangka mendorong terciptanya merupakan tuntutan dalam berikan pelayanan kepada masyarakat. Selaras dengan tujuan Negara yang harus lebih dekat dengan masyarakat dan mampu memberikan kenyamanan kepastian dalam pelayanan yang kolaborasi, komitmen dan inovasi dalam pemberian layanan sehingga merangsang masyarakat lebih inovatif, kreatif, produktif serta mampu memberikan dampak pada pembangunan secara nasional. Aplikasi merupakan jembatan sangat diperlukan dan kondisi yang sekarang dihadapi menjadi pendorong untuk melakukan inovasi ke arah digital melayani menuju pelayanan di masa digitalisasi. Menurut R. Eko I dan Djokopran, aplikasi adalah proses atau prosedur aliran data dalam infrastruktur teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh para pengambil keputusan sesuai dengan jenjang dan kebutuhan (relevan). Aplikasi yang berbasis internet/ web yang memuat program yang diakses dengan melalui jaringan internet atau intranet. Dalam pelaksanaan pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yang merupakan aplikasi yang di diluncurkan secara nasional oleh Kementerian Badan Pertanahan Nasional/Agraria dan Tata Ruang Republik Indonesia. Aplikasi Sentuh Tanahku tentu ada hambatannya dalam perkembangannya dalam era digitalisasi sebagai aplikasi yang memberikan informasi dan layanan pada kantor pertanahan kota palangka raya.

#### a. Pemahaman Alur Aplikasi Sentuh Tanahku

Pelayanan melalui aplikasi sentuh tanahku bertujuan meningkatkan pelayanan dan menjangkau kepada masyarakat yang secara langsung dan tidak langsung dalam pengurusan tanah yang ada di Kota Palangka Raya, proses pelayanan melalui aplikasi sentuh tanahku guna peningkatan Kinerja dan layanan dibidang Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. kendala pemahaman masyarakat terhadap proses, tahapan layanan dan pengurusan dan

memanfaatkan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai sumber informasi publik tentang layanan Pertanahan oleh masyarakat merupakan faktor kendala yang ditemui oleh peneliti.

Aplikasi sentuh tanahku yang diluncurkan oleh Kementerian Badan Pertanahan Nasional/Agraria dan Tata Ruang Republik Indonesia merupakan aplikasi baru dan masih kurang dikenal oleh masyarakat pengguna layanan pada kantor pertanahan Kota Palangka Raya yang jarang diakses oleh masyarakat dimana Aplikasi Sentuh Tanahku mempunyai fitur – fitur antara lain:

1. Informasi mengenai status berkas permohonan;
2. Informasi bidang tanah dan plotting bidang-bidang tanah yang telah bersertipikat;
3. Informasi kepemilikan sertipikat penggunaan yang telah terverifikasi; dan
4. Informasi syarat, waktu dan biaya layanan pertanahan.

b. Terbatasnya Sosialisasi

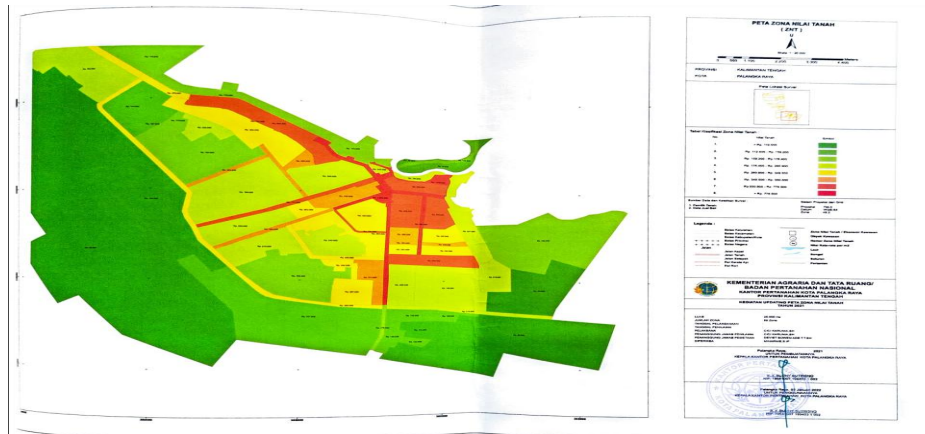
Terbatasnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat adalah kendala yang ditemui dalam hal ini diungkapkan pada wawancara dengan peneliti seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bangkit Suko Mukti, SH, MAP yang merupakan Koordinator Jabatan Substansi Penetapan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, yang mengatakan bahwa: "Semenjak adanya media sosial informasi dapat tercover melalui media sosial, tetapi mungkin masih diperlukan sosialisasi langsung ke masyarakat untuk hal-hal yang urgent terlebih mengingat tidak semua masyarakat Kota Palangka Raya memiliki akses terhadap dunia digital". Aplikasi sentuh tanahku kurang mendapat ruang sosialisasi kepada masyarakat yang perlu mendapat pemahaman dalam proses pertanahan dari awal sampai akhir proses, dengan kurangnya sosialisasi aplikasi sentuh tanahku berdampak bagi masyarakat sehingga sedikit yang mengakses dan penerapan setiap fitur layanan pada aplikasi sentuh tanahku Kota Palangka Raya. Bahwa tidak semua masyarakat Kota Palangka Raya yang mengetahui adanya Aplikasi Sentuh Tanahku, disebabkan karena belum tersedianya kegiatan sosialisasi langsung ke masyarakat sehingga masyarakat secara langsung datang ke kantor Pertanahan Kota Palangka Raya seperti dikemukakan oleh Bapak Siburiansyah, Masyarakat Pengguna Layanan Pertanahan yang mengatakan bahwa". "Belum tau... karena saya tidak mengetahui tentang penggunaan Aplikasi, dan saya lebih mudah untuk dapat informasi dengan datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya ".

c. Kebijakan Penggunaan pada Zona Nilai Tanah (ZNT) dalam penentuan tarif layanan

Kendala dan hambatan dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku terkait dalam Zona Nilai Tanah (ZNT) yang merupakan proses dan akses pada layanan tarif di aplikasi sentuh tanahku. Zona Nilai Tanah adalah Informasi data yang dikeluarkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional yang merupakan poligon yang menggambarkan nilai tanah yang relatif sama dengan sekumpulan bidang tanah didalamnya. secara umum informasi yang ditampilkan pada ZNT merupakan nilai tanah kosong, tidak termasuk nilai benda-benda yang melekat padanya. Diungkapkan juga hal oleh Bapak Bangkit Suko Mukti, SH, MAP, hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku, yaitu kebijakan zona nilai tanah di Kota Palangka Raya diungkapkan bahwa: "Aplikasi ini merupakan Aplikasi dari Pusat, dimana terdapat banyak perubahan-perubahan yang tidak dibarengi dengan surat pemberitahuan, misalnya tarif pelayanan yang dapat diakses di Sentuh Tanahku terkadang belum sinkron dengan Aplikasi Loker Layanan Pertanahan yaitu Komputerisasi Kantor Pertanahan, hal ini mungkin dikarenakan adanya kebijakan mengenai Zona Nilai Tanah yang secara sporadik ada di beberapa tempat di Wilayah Kota Palangka Raya. "

Proses dan akses layanan pada aplikasi sentuh tanahku kota Palangka Raya memuat peta ZNT sebagaimana dapat dilihat sebagai berikut:

**Gambar 9.** Peta Zona Nilai Tanah Kota Palangka Raya



Kebijakan dalam pertimbangan Zona Nilai Tanah sebagai referensi dan kepastian jaminan pelayanan pada Aplikasi Sentuh Tanahku.

d. Kendala diluar Aplikasi Sentuh Tanahku

Selain itu juga ada hal-hal yang menjadi kendala dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yang diluar aplikasi seperti gangguan jaringan, aplikasi, dan adanya perubahan peraturan contohnya dalam penentuan tarif dan biaya berkaitan mengenai kebijakan Zona Nilai Tanah, seperti diungkapkan oleh Santo Sugianto, ST, SH, M.Kn Notaris / PPAT Wilayah Kerja Kota Palangka Raya mengatakan bahwa: “Ada, yaitu Kelemahan sistim, apabila down, ada gangguan jaringan, adabila ada perubahan peraturan, dan kendala dominan adalah Gangguan jaringan, listrik mati. Kendala juga saat ini menuju ke lokasi yang dituju atau track lokasi tidak kelihatan pada Aplikasi. Karena sebelumnya bisa track / google map langsung ke lokaasi yang dituju.”. Menurut Bapak Ir. Y. Budhy Sutrisno, Kapala Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yang mengungkapkan hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yaitu adanya pengaruh adanya kualitas data pertanahan sehingga menjadi kendala dalam plotting bidang tanah, seperti dikatakan bahwa: “yang banyak dikeluhkan untuk peta, semua peta diupload di Sentuh Tanahku namun kadang belum valid, dan ada yang sudah sertipikat tetap belum terupload karena data belum tervalidasi...”

Hal tersebut diungkapkan berkaitan dengan data pada saat ini pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, bahwa luas persil valid baru 33,99 persen dan luasan persil valid di Kota Palangka Raya, yang menandakan masih banyak bidang tanah yang belum tervalidasi. Sebagaimana data Aplikasi KKP berikut ini:

**Gambar 10.** Kualitas Data Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya

Statistik Layanan Elektronik Kota Palangka Raya		Tanggal perhitungan 13/11/2022 01:11:05 WIB																	
No.	Kantor	Luas Wilayah	Jumlah Persil	Luas Persil	Luas Persil Valid	Jumlah KW456	Luas KW456	Jumlah BT	BT Valid	Warkah BT	% BT Valid	% Luas Persil Valid	% Warkah BT	% Nilai Desa Lengkap	Potensi Desa Lengkap	Deklarasi Desa Lengkap	Jumlah Persil Deliniasi	Luas Persil Deliniasi	
1	Kota Palangka Raya	2.850.874.423	155.596	1.054.234.199	968.967.818	19.750	31.964.916	161.574	145.455	140.908	90,02	33,99	80,95	3,12	6	0	31	1.039	1.545.413.764

**Gambar 11.** Data Plot Bidang Tanah

No.	Kantor Wilayah	Permohonan Belum Ditindaklanjuti	Sudah Ditindaklanjuti		Anomali	Total
			Tolak	Setujui		
1	Aceh	79	139	29	116	363
2	Sumut	317	222	46	235	820
3	Sumbar	274	62	11	337	684
4	Sumsel	261	297	181	363	1.102
5	Riau	50	471	202	425	1.148
6	Jambi	238	82	7	174	501
7	Bengkulu	80	128	24	104	336
8	Lampung	536	185	41	325	1.087
9	DKI	0	896	164	856	1.916
10	Jabar	1.189	2.848	281	2.649	6.967
11	Jateng	1.152	2.135	1.586	1.934	6.807
12	Jatim	868	2.527	1.545	2.604	7.544
13	DIY	380	405	49	336	1.170
14	Kalbar	107	806	272	631	1.816
15	Kalteng	0	593	186	350	1.129

**Gambar 12.** Data Validasi Bidang Tanah

No.	Kantor Pertanahan	Permohonan Belum Ditindaklanjuti	Sudah Ditindaklanjuti		Anomali	Total
			Tolak	Setujui		
1	Kota Palangka Raya	0	203	12	88	303
2	Kab. Kapuas	0	17	0	17	34
3	Kab. Barito Selatan	0	5	2	3	10
4	Kab. Barito Utara	0	15	3	5	23
5	Kab. Kotawaringin Timur	0	264	147	108	519
6	Kab. Kotawaringin Barat	0	37	8	41	86
7	Kab. Gunung Mas	0	5	0	3	8
8	Kab. Murung Raya	0	4	1	3	8
9	Kab. Pulang Pisau	0	1	10	6	17
10	Kab. Katingan	0	0	0	3	3
11	Kab. Seruyan	0	1	2	17	20
12	Kab. Lamandau	0	3	0	3	6
13	Kab. Barito Timur	0	37	1	51	89
14	Kab. Sukamara	0	1	0	2	3

Berdasarkan data plotting bidang tanah dan data validasi bidang tanah, bahwa sebagian masyarakat belum mengerti terkait penggunaan aplikasi Sentuh Tanah dengan diketahui banyak pengaju validasi dan plotting bidang tanah yang ditolak admin Sentuh Tanahku Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya seperti yang diungkapkan oleh Admin Spasial Yahliil Khoir Nur Rizqi, A.P. bahwa: “kendala pada aplikasi yaitu bahwa masih banyak plotting bidang tanah dan validasi bidang tanah yang tidak sesuai, disebabkan karena kelengkapan foto sertipikat yang di upload tidak lengkap, tidak upload dokumen dan gambar tidak sesuai (asal asalan)..”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku.

### C. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu adanya keterbatasan dalam pengkajian Aplikasi Sentuh Tanahku lebih mendalam dikarenakan Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan produk dari Pusat sehingga analisis data hanya berdasarkan data pada akun Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, kemudian keterbatasan jumlah narasumber yang menjadi sumber informasi pada penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat melibatkan unsur masyarakat yang lebih luas, mitra kerja Kantor Pertanahan dan BPN Pusat sebagai pembuat Aplikasi Sentuh Tanahku.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada penelitian tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, kesimpulan yang akan diambil yaitu, sebagai berikut:

- 1) Bahwa dengan adanya system pelayanan elektronik dan informasi layanan pertanahan digital melalui Aplikasi Sentuh Tanahku berdampak pada peningkatan keterbukaan informasi public, layanan yang lebih cepat, akurat dan aman serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan kepastian informasi layanan;
- 2) Bahwa dengan adanya layanan pertanahan secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar pelayanan yaitu ketepatan waktu, transparansi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat;
- 3) Hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yaitu perlunya peningkatan kualitas data pertanahan, perlunya sinkronisasi dan harmonisasi dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan perubahan peraturan dan kebijakan yang berlaku pada Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya, serta perlunya peningkatan Sosialisasi dan Penyuluhan kepada masyarakat Kota Palangka Raya dalam rangka meningkatkan pemahaman akan pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku.

#### Saran

Saran terhadap penelitian yang telah peneliti lakukan, penelitian tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yaitu bahwa perlu peningkatan kualitas dan validitas data pertanahan yang secara terus menerus dan berkelanjutan, perlunya sinkronisasi dan harmonisasi dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan perubahan peraturan dan kebijakan dan informasi terkait program Strategis Nasional, serta perlunya peningkatan Sosialisasi dan Penyuluhan kepada masyarakat Kota Palangka Raya dalam rangka meningkatkan pemahaman akan Aplikasi Sentuh Tanahku.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat dilakukan penelitian terkait pengaruh Aplikasi Sentuh Tanahku pada kepuasan pelanggan.

#### 5. Daftar Pustaka

- Achmad, A.S. 1990. Manusia dan Informasi. Hasanuddin University Press, Ujung Pandang.
- Agus Dwiyanto. 2011. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolabiratif, Edisi Kedua. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dodi Sudaryanto, SPd., M.M. 2020. Pelatihan E-Office Dan Tata Kelola Arsip Pengenalan E-office. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Jakarta.
- Dr. H. Furtasan Ali Yusuf, S.E., S. Kom., M.M. Dr. Budi Ilham Maliki, S.Pd., M.M. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia, Suatu Pendekatan Fungsional dan Aplikatif, PT. RajaGrafindo Persada, Depok.
- Dwijayanti, Y. W., & Hamidah. 2017. Niat dan perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Mengikuti Program Tax Manesty. *Jurnal AKuntansi Universitas Jember*, 15(1), 12–25.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

- GeoSINC International (2002). E-Readiness Guide. Diakses <http://www.apdip.net/documents/evaluation/ereadiness/geosinc01042002>  
<https://kalteng.antaranews.com/berita/409810/bpn-sistem-pelayanan-hak-tanggung-an-konvensional-berganti-ke-elektronik>.
- Irwan Fahmi, S.E.,M.Si. 2011. Manajemen Teori, Kasus dan Solusi. Alfabeta, Bandung.
- Lu, J. 2001. Measuring cost/benefits of e-business applications and customer satisfaction", Proceedings of the 2nd International Web Conference, 29–30 November, Perth, Australia.
- Munawaruzaman, A. 2020. Implementation of Digital Transformation of the Ministry of Agraria to Improve Public Services. *Prosding Seminar Nasional*, 1(1), 589–598.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional*.
- Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik*.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan*.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik*.
- PerKBPN-No-1-Tahun-2010-Tentang-Standar-Pelayanan-dan-Pengaturan-Pertanahan.pdf*. (n.d.).
- Probosanjoyo, I., Widhi, J. A., & Kuntoadi, G. B. 2018. Tinjauan Penerapan Sistem Elektronik Rekam Medis di Rumah Sakit Royal Progress Tahun 2018. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 6(2), 55–62.  
<https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/viewFile/20/17>
- Prof. Dr. Sugiyono, Dr. Setiyawami, SH.,M. Pd.,CIQnR. 2022. Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kasus). Alfabeta, Bandung.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Mensesneg*, September, 1–2. /uu-no-11-tahun-2008
- Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan "Sentuh Tanahku"
- Sugiono, 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosadakarya, Bandung.
- Sugiyono, 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta, Bandung.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. Electronics Government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rowley, J. (2006) An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research
- Rogers, M. Everett, 1986.Communication Techonology; The New Media in Society. New York. *The Free Press*.
- Rivai, Lintang Suharto. 2007. Widyaiswara Menapak di Era Digital. Sarana Komunikasi Utama, Jakarta Wikipidea Eksikopedia bebas, Layanan Elektronik [https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan\\_elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik)

