

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanah merupakan salah satu unsur yang penting untuk kehidupan, baik untuk tempat atau ruang kehidupan untuk segala kegiatannya, dan sebagai sumber kehidupan serta memiliki peran yang penting untuk pelaksanaan pembangunan nasional. Tanah bukan hanya menjadi sumber kebutuhan ekonomi masyarakat tetapi juga menjadi tumpuan bagi tumbuh dan berkembangnya nilai-nilai sosial dan budaya bahkan juga dianalogikan bahwa tanah merupakan asal dan tujuan akhir hidup manusia itu sendiri. Bagi masyarakat tanah adalah sebagai suatu harta yang memiliki sifat permanen, yang dapat diartikan bahwa tanah adalah suatu hal yang dapat diwariskan untuk kehidupan di masa mendatang. Maka dapat disimpulkan bahwa tanah merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat (Tarigan, W. A., 2018).

Seringkali tanah menjadi objek perebutan dikarenakan besarnya ketergantungan manusia akan tanah, sehingga seringkali terjadi banyak konflik terkait pertanahan. Maka penting sekali adanya sebuah tanda bukti untuk membuktikan bahwa seseorang itu mempunyai hak atas tanahnya, yaitu berupa sertifikat tanah. Untuk menghindari konflik terkait pertanahan, Pemerintah telah mengeluarkan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan, kemakmuran, dan kebahagiaan untuk negara dan rakyat. Pemerintah membuat UUPA ini untuk mengatasi permasalahan atau

konflik sering terjadi terkait pertanahan dan memberikan kepastian hukum terkait hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat. Sehingga apabila terjadi konflik atau sengketa tanah, maka cara menyelesaikannya secara formalnya adalah dengan mengharuskan setiap pemegang hak atas tanah bisa membuktikan dengan bukti tertulis yaitu dengan menunjukkan sertifikat tanah (Tarigan, W.A., 2018).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Indonesia adalah pelayanan terkait pertanahan. Tanah merupakan sumber kebutuhan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terkait pertanahan. Pemerintah harus lebih aktif dalam memperbaiki pelayanan terkait pertanahan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi, serta untuk meningkatkan pelayanan pertanahan terutama dalam hal mempercepat dan meningkatkan pelaksanaan pendaftaran pertanahan, sehingga dengan begitu dapat menghilangkan anggapan masyarakat terkait proses mengurus pendaftaran tanah dan sertifikat tanah yang lama, berbelit-belit dan mahal (Sugiati, L 2017).

Badan Pertanahan Nasional termasuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan pertanahan. Dalam Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2013 tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia bahwa Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala serta Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan

secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Perpres No.63 Tahun 2013).

Badan Pertanahan Nasional mempunyai peran penting dalam pertanahan di Indonesia, karena BPN dapat melegalkan, memblokir dan mensahkan suatu bidang pertanahan. Badan Pertanahan Nasional adalah kantor yang melayani masyarakat yang berkaitan dengan pertanahan dengan unit kerjanya, yaitu Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di setiap Provinsi, Kabupaten dan Kota yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah (Meita Djohan, 2015).

Di Tahun 2014 BPN RI telah menetapkan 4 (empat) jenis pelayanan yang masuk dalam Program *Quick Wins* BPN RI, yaitu Pelayanan Pengecekan Sertifikat Hak Atas Tanah, Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Tanah, Pelayanan Perubahan Hak dalam rangka Peningkatan Hak dan Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan/ Roya. Namun, pelayanan di Badan Pertanahan Nasional dinilai masih rendah dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya laporan pengaduan yang diterima Kantor Pertanahan dan Inspektorat Jenderal dari masyarakat.

Pada tahun 2018-2020 BPN mencatat ada 8.625 kasus sengketa tanah. Namun BPN baru berhasil menyelesaikan 63,5% atau 5.470 kasus, sedangkan 3.145 kasus lainnya sedang dalam proses penyelesaian. Adapun masalah yang kerap terjadi dalam mengurus sertifikat tanah, seperti ketidakpastian dalam memperoleh pelayanan, pelayanannya masih cenderung rumit, masyarakat tidak bisa memprediksikan kapan

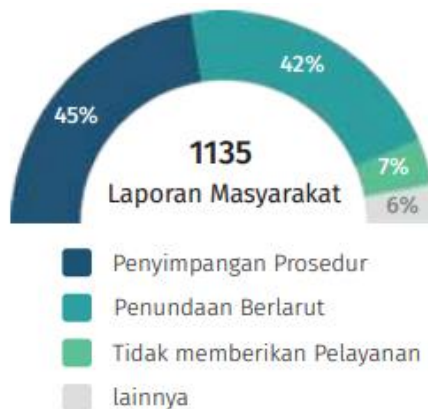
selesainya untuk urusan sertifikat, karena pelayanan yang berbelit-belit dan biaya layanan yang seringkali berbeda-beda, kurang adanya transparan. Hal tersebut menjadi kendala bagi masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah.

Gambar 1.1
Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor 2020



Sumber: <https://ombudsman.go.id/produk>

Gambar 1.2
Laporan Masyarakat Dugaan Maladministrasi Agraria 2020



Sumber: <https://ombudsman.go.id/produk>

Gambar 1.3
Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor 2021



Sumber: <https://ombudsman.go.id/produk>

Berdasarkan data instansi terlapor Ombudsman diatas, dapat dilihat bahwa di tahun 2020, salah satu instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN). BPN menempati urutan ke-3 sebagai instansi terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat yaitu sebesar 10,01%. Adapun laporan masyarakat sebanyak 1.135 terkait dugaan maladministrasi agraria, seperti diskriminasi, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, tidak patut, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, dan berpihak. Sedangkan di tahun 2021 BPN menempati Urutan ke-2 sebagai instansi terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat yaitu sebesar 11,24%.

Tabel 1.1
Laporan Pengaduan 2021

TABEL JUMLAH LAPORAN SUBSTANSI AGRARIA BERDASARKAN POKOK PERMASALAHAN DAN PROVINSI TERLAPOR				
POKOK PERMASALAHAN SUBSTANSI AGRARIA	PROVINSI TERLAPOR			
	DKI Jakarta	Jawa Barat	Jawa Timur	Jawa Tengah
Layanan Program Pertanahan Non-Reguler (Proyek Operasi Nasional Agraria (Prona), Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), Surat Kepemilikan Tanah (SKT), Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	4	5	2	5
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (Pencatatan Sita, Blokir, Pengangkatan Sita, Pengecekan Sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi Peta)	6	16	8	11

Pendaftaran Tanah Pertama Kali (Penerbitan Hak Atas Tanah Sertifikat Hak Miliki (SHM), Hak Guna Bangunan (HGB), Hak Guna Usaha (HGU), Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun (HM Sarusun))	14	12	9	15
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	0	0	1	1
Pengadaan Tanah Non-Pemerintah (Ganti Rugi dan Non Ganti Rugi)	4	1	0	0
Pengadaan Tanah Pemerintah (Ganti Rugi dan Non Ganti Rugi)	16	6	6	2
Pengelolaan Pengaduan	8	2	7	5
Pengukuran Bidang Tanah (Pengembalian Batas, Pengukuran Atas Permintaan Instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	0	2	0	1
Penyelesaian Kasus Pertanahan (Sengketa, Konflik, Perkara, Mediasi, Gelar Kasus Pertanahan)	20	16	5	14
Permasalahan Objek Tanah	9	7	3	6
Perpanjangan Izin	0	0	0	1
Perubahan Hak Atas Tanah (Peralihan Hak (Jual Beli, Waris, Hibah, Lelang, Merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan Waktu, Pembaharuan Hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat Pengganti)	8	15	6	5
Lain-lain	23	9	3	29
Grand Total	112	91	50	95

Sumber: <https://ombudsman.go.id/produk?c=19>

Faktor penentu kualitas dalam pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, dengan demikian setiap Lembaga atau instansi-instansi pemerintah penyedia layanan publik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan tidak bisa lepas dari masyarakat, sehingga pemerintah terus melakukan perbaikan pada sistem pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet terkait pelayanan publik dapat memberikan dampak positif untuk dunia pekerjaan di lembaga pemerintahan. Oleh karena itu pemerintah pusat hingga pemerintah daerah mulai menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat (Dwi Swasono, 2020). Pelaksanaan *e-Government* di Indonesia didasarkan atas Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bahwa untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003).

Seiring dengan perkembangan teknologi pemerintah diharuskan dapat memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat luas, salah satunya yaitu informasi terkait pertanahan.

Dengan mengimplementasikan *e-Government* di Lembaga Pemerintahan, maka Pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang dapat diakses secara 24 jam, kapan pun, dimana pun dan darimana pun pengguna berada. Sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, karena memungkinkan pelayanan tersebut tidak perlu dilakukan secara *face to face* (Hartono, dkk 2010). Adapun manfaat lainnya jika Lembaga pemerintah menerapkan *e-Government*, seperti dapat mengurangi biaya, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan pelayanan publik. Begitupun dengan menerapkan teknologi informasi di Lembaga pertanahan, maka seluruh aktifitas kegiatan yang ada pada badan pertanahan dapat dilihat secara transparan, seperti masyarakat tidak perlu datang ke kantor pertanahan setempat, lokasi wilayah, dan zonasi wilayah, serta saat masyarakat sedang memproses layanan yang lain, layanan tersebut dapat diakses dengan memasukkan nomor dokumen yang sudah terdaftar (Swasono, D 2020).

Oleh karena itu, Badan Pertanahan Nasional melakukan beberapa upaya dalam peningkatan pelayanan, seperti penyempurnaan standar pelayanan, perbaikan kinerja pelayanan, dan inovasi pelayanan. Sebagai upaya untuk menyempurnakan sistem layanan publik dalam rangka memberikan layanan yang efektif dan transparan melalui penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terkait

layanan, pada tahun 2017 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) sudah mulai melakukan transformasi layanan informasi pertanahan dan tata ruang, sebagai salah satu strategi meningkatkan layanan pertanahan, yaitu dengan meluncurkan aplikasi “Sentuh Tanahku” pada bulan 2021, yang dapat di unduh secara gratis melalui *PlayStore* dan *App Store*.

sebagai strategi meningkatkan layanan pertanahan, yaitu dengan meluncurkan aplikasi “Sentuh Tanahku’ pada bulan Agustus 2021, yang bisa diunduh secara gratis via *PlayStore* atau *App Store*.

Sebelum adanya Aplikasi Sentuh Tanahku, untuk pengecekan sertifikat, pengecekan prosedur pelayanan pertanahan, plot bidang, dan pengecekan perjalanan berkas harus dilakukan secara manual dengan mengunjungi Kantor Notaris/Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Kantor Pertanahan domisili. Padahal, pelaksanaan pengecekan sertifikat seharusnya dilakukan dengan mudah untuk menjamin kepastian hukum dan hak atas tanah kepada pemilik hak tanah selanjutnya (Kismartini,2021). Dengan adanya transparansi pelayanan pertanahan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap Kantor Pertanahan. Selain itu, dengan adanya keterbukaan informasi pelayanan maka masyarakat akan sadar mengenai kewajiban dan hak nya sebagai penerima layanan (Muharam,2019).

Aplikasi Sentuh Tanahku terdiri atas beberapa fitur dan menu yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai pengguna. Adapun fitur dan menu yang terdapat pada Aplikasi Sentuh Tanahku yaitu Fitur Cari, Fitur Plot Bidang, Fitur Pengumuman, Fitur

Info Layanan (berisi informasi syarat, biaya dan jangka waktu penyelesaian serta simulasi iaya), Fitur Sertifikat Hilang, Fitur Loketku, Menu Berkas Saya, Menu Sertifikat Saya, Menu Scan, Menu Beranda, dan Menu Profil. Keseluruhan fitur dan menu dapat diakses secara bebas oleh pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku yang telah terverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan menyinkronkan identitas pengguna dan dilakukan oleh Kantor Pertanahan terkait sesuai domisili. Setelah pengguna terverifikasi, maka pemohon bisa menjalankan 57 pelayanan pertanahan secara hybrid.

Gambar 1.4
Aplikasi Sentuh Tanahku



Sumber: www.djkn.kemenkeu.go.id

Tujuan Aplikasi Sentuh Tanahku di luncurkan, yaitu:

1. Mensosialisasikan program strategis ATR/BPN dan Menyampaikan informasi status kepemilikan bidang tanah (blokir, berakhirnya hak, status berkas).
2. Untuk inventarisasi Barang Milik Negara (BMN) yang belum terpetakan oleh instansi lain.

3. Membantu Petugas Ukur/Surveyor Kadaster Berlisensi menemukan bidang tanah di lapangan.
4. Mengetahui data suatu bidang tanah sebelum dilakukan transaksi jual beli / hak tanggungan dan sebagai pengingat (*wallet*) terhadap kepemilikan kita (sertifikat), maupun kewajiban kita (agunan).
5. Mengetahui biaya, waktu dan persyaratan layanan BPN dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan dan melakukan pelacakan status berkas permohonan di Kantor Pertanahan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan.

Dengan adanya kepastian pelayanan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku, produk pelayanan pertanahan seperti sertifikat dan beberapa berkas yang dimasukkan di Aplikasi Sentuh Tanahku bisa diakses secara online, sehingga meningkatkan jaminan keaslian sertifikat yang terhubung dengan data pertanahan yang dimiliki oleh Pusat Data dan Informasi Pertanahan dan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (Pusdatin) Kementerian ATR/BPN. Maka dari itu, hal tersebut bisa menjunjung tinggi pelayanan publik yang melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber daya dengan tepat, serta pertanggungjawaban kepada publik (Kamariah,2016).

Selain itu, dengan adanya inovasi yang berkonsentrasi kepada masyarakat maka terciptanya budaya baru yang rasional dengan penempatan pengguna isebagai warganegara yang berdaulat (Dwiyanto,2016). Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai pendukung pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan seluruh Indonesia

diterapkan sesuai dengan Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XXI/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku. Selanjutnya, seiring dengan perkembangannya, Aplikasi Sentuh Tanahku disempurnakan secara besar-besaran pada tahun 2019 dengan penambahan beberapa fitur serta perubahan tampilan, kemudian pada tahun 2020 Aplikasi Sentuh Tanahku diintegrasikan dengan Sistem Locketku yaitu sistem yang mengatur pemberkasan dan pengambilan antrian di Kantor Pertanahan seluruh Indonesia. sehingga, dapat dilihat bahwa pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku mulai diperhatikan oleh masyarakat setelah tahun 2019.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Strategi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan publik?
2. Bagaimana sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana efektivitas dari adanya Aplikasi Sentuh Tanahku bagi masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan permasalahan di atas adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis strategi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Menganalisis sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi.
3. Mengevaluasi efektivitas dari Aplikasi Sentuh Tanahku bagi masyarakat.

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan latar belakang maupun tujuan yang sudah dipaparkan, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Berbagai penelitian tentang Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik yang telah banyak dilakukan sebelumnya. Jumlah kajian Pustaka penelitian sebelumnya yang dirujuk dalam penelitian ini yaitu 10 (sepuluh) jurnal. Namun, peneliti belum menemukan penelitian terkait bagaimana “Strategi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku”.

Rujukan pertama dari penelitian yang berjudul Strategi Kantor Pertanahan Kota Medan Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Secara Sporadik yang ditulis oleh Widya Anastasia Tarigan (2018), diterbitkan oleh Repositori Institusi

Universitas Sumatera Utara yang berisi tentang strategi yang dilakukan Kantor pertanahan Kota Medan dalam menyelesaikan permasalahan yang sering terjadi dalam pengurusan sertifikat tanah, seperti seringkali masyarakat mendapatkan ketidakpastian saat mereka akan memperoleh pelayanan, contohnya masyarakat tidak dapat memperkirakan kapan urusan sertifikatnya selesai dengan kata lain masyarakat tidak mendapat kepastian waktu, begitupun dengan biaya layanan, biaya layanan seringkali berbeda-beda.

Teori yang dirujuk di penelitian ini adalah teori analisis strategi yang disampaikan oleh Fred R. David terdiri dari strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT yang tepat. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor Pertanahan Kota Medan telah merumuskan strategi dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah secara sporadik yang meliputi strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT

Strategi SO adalah peningkatan kinerja karyawan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan. Strategi ST adalah peningkatan kualitas pelayanan melalui layanan non tunai, layanan giat antar sertifikat (LIGAT), dan penyediaan loket YBS untuk pemohon langsung. Strategi WO adalah peningkatan kualitas pengukuran seperti didukung oleh kecanggihan alat teknologi sehingga lebih akurat. Strategi WT adalah peningkatan cakupan peta dasar pertanahan

dengan teknologi pengukuran menggunakan *Global Navigation Satellite System* (GNSS) dan teknologi pemetaan menggunakan *Wahana Udara Nir Awak* (UAV/*Drone*) dan peningkatan penanganan kasus pertanahan.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian peneliti memiliki keterkaitan yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah dalam penelitian peneliti ini membahas pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah secara *online*, melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Dan juga dalam penelitian peneliti ini lebih luas dalam membahas terkait pelayanan, karena peneliti tidak hanya membahas terkait pelayanan terhadap penerbitan sertifikat tanah, melainkan peneliti membahas strategi BPN Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Kemudian penelitian ini dengan penelitian peneliti sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

Rujukan kedua dari penelitian yang berjudul Implementasi Transformasi *Digital* Kementerian Agraria Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik yang ditulis oleh Ahmad Munawaruzaman, dipublikasikan dalam jurnal Prosiding Senantias (Vol. 1 No. 1, Desember 2020: 589-598), yang berisi tentang ‘Transformasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR)/Badan Pertanahan Nasional (BPN) Menuju Era *Digital*’. Banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat yang masuk ke Kementerian ATR/BPN melalui media cetak, media *visual*, media sosial maupun laporan yang masuk ke Kantor Pertanahan atau Kantor Wilayah dan Inspektorat Jenderal, hal tersebut dapat

menjadi bukti bahwa Kementerian ATR/BPN masih rendah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga Kementerian ATR/ BPN melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik seperti perbaikan kinerja pelayanan, penyempurnaan standar pelayanan, dan menciptakan inovasi pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana Kementerian Agraria dan Tata Ruang melakukan transformasi *digital* untuk meningkatkan pelayanan publik. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, dokumentasi dan wawancara narasumber. Teknik analisis data dilakukan melalui metode reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang dikeluhkan oleh masyarakat kepada Kementerian ATR/BP adalah waktu layanan.

Rujukan ketiga dari penelitian yang berjudul Evaluasi *Usability* Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode *Heuristic* yang ditulis oleh oleh Dwi Swasono Rachmad, dipublikasikan dalam Jurnal *Indonesian Journal on Information System* (Vol. 5 No. 1, April 2020: 34-43), yang berisi tentang penerapan teknologi informasi terkait pertanahan. Untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi, maka Badan Pertanahan Nasional (BPN) melakukan inovasi dan kreasi dibidang yaitu dengan diluncurkannya Aplikasi Sentuh Tanahku, aplikasi ini milik BPN dan dikelola langsung oleh BPN. Namun, perlu adanya pengujian dan evaluasi untuk mengetahui

manfaat Aplikasinya dan keuntungan bagi penggunanya. Dalam penelitian ini menggunakan metode evaluasi Heuristic Molich dan Nielsen (1990).

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku dapat menampilkan informasi perkembangan proses berkas pengajuan dan lokasi objek tanah. Aplikasi bersifat terbuka, artinya saat menggunakan aplikasi ini tidak perlu izin kepada BPN. Namun, masih ada beberapa menu yang tidak dapat diakses oleh pengguna, karena masih memerlukan izin untuk dapat mengakses informasi dan menu yang terkunci dalam Aplikasi Sentuh Tanahku. Dengan adanya penelitian ini, institusi bisa mengkaji evaluasi *usability* Aplikasi Sentuh Tanahku agar dapat mengembangkan aplikasi tersebut sehingga menjadi maksimal. Relevansi penelitian ini dengan penelitian peneliti memiliki keterkaitan yaitu memiliki kesamaan dalam membahas inovasi produk yang diluncurkan oleh BPN RI yaitu Aplikasi Sentuh Tanahku. sehingga peneliti menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam memaparkan Aplikasi Sentuh Tanahku.

Rujukan keempat dari penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar, ditulis oleh Yusran Paris, dipublikasikan dalam Jurnal Administrasi Publik (Vol. 4 No. 1, 2014: 65-83), yang berisi tentang kepuasan masyarakat dapat terwujud jika pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh responabilitas, reponsivitas, dan akuntabilitas aparatur dalam pelayanan penerbitan

sertifikat tanah terhadap kepuasan masyarakat pada BPN Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. Relevansi penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu mengenai pelayanan terhadap penerbitan sertifikat tanah, sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan sekarang.

Rujukan kelima dari penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang yang ditulis oleh Anugra, Fatmawati dan Sudarmi, dipublikasikan dalam kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) (Vol. 2 No. 6, Desember 2021: 2222-2233), yang berisi tentang mengkaji kualitas pelayanan administrasi dan faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang terutama Kualitas Pelayanan Administrasi. Kualitas yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi adalah sebuah penampilan yang secara langsung dapat dilihat terhadap kepribadian seseorang dimana hampir semua instansi memiliki kualitas dalam hal penampilan. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang dan bagaimana

faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang.

Pada penelitian ini, teori yang dirujuk adalah Teori Kualitas yang disampaikan oleh Tjiptono 2011, Teori Pelayanan yang disampaikan oleh Moenir, Teori Indikator Kualitas Pelayanan yang disampaikan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2011), Teori Administrasi yang disampaikan oleh Sondang P. Siagian. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sudah terpenuhinya semua indikator kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. Adapun faktor pendukung lainnya yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, seperti Aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengecekan berkas.

Rujukan Keenam dari penelitian yang berjudul Analisis Rendahnya Kinerja Kantor Pertanahan Kota Bekasi Pada Pelayanan Sertifikasi Tanah Masyarakat yang ditulis oleh Viery Brama Widihutomo Putra dan Budi Puspo Priyadi (2019), diterbitkan oleh Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang berisi tentang kinerja pelayanan merupakan hal penting bagi Pemerintah dan Masyarakat. Identifikasi kinerja dilakukan menggunakan dimensi *quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, dan interpersonal impact*. Rumusan dari penelitian ini adalah ‘Bagaimana kinerja dari Kantor Pertanahan Kota Bekasi dalam Penanganan sertifikat tanah dan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja tersebut’. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah kinerja organisasi pada Kantor Pertanahan Kota Bekasi rendah dan belum optimal. Faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Kota Bekasi adalah masih ada tumpang tindih pekerjaan, jumlah pegawai yang masih kurang dan pegawai aktif yang bekerja di kantor tersebut mayoritas sudah memasuki usia lanjut, sarana dan prasarana yang bermasalah begitupun sistem informasi manajemennya pun bermasalah. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Kota Bekasi masih belum baik dan belum optimal. Relevansi penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah mengenai pelayanan terhadap penerbitan sertifikat tanah.

Rujukan ketujuh dari penelitian yang berjudul Teknologi *Smart Service Office* (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung yang ditulis oleh Lina Marlina, Eka Prihatin, dan M. Fakry Gaffar, dipublikasikan dalam jurnal Aplikasi dan Teori Ilmu Komputer (Vol. 3 No. 2, September 2020: 49-56), yang berisi teknologi *Smart Service Office* (SSO) yang dilakukan Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bandung dalam mengoptimalkan pelayanan publik, menghilangkan citra kurang baik terhadap BPN, dan memulihkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada BPN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan usaha menangani masalah pelayanan publik dan mengetahui cara

Kantor Pertanahan Kota Bandung mengimplementasikan teknologi untuk mempermudah layanan pertanahan. Teori yang dirujuk dalam penelitian ini adalah menggunakan Teori *Smart Service* yang disampaikan oleh J. Ankse dan T. Garilova, dan Teori Indikator Pelayanan Publik yang disampaikan oleh Parsuraman, Zeithami dan Berry. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode literasi. Teknik pengambilan data menggunakan data sekunder. Hasil penelitian ini adalah upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Bandung untuk mengatasi masalah pelayanan publik adalah dengan mengelola pengaduan sebaik-baiknya melalui partisipasi masyarakat sehingga dihasilkan *workflow* terintegrasi. Hasil dari pengaduan ini dikembangkan *Smart Service Office* untuk lebih meningkatkan kualitas layanan publik. Dan Kantor Pertanahan Kota Bandung telah menerapkan teknologi *Smart Service Office* melalui *Command Center* untuk mempermudah layanan pertanahan bagi para pengguna layanan.

Rujukan kedelapan dari penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang ditulis oleh Yola Amanda Putri, Romi Ekha Putera, dan Wewen Kusumi Rahayu, dipublikasikan dalam *Journal of Social and Policy Issues* (Vol. 2 No. 2, 2022: 86-94), yang berisi tentang inovasi layanan publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku yang dibuat oleh Kementerian Agraria Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional dalam rangka mendorong transparansi dan peningkatan kualitas. Aplikasi Sentuh Tanahku hadir sebagai layanan publik yang dibuat oleh Kementerian Agraria Penataan

Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan diterapkan pada seluruh masyarakat dan Kantor Pertanahan di Indonesia.

Melalui aplikasi Sentuh Tanahku, Anda dapat memberikan pelayanan lahan secara sederhana dan mengontrol aset lahan secara efektif oleh komunitas. Namun, aplikasi Aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Jakarta Utara masih sedikit condong padahal Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan salah satu kantor pertanahan terbaik di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Aplikasi Sentuh Tanahku di Jakarta Utara Kantor Pertanahan Kota Administrasi dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini disesuaikan dengan Teori Atribut Inovasi dari Rogers.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku di Tanah Kota Jakarta Utara Kantor Administrasi telah memenuhi semua komponen dalam Teori Atribut Inovasi, tetapi dalam penggunaannya ada masih ada beberapa kendala, banyak kendala datang dalam mengoperasikan Fitur Loketku dan Fitur Plot Lapangan oleh Masyarakat Kota Jakarta Utara dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Jakarta Utara Kantor Pertanahan Kota Administratif, sehingga masih perlu ada perawatan di aplikasi Sentuh Tanahku fitur agar aplikasi Sentuh Tanahku dapat membantu memenuhi kebutuhan pelayanan pertanahan masyarakat Utara Kota Jakarta.

Rujukan kesembilan dari penelitian yang berjudul Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) Kabupaten Maros yang ditulis oleh Andi Patta Yusuf, Muh. Akmal Ibrahim, dan SyahrIbulan, dipublikasikan dalam jurnal Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial (Vol. 8 No. 1, April 2019: 9-21), yang berisi tentang kinerja ATR/ BPN Kab. Maros yang masih rendah, jauh dari kebutuhan dan tuntutan masyarakat pengguna pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji implementasi reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di BPN Kab. Maros berdasarkan Strategi Reformasi Birokrasi. Teori yang dirujuk adalah Teori Reformasi yang disampaikan oleh Lidja Poltak Sinambela (2016), Teori Birokrasi yang disampaikan oleh Pandji Santosa (2012), dan Teori Reformasi Birokrasi yang disampaikan oleh Mohamad Thahir Haning (2015).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan kuesioner. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi birokrasi reformasi pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros belum bisa menjangkau pelayanan publik di bidang pertanahan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh kepala badan pertanahan nasional, hal ini disebabkan banyaknya program prioritas dan pelayanan rutin yang dihadapi, sehingga membuat beban kerja melebihi kapasitas dan ketersediaan SDM yang kurang tidak bisa dilakukan rekrutmen karyawan. Rekrutmen

pegawai ini menjadi kewenangan pusat sehingga bisa menghambat lahan pelayanan kepada masyarakat.

Rujukan kesepuluh dari penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang yang ditulis oleh Jon Henri Purba dipublikasikan dalam jurnal Ilmiah Simantek (Vol. 4 No. 1, Februari 2020: 42-54), yang berisi tentang kualitas suatu instansi dapat diketahui melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan yang telah memenuhi harapan pelanggan. Adapun aspek-aspek dalam kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Berdasarkan hasil data pengumpulan dengan menggunakan kuesioner ditemukan bahwa pelanggan memberikan tanggapan yang cukup positif dalam pelaksanaan pelayanan. Seluruh uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik memenuhi syarat, sehingga data dapat digunakan sebagai alat ukur. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi yang dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan terus ditingkatkan, maka dapat meningkatkan Persepsi Pelanggan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada Persepsi Pelanggan.

Penelitian terdahulu membahas tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik (Widya, A. 2018). Kemudian ada yang membahas tentang Implementasi Transformasi *Digital* Kementerian Agraria (Ahmad Munawaruzaman, 2020). Ada juga

yang membahas tentang Evaluasi Usability Aplikasi Sentuh Tanahku (Dwi Swasono, 2020). Dan ada yang membahas tentang Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah (Yusran, P. 2014). Selanjutnya ada yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan (Anugra, Fatmawati, & Sudarmi, 2021). Dan ada yang membahas tentang Analisis Rendahnya Kinerja Pada Pelayanan Sertifikasi Tanah Masyarakat (Viery, B. P. & Budi, P. P. 2019). Serta ada yang membahas tentang Teknologi *Smart Service Office* dalam meningkatkan kualitas layanan publik (Lina, M., Eka, P., & M. Fakry, G., 2020). Namun, ada juga beberapa penelitian terdahulu membahas tentang Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara (Yola, A., P., Romi, E., P., & Wewen, K., R., 2022). Dan ada yang membahas tentang Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Andi, P., Muh. Akmal, I., & SyahrIbulan, 2019). Serta ada yang membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan (John Henri, P., 2020).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Sementara, penelitian ini membahas mengenai ‘Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi’. Adapun persamaan dari penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas mengenai strategi meningkatkan pelayanan publik, kebergunaan Aplikasi Sentuh Tanahku, dan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai Inovasi Layanan di Kantor Pertanahan. Penelitian terdahulu

ini menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, serta sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam prinsip strategi dan pelayanan publik, serta dapat memberikan tambahan data mengenai strategi dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1.4.2 Signifikansi Praktis

1. Peneliti berharap Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik (Aplikasi Sentuh Tanahku) agar dapat terus melakukan peningkatan dan perbaharuan untuk Aplikasi Sentuh Tanahku agar masyarakat dapat terbantu, serta dapat membangun kepercayaan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pengguna layanan.
2. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan masukan pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam mengevaluasi strategi badan pertanahan nasional dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi

masuk dan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan pelayanan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan penelitian mengenai Strategi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam Meningkatkan Pelayanan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Peneliti membuat Sistematika dalam lima Bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran umum mengenai dasar penelitian yang akan dilakukan, yang didalamnya terdiri dari Latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian (signifikansi akademik dan signifikansi praktis), serta sistematika penulisan. Pada signifikansi penelitian akademik peneliti menguraikan tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan akan menjadi rujukan peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB II: KERANGKA TEORI

Pada bab ini berisi kajian atau teori-teori yang berkaitan dengan strategi meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Dalam bab ini juga peneliti akan menguraikan tentang kerangka berpikir dan asumsi penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu data agar dapat diolah. Seperti paradigma yang digunakan,

metode penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan Teknik perolehan data, tahapan penelitian, Teknik perolehan data, Teknik perekrutan informan, Teknik analisis data, *Goodness and Quality Criteria* Penelitian, lokasi penelitian, jadwal penelitian dan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dari rumusan masalah yang ada di Bab I. Hasil pembahasan berisi tentang hasil penelitian yang tidak mendukung dengan teori yang digunakan, menjelaskan dan menyamakan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu dan menjelaskan pentingnya penelitian yang telah diteliti.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menarik inti dari hasil penelitian tersebut. Dan pada bab ini juga terdapat rekomendasi baik secara akademik maupun secara praktis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka ini berisi tentang judul-judul buku, jurnal, produk hukum dan alamat website yang digunakan sebagai referensi dalam laporan akhir ini.

LAMPIRAN