

8-31-2022

APLIKASI SENTUH TANAHKU SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI D.K.I. JAKARTA

Ulvi Ratnaningsih Sa'adah

Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
ulvi.atrbpn@gmail.com

Murwaniyah Murwaniyah

Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, mw_nia@yahoo.com

Dimas Indra Pradana

Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
dimas.indrapradana@gmail.com

Masutiah Masutiah

Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
masutiah@gmail.com

Nurwinten Panggabean works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jabt>

 *Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,* intan_pg@yahoo.com
Part of the [Accounting Commons](#), [Business Administration, Management, and Operations Commons](#),
[Economic Theory Commons](#), and the [Human Resources Management Commons](#)

See next page for additional authors

Recommended Citation

Sa'adah, Ulvi Ratnaningsih; Murwaniyah, Murwaniyah; Pradana, Dimas Indra; Masutiah, Masutiah; Panggabean, Nurwinten; and Hamka, Hamka (2022) "APLIKASI SENTUH TANAHKU SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI D.K.I. JAKARTA," *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*: Vol. 5: Iss. 1, Article 4.

DOI: 10.7454/jabt.v5i1.1037

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jabt/vol5/iss1/4>

APLIKASI SENTUH TANAHKU SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI D.K.I. JAKARTA

Authors

Ulvi Ratnaningsih Sa'adah, Murwaniyah Murwaniyah, Dimas Indra Pradana, Masutiah Masutiah, Nurwinten Panggabean, and Hamka Hamka

APLIKASI SENTUH TANAHKU SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTAHANAN NASIONAL PROVINSI D.K.I. JAKARTA

Ulvi Ratnaningsih Sa'adah^{1*}, Murwaniyah², Dimas Indra Pradana³, Masutiah⁴, Nurwinten Panggabean⁵, Hamka⁶

¹Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, Indonesia

Correspondence: ulvi.atrbpn@gmail.com

Received: July 05, 2022 / **Approved:** Agustus 31, 2022 / **Published:** Agustus 31, 2022

Abstract

Information technology in government institutions can be called e-Gov, where e-Gov means electronic- government, where is a system that has implemented a digitalization system in activities. All processes that will be carried out from upstream to downstream can be done digitally. Indonesia continues to reform by issuing a policy to implement an electronic digital system in the central government, regional governments, and even all ministries/agencies. Therefore, the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency created a Mobile-based Sentuh Tanahku Application. The results are expected to provide an assessment of the data and information that will be processed in the presentation of information in the Sentuh Tanahku Application.

Keywords: *Information technology, innovation, human resources*

Abstrak

Teknologi informasi di lembaga pemerintahan dapat disebut dengan e-Gov, dimana e-Gov memiliki arti sebagai *electronic-government*, dimana hal tersebut adalah sistem yang sudah menerapkan sistem digitalisasi dalam aktifitasnya. Segala proses yang akan dilakukan dari hulu sampai ke hilir dapat dilakukan secara digitalisasi. Indonesia terus melakukan pembaharuan dengan menerbitkan suatu kebijakan untuk menerapkan sistem digital elektronik di pemerintah pusat, pemerintah daerah, bahkan seluruh kementerian/lembaga. Oleh karena itu, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional membuat Aplikasi Sentuh Tanahku berbasis *Mobile*. Hasil yang diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap data dan informasi yang akan diproses dalam penyajian informasi di Aplikasi Sentuh Tanahku.

Keywords: *Teknologi Informasi, Inovasi, Sumber daya manusia*

INTRODUCTION

Saat ini kita sudah memasuki era keterbukaan informasi, dimana setiap orang memiliki peluang yang lebih luas untuk dapat mengakses informasi dengan mudah, tidak terkecuali untuk informasi publik. Keterbukaan informasi publik bertujuan menjamin dan melembagakan hak publik untuk mengakses informasi penyelenggaraan pemerintahan di semua lini dan semua level birokrasi sekaligus Demi mendukung pentingnya pengawasan rakyat terhadap badan-badan publik yang nantinya akan menjadi faktor pendorong dalam menciptakan dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan yang bersifat vertikal dengan memiliki 33 Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, 474 Kantor Pertanahan dan 15 perwakilan Kantor Pertanahan. Mengelola tanah dan hak yang menyertai tanah sebagai akibat proses pengadministrasian tanah haruslah berhati-hati, karena jumlah tanah di atas bumi Indonesia tidak akan bertambah sedangkan kebutuhan masyarakat akan tanah terus bertambah, sehingga perlu tertib administrasi dalam mengelola pertanahan untuk menghindari timbulnya konflik dan sengketa tanah. Kehati-hatian ini menyebabkan prosedur layanan pertanahan terkesan panjang dan memerlukan waktu lama untuk menyelesaikan permohonan hak di Kantor Pertanahan, sehingga masyarakat enggan mengikuti prosedur tersebut dan mengambil jalan pintas melalui jasa-jasa Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau notaris agar cepat dan mudah. Hal ini menimbulkan kesan bahwa layanan Kantor Pertanahan sangat sulit di akses oleh masyarakat umum, dan hanya orang-orang tertentu yang bisa mendapatkan pelayanan dengan mudah.

Seiring dengan kondisi tersebut, masyarakat menginginkan kemudahan pemenuhan kebutuhan akan informasi tak terkecuali informasi akan pertanahan. Menjawab tantangan tersebut Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional telah meluncurkan Aplikasi Sentuh Tanahku, yang dapat diunduh secara gratis via Play Store atau App Store. Aplikasi Sentuh Tanahku ini tersedia dalam versi Android ataupun iOS. Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan antara lain:

1. Mensosialisasikan program strategis ATR/BPN;
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 BPN dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan;
8. Melakukan pelacakan status berkas permohonan di Kantor Pertanahan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan;

Aplikasi sentuh tanahku ini dirilis secara resmi ke publik pada Bulan Agustus 2021. Melalui aplikasi Sentuh Tanahku, masyarakat bisa mendapatkan informasi pertanahan secara rutin transparan serta dapat mengantisipasi penipuan. Dengan demikian, diharapkan setiap permasalahan tanah bisa diselesaikan dengan lebih cepat dan ringkas karena



informasi bisa dicek dari mana saja dan kapan pun. Dalam aplikasi ini, terdapat fitur untuk partisipasi plot bidang tanah jika sertifikat tanah yang Anda miliki belum terdata sebagai persil bidang pada peta. Selain itu, aplikasi ini juga memuat informasi syarat-syarat pengurusan pelayanan termasuk simulasi biaya pengurusan berkas secara interaktif. Kehadiran simulasi pembayaran tentu akan memudahkan para pemilik tanah untuk mengetahui kebutuhan biaya untuk pengurusan layanan tersebut di kantor pertanahan. Bagi masyarakat yang tidak memiliki tanah, tetap bisa menggunakan Sentuh Tanahku untuk mendapatkan layanan Loketku, di mana masyarakat dapat mengambil janji tunggu sebelum datang ke Kantor Pertanahan. Melalui aplikasi sentuh tanahku tersebut diharapkan dapat mencegah potensi pelanggaran etika profesi Pegawai ASN dalam memberikan pelayanan seperti menerima uang suap, tidak jujur, diskriminasi dan pelanggaran kode etik lainnya. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta sebagai provinsi dengan beban layanan pertanahan yang tinggi juga menerapkan inovasi layanan pertanahan Sentuh Tanahku. Mengingat Aplikasi Sentuh Tanahku ini baru diluncurkan Bulan Agustus 2021, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta dapat memanfaatkan inovasi pada pelayanan pertanahan dengan baik, dan efektif menjawab semua keluhan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui manfaat aplikasi “Sentuh Tanahku” yang dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi terkait penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan pertanahan di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta?
2. Bagaimana penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta?
3. Faktor-faktor apa saja yang menentukan dalam penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku?
4. Bagaimana mengatasi faktor penghambat dalam penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk keberhasilan inovasi pelayanan pertanahan?

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan Aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan.
2. Untuk mengetahui penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan dalam penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku.
4. Untuk menemukan solusi dalam mengatasi faktor-faktor penghambat Aplikasi Sentuh Tanahku dalam rangka inovasi pelayanan pertanahan.

LITERATURE REVIEW

Inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Muluk (2008, h.43) yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Pendapat lain diungkapkan Everret M. Rogers (2003) dalam Suwarno (2008, h.9) mendefinisikan inovasi merupakan suatu ide, gagasan, praktek, atau objek/benda yang disadari dan diterima

sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Secara umum inovasi di dalam sektor publik atau lembaga penyelenggara pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya dalam membawa gagasan atau ide baru dalam suatu implementasi yang bercirikan pada perubahan yang cukup besar berlangsung lama dan berskala umum sehingga dalam penerapannya akan memberikan perubahan yang cukup besar terhadap intern dan ekstern organisasi.

Menurut Kotler dan Keller (2014, h.32), inovasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar Orisinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Tujuan inovasi secara umum adalah menciptakan suatu kondisi agar bidang usahanya dapat berkembang dengan baik. Menurut Makmur dan Thahier (2015, h.26), tujuan inovasi berdasarkan 4 (empat) sisi pandang adalah:

1. Perspektif anggaran atau *financial*, yaitu senantiasa mencari inovasi untuk menemukan cara baru dalam menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.
2. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam perusahaan senantiasa berinovasi mencari pelanggan yang banyak dan memberikan layanan yang terbaik.
3. Perspektif pengelolaan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
4. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

Menurut West (dalam Zulfa Nurdin, 2016, h.49), inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi adalah Hal-hal yang dapat merangsang inovasi penerapan ide-ide tersebut secara aktual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah:

1. Tantangan dalam lingkungan organisasi
2. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam maupun akhir suatu layanan
3. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
4. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
5. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen
6. Dukungan manajerial berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang baik.
7. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi
8. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi Inovasi produk menurut Kotler (2016, h.454)



dalam bukunya menyatakan bahwa inovasi produk adalah gabungan dari berbagai macam proses yang saling mempengaruhi antara yang satu dengan yang lain. Menurut Hubeis (2012, h.75) menyatakan bahwa inovasi produk merupakan pengetahuan produk baru, yang seringkali dikombinasikan dengan hal baru untuk membentuk metode produksi yang tidak diketahui. Menurut Trustorini (2017, h.31) dikemukakan bahwa inovasi diartikan sebagai kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan persoalan dan peluang untuk meningkatkan dan memperkaya kehidupan (*innovation is the ability to apply creative solutions to those problems and opportunities to enhance or to enrich people's live*). Dari pengertian tersebut di atas, dapat disintesis bahwa inovasi produk adalah menciptakan sesuatu yang baru memberikan nilai tambah untuk meningkatkan kualitas produk sesuai harapan konsumen.

Inovasi merupakan hal sangat penting untuk dilaksanakan bagi instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan prima. Dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (2003) dalam Yogi Suwarno (2008, h.9), atribut inovasi yaitu:

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lainnya.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.

3. *Complexity* atau kerumitan

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Menurut Agung Kurniawan (2005, h.6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (2015, h.17) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan

metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 pelayanan publik.

Dari pengertian di atas, penulis mengambil kesimpulan definisi pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: a. Kepentingan umum; b. Kepastian hukum; c. Kesamaan hak d. Keseimbangan hak dan kewajiban; e. Keprofesionalan; f. Partisipatif; g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; h. Keterbukaan; i. Akuntabilitas; j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. Ketepatan waktu; dan l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut Nuriyanto (2014, h.8) pelayanan publik yang bersifat ideal artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri-ciri sebagai berikut: 1. Efektif; 2. Sederhana; 3. Diselenggarakan secara mudah; 4. Kejelasan dan kepastian (transparan); 5. Keterbukaan; 6. Efisiensi.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Budaya pelayanan prima menurut Rahmayanty (2010, h.17) terdiri dari “...STAR (*Service, Target, Assurance, dan Responsive*)” yang menjadi pedoman bagi pemberi layanan untuk selalu menerapkan hal sebagai berikut:

a. *Berfokus pada service*

Pelayanan yang didasarkan pada orientasi service dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap pelanggan eksternal dan internal.

b. *Berfokus pada target*

Selalu tepat waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan.

c. *Assurance*

Kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan produk yang sangat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan secara profesional menjaga citra baik perusahaan.

d. *Responsive*



Selalu siap membantu pelanggan memberikan pemecahan masalah dan menindak lanjutinya. Dari konsep budaya pelayanan prima yang dikemukakan oleh Rahmayanty tersebut suatu pelayanan dapat dikatakan prima jika pemberi layanan mampu memberikan layanan secara professional dari sisi waktu, kesigapan membantu pelanggan, penguasaan produk dan keramahan terhadap pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan publik pemerintah harus terus berinovasi menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pemutakhiran sistem pelayanan publik ini menunjukkan bahwa pemerintah berada ditengah masyarakat untuk berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat adalah pelayanan di bidang pertanahan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Pelayanan pertanahan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas keamanan menempati, mengelola atau memanfaatkan tanah di Indonesia sesuai dengan perencanaan tata ruang wilayah dengan memberikan kepastian hukum atas penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013, h.24) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. (Lu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978) dalam Rina Mei Mirnasari (2013, h.24).

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu : 1. Inovasi pelayanan 2. Inovasi dalam proses 3. Inovasi sistem 4. Inovasi konseptual Menurut Dwiyanto (2005, h.21), praktik pelayanan publik merupakan titik strategis untuk membangun good governance, dengan pertimbangan bahwa,

- a. dengan pelayanan publik nilai-nilai yang mencirikan good governance dapat dilakukan secara lebih mudah dan nyata oleh birokrasi pemerintah,
- b. pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance (pemerintah, swasta, dan civil society),
- c. pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat,
- d. dengan memperbaiki pelayanan publik toleransi terhadap praktik bad governance diharapkan dapat dihentikan,
- e. dengan memperbaiki pelayanan publik diharapkan adanya keterlibatan dari aktor-aktor di luar negara dalam merespon masalah- masalah publik, dan
- f. tolak ukur dan indikator praktik pelayanan publik dapat dengan mudah dilakukan.

(Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014)

Menurut Muluk (2008, h.44) "...terdapat lima tipologi inovasi yang ada dalam sektor publik yaitu sebagai berikut:

- a. Inovasi Produk/jasa pelayanan perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.
- b. Inovasi proses pelayanan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
- c. Inovasi metode pelayanan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
- e. Inovasi sistem cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata.

Aplikasi Sentuh Tanahku adalah aplikasi *mobile* yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengecekan berkas dan sertifikat tanah. Selain itu Sentuh Tanahku menyajikan fitur untuk partisipasi plot bidang tanah jika sertifikat tanah anda belum berdata sebagai persil bidang pada peta, dan juga informasi syarat-syarat pengurusan pelayanan disajikan beserta simulasi biaya yang interaktif sehingga dapat memprediksi biaya yang diperlukan untuk pengurusan layanan tersebut.

Manfaat menggunakan aplikasi sentuh tanahku ini adalah:

- a. Dapat mengetahui informasi pengajuan berkas secara berkala dan transparan;
- b. Dapat mengetahui plotting bidang tanah secara transparan;
- c. Dapat mengetahui informasi layanan-layanan yang ada di BPN;
- d. Dapat mengetahui prediksi biaya layanan;
- e. Dapat mengetahui informasi pengumuman PTSL dan sertifikat hilang di tiap harinya;
- f. Keterlibatan pihak ketiga dalam pemetaan partisipatif.

Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan antara lain:

1. Mensosialisasikan program strategis ATR/BPN;
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 BPN dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan;
8. Melakukan pelacakan status berkas permohonan di Kantor Pertanahan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan;

Dalam aplikasi ini terdapat beberapa fitur :



a. Info berkas

Menampilkan informasi daftar perkembangan pengurusan berkas, menampilkan rincian informasi berkas dari salah satu daftar berkas, pencarian terhadap informasi berkas tertentu.

b. Info sertifikat

Menampilkan informasi daftar kepemilikan beserta rincian sertifikat. Jika sertifikat fisik belum tersedia pada daftar kepemilikan sertifikat, 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

c. 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. Kemudian 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.

d. 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.

e. 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.

Sistem informasi merupakan suatu perangkat komponen yang saling berhubungan dengan memiliki fungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan terhadap suatu informasi untuk mendukung pembuatan kepuasan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2000, h.15). Kemudian Bodnard dan Hopwood (2000, h.4) mengemukakan bahwa suatu sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perngkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat.

Proses desain sistem informasi dapat diharapkan berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa suatu pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Namun, sebagaimana diakui Laudon dan Laudon (2000) dalam Wibowo (2006, h.205)

menggambarkan kesuksesan sistem merupakan hal yang sangat sulit. Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengukur kesuksesan atau keberhasilan suatu sistem informasi, salah satunya yang terkenal yaitu penelitian yang dilakukan oleh Delone dan Mclean. Hasil dari penelitian yang dilakukan Delon dan Mclean cepat diterima oleh banyak pihak karena dianggap valid dan sesuai dengan kebutuhan. Model pertama untuk teori Delon and Mclean IS success model tahun 1992. Ini menghubungkan dengan beberapa parameter terhadap pengukuran kesuksesan sistem informasi yang di dalamnya terdapat kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*).

Pada tahun 2003 Delon dan Mclean menyempurnakan model IS Success, adapun penyempurnaan yang dilakukan oleh Delon dan Mclean adalah sebagai berikut:

1. Dengan menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*);
2. Dengan menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasional menjadi manfaat bersih (*net benefit*);
3. Dengan menambahkan suatu aspek keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) pada variabel pengguna (*use*) untuk mengukur perilaku pengguna;
4. Dengan menambahkan umpan balik dari variabel manfaat bersih (*net benefit*) ke variabel penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Dengan berdasarkan pada teori Delon dan Mclean maka keberhasilan penerapan aplikasi “sentuh tanahku” dapat dilihat dari beberapa faktor berikut:

1. Kualitas informasi

Delon dan McLean (2003) dalam Istianingsih (2009, h.6) mengemukakan bahwa kualitas informasi diukur terhadap kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi, yang merupakan dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Kualitas Informasi (*information quality*) merupakan karakteristik dari hasil suatu output yang disajikan dalam sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman web (Petter dan Mclean, 2009). Salah satu indikator yang membuat sukses kualitas informasi, yaitu keakuratan. Informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi harus akurat dan benar karena memiliki peran yang sangat besar untuk mengambil keputusan (Delone dan McLean, 1992).

2. Kualitas system

Kualitas sistem merupakan penampilan dalam sistem itu sendiri yang mengukur kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan pengguna, kemudahan pembelajaran, fitur sistem, akurasi sistem, fleksibilitas (Petter, Delon dan Mclean 2008). Menurut Delon dan Mclean (2003), kualitas sistem merupakan karakteristik dari kualitas yang dapat diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi yang ada dalam karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel paten yang tidak dapat diukur secara langsung.

3. Kualitas pelayanan

Menurut Delon dan Mclean (2003), kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan oleh masyarakat dan pengendalian atas tingkat

keunggulannya tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Zeithaml et al. (2009, h.104), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebagai “*The extent of discrepancy between customers expectation or desire and their perceptions*”. Dari pernyataan tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dinyatakan adanya perbedaan antara besarnya harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Konsep kualitas pelayanan fokus terhadap penilaian yang merefleksikan suatu persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan.

Terdapat lima dimensi fisik yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.
- b. Keadaan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang sudah dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam suatu bidang usaha jasa website, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika layanan website traveloka mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan dapat membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen yang cepat.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk dapat membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap disebuah layanan website, dapat dilihat dari kualitas informasi yang lengkap dan memberikan layanan dengan cepat dan menangani keluhan para konsumen dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan layanan website untuk menimbulkan suatu keyakinan dan kepercayaan terhadap konsumen. Dalam sebuah jasa layanan jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen terjamin.
- e. Kepatuhan / Empati (*Empaty*), yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. Layanan yang diberikan oleh tim traveloka harus dapat menunjukkan kepedulian mereka pada konsumen.

4. Kepuasan Pengguna

Petter, Delone, dan Mclean (2008) menyatakan bahwa kepuasan pengguna yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Sarana yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website dan layanan dukungan dari penyedia sistem.

Menurut DeLone dan McLean (2003), Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada perilaku pengguna yaitu meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan dan sebagainya.

Terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu sebagai berikut:

- a. *Content* merupakan kepuasan pengguna yang dilihat dari isi. Isi di sini merupakan fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- b. *Accuracy* merupakan kepuasan pengguna dari suatu keakuratan data ketika menerima Input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
- c. *Format* merupakan kepuasan pengguna yang dilihat dari Output yang dihasilkan.
- d. *Ease of use* merupakan kepuasan pengguna dilihat dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. *Timeliness* merupakan kepuasan pengguna dilihat dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

5. Manfaat Bersih

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi. Manfaat bersih merupakan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, website kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti ukuran perhitungan paling penting dalam IS Success model karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu ataupun organisasi. Pengukuran manfaat bersih dikategorikan pada level individu, organisasi, industri, dan sosial (DeLone dan McLean, 2003). Pemanfaatan suatu sistem informasi dalam berbagai bidang dapat menunjang pencapaian tujuan organisasi, menunjang dan mempermudah aktifitas pelaksanaan tugas / pekerjaan pada semua tingkatan organisasi, agar pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dicapai secara maksimal, efektif, dan efisien. Sistem informasi yang ideal sebenarnya bukan dilihat dari besarnya biaya atau modal untuk membuat sistem tersebut, namun lebih pada kemampuan untuk menyeimbangkan antara biaya (cost) yang dikeluarkan dan manfaat yang akan diperoleh, sehingga sistem informasi seharusnya dibuat dengan menerapkan biaya yang hemat, mempermudah dan mempercepat pelaksanaan tugas, serta dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi. Dengan demikian manfaat yang diperoleh akan lebih besar dari investasi atau biaya yang dikeluarkan untuk membangun sistem tersebut.

Menurut Dien Novita (2014) solusi yang bisa diberikan dalam mengatasi hambatan yang muncul dalam pengembangan *e-Government* adalah :Perlu sosialisasi lebih lanjut terhadap user baik dari kalangan pemerintah sendiri maupun dari kalangan masyarakat, perlu meningkatkan kembali *capability* baik dari *top management* maupun seluruh staf, khususnya yang terlibat dalam pengembangan *e-government* agar pengembangan *e-government* dapat lebih optimal misalnya dengan mengikuti pelatihan atau training secara periodik. Menjalani kerja sama antara sektor publik dan swasta. Adanya dukungan biaya dan anggaran yang cukup serta SDM yang ahli di bidangnya Perlunya kebijaksanaan pimpinan dalam pengaturannya sehingga dapat terkoordinir dengan baik dimulai dengan membuat divisi khusus teknologi informasi yang mengelola pengembangan *e- government*.

METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

FINDINGS AND DISCUSSION

Berdasarkan Surat Edaran Nomor 13/SE/XII/2017 Tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan Sentuh Tanahku yang bertujuan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan pertanahan. Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan inovasi pelayanan yang memberikan manfaat antara lain, menyediakan informasi status kepemilikan bidang tanah (blokir, berakhirnya hak, status berkas), mengetahui data suatu bidang tanah sebelum dilakukan transaksi jual beli/hak tanggungan, sebagai pengingat (*wallet*) terhadap kepemilikan (sertifikat), Sentuh Tanahku: *“Layanan Aplikasi Sentuh Tanahku ini bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan pertanahan dengan mudah. Layanan ini memberikan beragam manfaat diantaranya yaitu: menyediakan informasi status kepemilikan bidang tanah (blokir, berakhirnya hak, status berkas), mengetahui data suatu bidang tanah sebelum dilakukan transaksi jual beli/hak tanggungan, sebagai pengingat (wallet) terhadap kepemilikan kita (sertifikat), maupun kewajiban kita (agunan), mengetahui biaya, waktu dan persyaratan layanan dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan, melakukan pelacakan status berkas permohonan di Kantor Pertanahan”* melakukan proses aktivasi Kependudukan. Untuk sosialisasi mengenai layanan ini kami lakukan di media sosial dan penginformasian secara langsung oleh pegawai di Kantor Pertanahan.” Aplikasi Sentuh Berikut hasil wawancara penulis dengan informan, Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta mengenai kemudahan memperoleh aplikasi Sentuh Tanahku: *“Aplikasi ini sangat praktis, tinggal di download saja di playstore handphone kita masing- masing. Aplikasi ini menyediakan berbagai informasi mengenai layanan yang tersedia di Kantor Pertanahan. Bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya ke kantor pertanahan dapat melihat persyaratan berkasnya terlebih dahulu di aplikasi Sentuh Tanahku. ”*Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta: *“Aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat di unduh melalui Play Store secara gratis. Pada Aplikasi Sentuh Tanahku tersedia berbagai menu dan pelayanan yang sekarang dapat diperoleh secara praktis melalui handphone kita masing-masing.”*

Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan yang disediakan kantor Pertanahan Sentuh Tanahku yang disediakan

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta. Berikut hasil wawancara penulis dengan informan (pemohon sertifikat tanah secara sporadik): “Aplikasi Sentuh Tanahku dikasih tahu dari pegawai sini, kemaren dia nunjukin caranya di komputer itu tapi saya udah lupa maklum udah tua saya. Jadi kalau saya perlu cek berkas sering minta tolong sama pegawai disini. Katanya bisa juga dari hp, tapi hp yang saya pakai ini nggak bisa”.

Berikut hasil wawancara penulis dengan informan, masyarakat (pemohon sertifikat tanah secara sporadik) mengenai cara masyarakat mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku dan manfaat yang mereka rasakan: “Saya tahu ada aplikasi sentuh tanahku dari instagramnya mereka. Saya download kemaren terus saya liat-liat ada tertera persyaratannya juga. Jadi pas kemaren datang ke sini saya lengkapi dulu berkasnya sesuai persyaratan disitu. Lumayan terbantulah dengan adanya aplikasi itu maupun kewajiban (agunan), mengetahui biaya, waktu dan persyaratan layanan dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan, melakukan pelacakan status berkas permohonan di Kantor Pertanahan. Aplikasi ini tersedia dalam 2 Platform (IOs diunduh di Appsstore dan Android diunduh di Playstore). Dari hasil wawancara penulis dengan informan, Kepala Seksi Penataan Pertanahan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta mengenai manfaat yang didapatkan dari aplikasi Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan, Kasubsi Pendaftaran Hak Tanah Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta: “Adanya layanan Sentuh Tanahku ini proses pengecekan pengurusan berkas dan sertifikat tanah menjadi lebih mudah dan hanya dalam satu genggam dengan aplikasi Sentuh Tanahku. Jika sertifikat tanah belum terdaftar pada aplikasi, masyarakat dapat melaporkannya langsung melalui aplikasi ini dengan menyertakan informasi rinci sertifikat dan foto bukti sertifikat. Namun untuk dapat menggunakan fitur Info Berkas dan Info Sertifikat, masyarakat wajib mengkonfirmasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) ke kantor pertanahan untuk melakukan proses aktivasi Kependudukan. Untuk sosialisasi mengenai layanan ini kami lakukan di media sosial dan penginformasian secara langsung oleh pegawai di Kantor Pertanahan.” Aplikasi Sentuh Tanahku sangat mudah diakses, dengan bermodal smartphone dan jaringan internet; masyarakat dapat mendownload aplikasi tersebut di aplikasi playstore yang terdapat pada handphone mereka. Berikut hasil wawancara penulis dengan informan, Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta mengenai kemudahan memperoleh aplikasi Sentuh Tanahku: “Aplikasi ini sangat praktis, tinggal di download saja di playstore handphone kita masing-masing. Aplikasi ini menyediakan berbagai informasi mengenai layanan yang tersedia di Kantor Pertanahan. Bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya ke kantor pertanahan dapat melihat persyaratan berkasnya terlebih dahulu di aplikasi Sentuh Tanahku.” Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta: “Aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat di unduh melalui Play Store secara gratis. Pada Aplikasi Sentuh Tanahku tersedia berbagai menu dan pelayanan yang sekarang dapat diperoleh secara praktis melalui handphone kita masing-masing.” Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan yang disediakan kantor Pertanahan termasuk informasi yang dibutuhkan masyarakat yang sedang melakukan pendaftaran tanah secara sporadic tanpa harus datang terlebih dahulu ke Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta melakukan promosi



aplikasi SentuhTanahku dengan memanfaatkan media sosial yang dapat diakses melalui Instagram, Twitter, dan Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan lain (pemohon sertipikat tanah secara sporadik): “Saya diarahkan sama pegawai disini, dibantu download juga kemaren. Dari yang saya lihat dengan aplikasi itu masyarakat bisa tahu syarat-syarat pengurusan sertipikat tanpa harus datang kesini. Jadi bisa ngecek berkas kita sudah sampai mana juga. Kemaren saya dikasih tahu caranya sama pegawai di sini pakai komputer yang mereka sediakan.”Berbeda dengan masyarakat di atas, walaupun pengetahuan masyarakat telah berkembang seturut dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan Aplikasi Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan, Kasubsi Pendaftaran Hak Tanah Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta: “Adanya layanan Sentuh Tanahku ini proses pengecekan pengurusan berkas dan sertifikat tanah menjadi lebih mudah dan hanya dalam satu genggam dengan aplikasi Sentuh Tanahku. Jika sertifikat tanah belum terdaftar pada aplikasi, masyarakat dapat melaporkannya langsung melalui aplikasi ini dengan menyertakan informasi rinci sertifikat dan foto bukti sertifikat. Namun untuk dapat menggunakan fitur Info Berkas dan Info Sertifikat, masyarakat wajib mengkonfirmasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) ke kantor pertanahan untuk melakukan proses aktivasi Kependudukan. Untuk sosialisasi mengenai layanan ini kami lakukan di media sosial dan penginformasian secara langsung oleh pegawai di Kantor Pertanahan.”Aplikasi Sentuh Tanahku sangat mudah diakses, dengan bermodalsmartphone dan jaringan internet; masyarakat dapat mendownload aplikasi tersebut di aplikasi playstore yang terdapat pada handphone mereka. Berikut hasil wawancara penulis dengan informan, Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta mengenai kemudahan memperoleh aplikasi Sentuh Tanahku: “Aplikasi ini sangat praktis, tinggal di download saja di playstore handphone kita masing- masing. Aplikasi ini menyediakan berbagai informasi mengenai layanan yang tersedia di Kantor Pertanahan. Bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya ke kantor pertanahan dapat melihat persyaratan berkasnya terlebih dahulu di aplikasi Sentuh Tanahku. ” Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta: “Aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat di unduh melalui Play Store secara gratis. Pada Aplikasi Sentuh Tanahku tersedia berbagai menu dan pelayanan yang sekarang dapat diperoleh secara praktis melalui handphone kita masing-masing.” Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan yang disediakan kantor Pertanahan termasuk informasi yang dibutuhkan masyarakat yang sedang melakukan pendaftaran tanah secara sporadic tanpa harus datang terlebih dahulu ke Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta.Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta melakukan promosi aplikasi Sentuh Tanahku dengan memanfaatkan media sosial yang dapat diakses melalui Instagram, Twitter, dan Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan lain (pemohon sertipikat tanah secara sporadik): “Saya diarahkan sama pegawai disini, dibantu download juga kemaren. Dari yang saya lihat dengan aplikasi itu masyarakat bisa tahu syarat-syarat pengurusan sertipikat tanpa harus datang kesini. Jadi bisa ngecek berkas kita sudah sampai mana juga. Kemaren saya dikasih tahu caranya sama pegawai di sini pakai komputer yang mereka sediakan.”Berbeda dengan masyarakat di atas, walaupun pengetahuan masyarakat telah berkembang seturut dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, tidak dapat

dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan Aplikasi

CONCLUSION

Berdasarkan simpulan tersebut, penelitian ini dapat menyarankan agar Aplikasi dapat membantu mengurangi permasalahan tanah dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan ringkas karena informasi dapat di akses dari mana saja dan kapan pun. Ada beberapa saran penulis dalam aplikasi ini:

1. Mekanisme dari layanan Sentuh Tanahku selain dapat di unduh melalui aplikasi Android atau IOS diharapkan dapat pula di akses melalui jaringan Komputer.
2. Aplikasi Sentuh tanahku dapat memperbaiki layanan bidang pertanahan dalam hal aksesibilitas layanan, kecepatan, akuntabilitas, dan keamanan sertifikat itu sendiri.
3. Sosialisasi aplikasi sentuh tanahku diharapkan dapat lebih ditingkatkan sehingga masyarakat lebih mengenal aplikasi Sentuh Tanahku.
4. Salah satu penghambat aplikasi ini adalah faktor keamanan data-data yang ada didalam aplikasi ini, hal ini harus dijaga keamanan dan kerahasiannya agar masyarakat merasa aman dan terlindungi.

Adapun saran dari penulis penggunaan aplikasi sebaiknya digunakan secara maksimal, oleh petugas BPN di Kantor Wilayah Provinsi DKI Jakarta serta tampilan aplikasi harus lebih simple untuk menunjang penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku serta memudahkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien

ACKNOWLEDGEMENTS

Kami Mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menulis artikel ini, masih terdapat kekurangan dalam penulisan Semoga dapat berguna bagi para pembaca.

REFERENCES

- Hubeis, M. (2012). *Manajemen kreativitas dan inovasi dalam bisnis*. PT Hecca Mitra Utama.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen pemasaran* (Vol. 1, 13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Makmur, & Thahier, R. (2015). *Inovasi dan kreativitas manusia*. PT Refika Aditama.
- Muhaam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi pelayanan publik dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–10.
- Nugraheni, R. Y., & others. (2021). Inovasi pelayanan pertanahan pengecekan sertifikat online. *Perspektif*, 10(1), 47–56.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan konsep “welfare state”? *Jurnal Konstitusi*.



- Warsito, H. T. (2016). Implementasi program e-kios sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2), 1–12.
- Wibowo, M. F. (2006). *Sistem informasi manajemen*. UPP STIM YKPN.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Ruhlelessin, M. F. (2021, December 27). Sentuh tanahku, aplikasi untuk Atasi masalah pertanahan. *Kompas*
<https://www.kompas.com/properti/read/2021/12/27/133000221/sentuh-tanahku-aplikasi-untuk-atasi-masalah-pertanahan?page=all>