

**INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

ADINDA NUR FATIKAH

NIM : 1913111042

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2023

**INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

DISUSUN OLEH :

ADINDA NUR FATIKAH

NIM : 1913111042

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA SURABAYA I**


**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Administrasi
Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh :


ADINDA NUR FATIKAH
1913111042

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I


Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Pembimbing II


Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik


Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA SURABAYA I**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Administrasi
Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh :

ADINDA NUR FATIKAH
1913111042

Tanggal Ujian : 23 Mei 2023

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Pembimbing II



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Penguji II



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,M.AP.
NIDN : 0723059004

Penguji III



Drs. Heru Irianto, M.Si.
NIDN : 0714056102

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ADINDA NUR FATIKAH
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Januari 2000
NIM : 1913111042
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **"INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I"** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 23 Mei 2023
Yang Membuat Pernyataan



ADINDA NUR FATIKAH

MOTTO

“Jangan biarkan kesulitanmu menguasaimu, percayalah bahwa ini malam yang gelap dan hari yang cerah akan datang. Karena sesungguhnya dengan kesulitan akan ada kemudahan”

(QS. AL-Insyirah:5)

“90% of your worries are an imaginary swamp that you created, just go instead of worrying”

(Min Yoongi, BTS)

“The possibility of all those possibilities being possible is just another possibility that can possibly happen”

(Mark Lee, NCT)

“Entah doamu yang mana dan usahamu yang keberapa, kamu tidak pernah tahu mana yang membuahkan hasil. Tugasmu hanya satu diantara keduanya, perbanyaklah”

(Unknown)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, limpahan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah *Online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I**” dengan baik dan diberikan kemudahan. Penulis menyusun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi kewajiban akademis bagi mahasiswa Universitas Bhayangkara Surabaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik.

Pengerjaan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa penuh terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran serta ketepatan penulisan skripsi ini, baik berupa dukungan moril maupun materil. Karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Disamping itu izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. **Irjen Pol (purn) Drs. Anton Setiadji, S.H., M.H**, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. **Dra.Tri Prasetijowati, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.

3. **Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP**, selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. **Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M**, selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi penulis.
5. **Fierda Nurany, S.AP., M.KP**, selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi penulis.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu selama proses perkuliahan.
7. Bapak **Agus G. Mardjanto**, selaku Admin Tekstual dan Bapak **Muhammad Ridwan** selaku Staf Perencanaan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang telah bersedia menjadi informan dan membantu menyajikan data yang penulis butuhkan saat penelitian.
8. Bapak **Danny**, selaku Staf Bagian Umum yang telah membantu kelancaran penelitian selama di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.
9. Kedua orang tua serta kakak dan adik yang selalu menjadi motivasi dan semangat terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini. Khususnya Ibunda **Sriyanti** dan Ayahanda **Nurul Huda** terimakasih sudah menjadi orang tua yang luar biasa dengan segala kekuatan dan kasih sayangnya atas doa-doa yang tidak pernah putus untuk kelancaran skripsi penulis.

10. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2019 khususnya **Defanni Nur Aulia, Amara Nasya Damayanti, Fauziah Noviyanti, Ferra Aetika,** dan **Indriani** yang telah berjuang bersama dan saling *support* dalam perkuliahan maupun penulisan skripsi.
11. **Eka Anta Purnamasari** dan **Bella Achlaqul Karima** yang telah setia menjadi partner skripsian dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat sekaligus tetangga **Clarisa Dinda Rahmadhani** terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang penulis terima selama proses pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dari materi maupun teknik dalam penyajian. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 23 Mei 2023

Penulis

Adinda Nur Fatikah

NIM. 1913111042

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH *ONLINE* DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I

Adinda Nur Fatikah

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : adindafatikah@gmail.com

Penggunaan teknologi informasi telah menjadi dimensi utama dalam roda kehidupan berbangsa dan bernegara. Kesadaran ini dibuktikan dengan partisipasi Kementerian ATR/BPN dalam inovasi digitalisasi. Kementerian ATR/BPN melalui Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 sebagai pelaksana menyelenggarakan pelayanan informasi data tekstual atau grafikal berupa pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* yang tersedia dalam *website* <https://htel.atrbpn.go.id/>. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi dari inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* dan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat serta upaya mengatasi hambatan inovasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya inovasi pelayanan pengecekan sertipikat *online* meningkatkan performa Kantor Pertanahan Kota Surabaya I menjadi efektif, efisien dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Faktor pendukung meliputi sumber daya manusia, respon cepat dalam peningkatan pelayanan, budaya organisasi dan kebijakan pemerintah. Faktor penghambat meliputi hambatan administratif dan teknologi. Upaya yang dilakukan adalah dengan validasi data ulang dan rencana pengembangan teknologi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Website.

ABSTRACT

ONLINE LAND CERTIFICATE CHECKING SERVICE INNOVATION AT SURABAYA CITY LAND OFFICE I

Adinda Nur Fatikah

*Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,
Bhayangkara University Surabaya*

Email : adindafatikah@gmail.com

The use of information technology has become the main dimension in the wheel of life of the nation and state. This awareness is evidenced by the participation of the Ministry of ATR/BPN in digitalization innovation. The Ministry of ATR/BPN through the Surabaya City Land Office I as the executor organizes textual data information services in the form of online land identification checking services available on the <https://htel.atrbpn.go.id/> website. The purpose of this study is to analyze how the implementation of online land certificate checking service innovation through website and what factors are supporting and inhibiting as well as efforts to overcome innovation barriers. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The results showed that the innovation of online certificate checking services improved the performance of the Surabaya City Land Office I to be effective, efficient and transparent in providing services to applicants. Supporting factors include human resources, quick response in service improvement, organizational culture and government policies. Inhibiting factors include administrative and technological barriers. The effort made is by re-data validation and technology development plans.

Keywords : Innovation, Service, Website.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 10 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 10 |
| 1.5 Definisi Konsep | 11 |
| 1.6 Metode Penelitian..... | 12 |
| 1.6.1 Lokasi Penelitian..... | 12 |
| 1.6.2 Subjek Penelitian..... | 13 |
| 1.6.3 Fokus Penelitian | 13 |
| 1.6.4 Sumber Informasi..... | 15 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 1.6.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 16 |
| 1.6.6 | Teknik Analisis Data..... | 18 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | | 22 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.2 | Kerangka Konseptual Penelitian | 25 |
| 2.3 | Tinjauan Pustaka | 26 |
| 2.3.1 | Inovasi | 26 |
| 2.3.2 | Pelayanan Publik..... | 32 |
| 2.3.3 | Website (https://htel.atrbpn.go.id/) | 34 |
| 2.3.4 | Faktor Pendukung | 38 |
| 2.3.5 | Faktor Penghambat..... | 38 |
| BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN | | 39 |
| 3.1 | Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | 39 |
| 3.1.1 | Letak Geografis | 39 |
| 3.1.2 | Visi | 40 |
| 3.1.3 | Misi | 40 |
| 3.1.4 | Tujuan | 40 |
| 3.1.5 | Struktur Organisasi | 42 |
| 3.1.6 | Tugas dan Fungsi | 42 |
| 3.2 | Pengecekan Sertipikat Tanah Online | 44 |
| 3.2.1 | Dasar Hukum | 44 |
| 3.2.2 | Waktu | 45 |
| 3.2.3 | Biaya | 45 |
| 3.2.4 | Tujuan dan Sasaran | 45 |
| 3.2.5 | Alur Pelayanan | 46 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA..... | 55 |
| 4.1 Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | 56 |
| 4.1.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) | 59 |
| 4.1.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)..... | 65 |
| 4.1.3 Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>)..... | 69 |
| 4.1.4 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)..... | 71 |
| 4.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.. | 74 |
| 4.2.1 Faktor Pendukung | 74 |
| 4.2.2 Faktor Penghambat..... | 83 |
| 4.3 Upaya Mengatasi Hambatan Inovasi Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | 87 |
| 4.3.1 Validasi ulang data buku tanah | 88 |
| 4.3.2 Rencana pengembangan teknologi..... | 89 |
| BAB V PENUTUP | 91 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 91 |
| 5.2 Saran | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 94 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor | 2 |
| Tabel 1. 2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pengaduan Bidang Agraria | 3 |
| Tabel 1. 3 Sebaran Laporan Masyarakat di Provinsi Jawa Timur | 4 |
| Tabel 1. 4 Data Primer Penelitian | 16 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 22 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Pemohon Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Tahun 2021-2022 | 5 |
| Gambar 1. 2 Tampilan Website https://htel.atrbpn.go.id/ | 7 |
| Gambar 1. 3 Komponen Analisis Data Kualitatif (Interactive Model) | 19 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 25 |
| Gambar 3. 1 Peta Administrator Kantor Pertanahan Kota Surabaya I..... | 39 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I..... | 42 |
| Gambar 3. 3 Alur Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online..... | 46 |
| Gambar 3. 4 Tampilan awal website https://htel.atrbpn.go.id/ | 49 |
| Gambar 3. 5 Tampilan tahap awal permohonan pengecekan sertipikat..... | 49 |
| Gambar 3. 6 Pop up konfirmasi | 49 |
| Gambar 3. 7 Tampilan pop up konfirmasi nomor dan tahun berkas..... | 49 |
| Gambar 3. 8 Tampilan tahap kedua permohonan pengecekan sertipikat..... | 50 |
| Gambar 3. 9 Pop up data sertipikat berhasil disimpan..... | 50 |
| Gambar 3. 10 Tampilan input berkas pengecekan sertipikat | 51 |
| Gambar 3. 11 Tampilan input data pemohon..... | 51 |
| Gambar 3. 12 Tampilan Surat Perintah Setor | 52 |
| Gambar 3. 13 Tampilan tahap empat dan lima permohonan pengecekan sertipikat | 52 |
| Gambar 3. 14 Tampilan awal jika berkas yang diunggah tidak sesuai ketentuan. 53 | |
| Gambar 3. 15 Tampilan kedua jika berkas yang diajukan tidak sesuai ketentuan 53 | |
| Gambar 3. 16 Pop up konfirmasi pencetakan hasil pengecekan sertipikat | 54 |
| Gambar 3. 17 Hasil Produk Pengecekan Sertipikat | 54 |
| Gambar 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 61 |
| Gambar 4. 2 Booklet Permohonan Pengecekan Sertipikat Tanah Online | 72 |
| Gambar 4. 3 Suasana monitoring dan evaluasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | 77 |
| Gambar 4. 4 Hotline pengaduan..... | 79 |
| Gambar 4. 5 Contoh Penghargaan | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara..... | 98 |
| Lampiran 2. Surat Izin Penelitian..... | 101 |
| Lampiran 3. Surat Persetujuan Penelitian | 102 |
| Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi | 103 |
| Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara | 104 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi telah menjadi dimensi utama dalam roda kehidupan berbangsa dan bernegara. Kesadaran ini dibuktikan dengan partisipasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN) dalam inovasi digitalisasi. Inovasi digitalisasi dalam pemerintahan didorong oleh kemajuan penerapan bidang e-government sebagai sarana bagi pemerintah untuk memajukan inovasi pelayanan publik dengan menggabungkan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dengan penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan keterpaduan dalam pemanfaatan SPBE di sektor pemerintah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

Penciptaan suatu layanan pendukung SPBE salah satunya diterapkan melalui inovasi dalam pelayanan publik baik bersifat internal maupun eksternal di suatu instansi atau lembaga publik. Penerapan e-government dalam inovasi pelayanan publik dapat menjadi sarana yang sangat membantu dalam memudahkan proses pelayanan publik, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi, hingga mengurangi risiko adanya korupsi. Seperti yang terjadi pada pemerintahan khususnya terkait dengan pelayanan pertanahan. Pelayanan pertanahan termasuk ke dalam salah satu pelayanan publik yang paling bermasalah di Indonesia, dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

| Tahun | Presentase Laporan Masyarakat | Peringkat |
|--------------|--------------------------------------|------------------|
| 2020 | 10,01% | 3 |
| 2021 | 11,24% | 2 |
| 2022 | 11,00% | 2 |

Sumber : Data Diolah,2023.

Berdasarkan data diatas, pada tahun 2020, Badan Pertanahan Nasional (BPN) menempati urutan ketiga dengan laporan pengaduan masyarakat terbanyak kategori instansi terlapor dengan presentase 10,01% dengan rincian penundaan berlarut, penyimpangan prosedur hingga tidak memberikan pelayanan. Sedangkan pada tahun 2021 dan 2022, BPN justru menempati urutan kedua dengan laporan pengaduan masyarakat terbanyak dengan presentase 11,24% di tahun 2021 dan 11,00% di tahun 2022 dengan rincian tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan penundaan berlarut. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir instansi BPN masih termasuk ke dalam tiga besar instansi dengan laporan pengaduan masyarakat terbanyak dan termasuk instansi paling bermasalah di Indonesia.

Selain itu, bidang agraria menduduki posisi pertama kategori substansi dengan jumlah pengaduan masyarakat tertinggi di Indonesia yaitu sebanyak 1.228 laporan dan total 99 laporan diantaranya merupakan laporan pencatatan dan informasi pertanahan termasuk pengecekan sertipikat tanah. Kemudian pada tahun 2022 bidang agraria menduduki posisi tertinggi kedua yaitu dengan 1.301 laporan seperti yang terlampir pada Tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1. 2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pengaduan Bidang Agraria

| Tahun | Jumlah Laporan | Peringkat |
|--------------|-----------------------|------------------|
| 2021 | 1228 | 2 |
| 2022 | 1301 | 1 |

Sumber : Data Diolah,2023.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa bidang agraria mengalami penurunan performa dan kualitas pelayanan sehingga mencatat banyaknya laporan pengaduan masyarakat di bidang agraria. Hal ini ditunjukkan dengan laporan pengaduan masyarakat yang semakin banyak dari tahun 2021 dan naiknya kedudukan bidang agraria dari peringkat dua menjadi peringkat pertama di tahun 2022.

Menurut Laporan Triwulan I (Ombudsman RI, 2022), terkait dugaan maladministrasi BPN menempati urutan kedua klasifikasi terlapor dengan sebanyak 336 laporan pengaduan masyarakat dengan rincian Kementerian ATR/BPN sebanyak 4 laporan, Kantor Wilayah Pertanahan sebanyak 10 laporan, dan Kantor Pertanahan mendominasi yaitu sebanyak 322 laporan. Pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2021, Kantor Pertanahan masih menjadi klasifikasi terlapor tertinggi di BPN yaitu dengan 722 laporan dari total 809 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan masih mendominasi dalam kurang optimalnya pelayanan pertanahan.

Berdasarkan laporan tahunan (Ombudsman RI, 2020), Provinsi Jawa Timur termasuk ke dalam provinsi penerima laporan pengaduan masyarakat terbanyak ketiga dengan 307 laporan. Sedangkan pada tahun 2021 dan 2022 Provinsi Jawa Timur mengalami peningkatan laporan pengaduan masyarakat dan menduduki posisi kedua dengan 319 laporan di tahun 2021 dan 415 laporan di tahun 2022 dan

didominasi kasus agraria. Bahkan kota Surabaya merupakan kota dengan jumlah laporan pengaduan masyarakat terbanyak di Provinsi Jawa Timur seperti yang terlampir pada Tabel 1.3 dibawah ini.

Tabel 1. 3 Sebaran Laporan Masyarakat di Provinsi Jawa Timur

| Tahun | Jumlah Laporan | Peringkat |
|--------------|-----------------------|------------------|
| 2020 | 307 | 3 |
| 2021 | 319 | 2 |
| 2022 | 415 | 2 |

Sumber : Data Diolah,2023.

Salah satu penyebab keluhan masyarakat di Jawa Timur khususnya kota Surabaya berupa pengaduan terhadap pelayanan pertanahan yang terkesan rumit, waktu pemrosesan yang lama, penyimpangan prosedur adalah kurang optimalnya pelayanan di Kantor Pertanahan. Dengan adanya hal ini masyarakat menuntut keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan seperti prosedur pembayaran yang sederhana, kepastian waktu dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dalam penyelesaian urusan hak atas tanahnya, serta berbagai kemudahan dalam pelayanan maupun perlindungan hak-hak dan kepentingan masyarakat (Magno, n.d.).

Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memiliki intensitas permohonan pelayanan yang cukup tinggi didominasi oleh permohonan pelayanan oleh PPAT yaitu pelayanan pengecekan sertipikat tanah. Dapat dilihat dalam grafik pada Gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1. 1 Pemohon Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Tahun 2021-2022

Sumber : Data Diolah,2023.

Berdasarkan grafik pada gambar diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2021 hingga 2022 permohonan pelayanan pengecekan sertipikat tanah mengalami peningkatan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Dengan rincian 17.678 permohonan di tahun 2021 dan 21.839 di tahun 2022.

Menanggapi banyaknya pengaduan tersebut, Kementerian ATR/BPN berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menghapus stigma masyarakat mengenai pelayanan pertanahan serta memberikan kemudahan dengan mengikuti perkembangan hukum, teknologi dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebijakan Kementerian ATR/BPN dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik.

Upaya yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN adalah membuat regulasi untuk perwujudan reformasi birokrasi pada lingkup Kementerian ATR/BPN dengan menerbitkan Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang Nomor 27 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 Kementerian ATR/BPN yang didalamnya berisikan 9 program mikro reformasi birokrasi

internal, salah satunya adalah program peningkatan kualitas pelayanan publik yang mendorong penciptaan inovasi pelayanan publik dengan transformasi pelayanan pertanahan menjadi digitalisasi pelayanan pertanahan (Putri et al., 2022).

Masyarakat atau pihak yang memerlukan tanah harus melaksanakan kegiatan hukum dengan pemilik tanah semula untuk memperoleh suatu bidang tanah. Kegiatan hukum yang dimaksud adalah kegiatan yang diproses di BPN contohnya Jual Beli, Hibah dan lain sebagainya. Terkait hal tersebut, apabila objeknya berupa bidang tanah yang sudah bersertipikat (terdaftar) maka diperlukan informasi awal mengenai status tanah yang dimaksud. Untuk mengakomodasi perolehan informasi mengenai status bidang tanah yang sudah terdaftar atau bersertipikat, maka Kementerian ATR/BPN melalui Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1 sebagai pelaksana menyelenggarakan pelayanan informasi data tekstual atau grafikal berupa pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* yang tersedia dalam *website* <https://htel.atrbpn.go.id/> dalam sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP).

KKP merupakan sistem informasi pertanahan dimana komputerisasi kegiatan pertanahan berlangsung sekaligus menjadi basis data pertanahan. Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) atau *Land Office Computerization* (LOC) dengan tujuan menciptakan tertib administrasi pertanahan, meningkatkan kualitas informasi pertanahan, untuk mempermudah pemeliharaan data pertanahan, menghemat *space/storage* untuk penyimpanan data-data pertanahan dalam bentuk digital (*paperless*), meningkatkan kemampuan SDM pegawai BPN di bidang teknologi informatika/komputer, melakukan standarisasi data dan sistem informasi

dalam rangka mempermudah pertukaran informasi pertanahan serta menciptakan suatu sistem informasi pertanahan yang handal (Rasdianah, 2022).

Website <https://htel.atrbpn.go.id/> adalah inovasi berbasis *website* yang dibuat untuk menjawab permasalahan pertanahan dalam pelayanan. Selain untuk mempermudah masyarakat dalam urusan pertanahan secara *online* dan *realtime*, *website* ini diciptakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi pelayanan pertanahan dengan cakupan penerapan di seluruh Indonesia. *Website* ini dapat melayani permohonan hak tanggungan dan layanan informasi pertanahan. Salah satu layanan informasi pertanahan yang akan dibahas adalah pengecekan sertipikat tanah. Menu utama yang telah tersedia di *website* ini antara lain Beranda, Panduan, Layanan Informasi Elektronik, Sekilas Info, Aturan, Lokasi, Alur, Pelayanan, dan FAQ.



Gambar 1. 2 Tampilan Website <https://htel.atrbpn.go.id/>
 Sumber : <https://htel.atrbpn.go.id/>

Pelaksanaan pelayanan pengecekan sertipikat tanah didasarkan pada ketentuan Pasal 34 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dan Pasal 97 Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997. Pengecekan dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian antara sertipikat

hak atas tanah yang bersangkutan dengan daftar-daftar yang ada di Kantor Pertanahan.

Pengecekan sertipikat merupakan tahap awal sebelum memulai pengurusan pertanahan lebih lanjut. Hal ini berguna untuk melindungi PPAT dan pihak yang berkepentingan. Selain itu, pengecekan sertipikat dilakukan untuk memberikan jaminan kepastian hukum hak atas tanah kepada calon pemegang hak selanjutnya sebagai pihak yang memerlukan tanah. Salah satu manfaat melakukan pengecekan sertipikat tanah adalah dapat menjaga aset yang dimiliki. Hal ini penting dilakukan karena selain melindungi aset, pengecekan sertipikat tanah juga dapat mencegah masyarakat agar terhindar dari penipuan dan mafia tanah. Selain itu manfaat pengecekan sertipikat tanah adalah untuk mengetahui data suatu bidang tanah sebelum melakukan transaksi jual beli apakah tanah tersebut terdapat sita, jaminan atau blokir.

Berdasarkan uraian dan data diatas, peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, mengingat Kantor Pertanahan Kota Surabaya I merupakan salah satu kantor pelaksana pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* dan merupakan salah satu kantor pertanahan percontohan di Indonesia. Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pelaksanaan inovasi pengecekan sertipikat tanah *online* yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam melayani urusan pertanahan oleh masyarakat di Kota Surabaya. Dimana dengan adanya inovasi pengecekan sertipikat tanah secara *online* ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi kerja pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “**Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, dapat disimpulkan terkait dengan masalah ini. Rumusan masalah yang ada akan dideskripsikan dengan fenomena secara jelas terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sehingga menjadi gambaran yang jelas pula. Dari latar belakang serta asumsi di atas, maka di dalam penelitian ini didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?
3. Bagaimana upaya Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam mengatasi hambatan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Di dalam setiap penelitian ilmiah tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai, tanpa adanya suatu tujuan penelitian maka tidak ada penelitian yang akan dilaksanakan. Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

2. Untuk mendeskripsikan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.
3. Untuk mendeskripsikan upaya Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam mengatasi hambatan inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat sebagai pengetahuan secara praktis untuk akademis, instansi lembaga, dan peneliti, maupun teoritis serta digunakan oleh pihak yang nantinya akan membutuhkan. Dengan itu, dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dapat bermanfaat secara :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis khususnya untuk ilmu sosial dan ilmu politik dan dapat berguna sebagai sumbangan dalam dunia pendidikan serta keilmuan. Sehingga dapat digunakan dalam memecahkan suatu masalah yang terkait dan dapat memberikan manfaat pada kajian tentang teori inovasi pelayanan publik khususnya Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah *Online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Dalam hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat membantu memberikan masukan kepada instansi terkait dan memberikan sumbangan pemikiran mengenai gambaran tentang penelitian yang terkait yaitu inovasi

pelayanan pengecekan sertipikat tanah online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang dapat dijadikan sebagai bahasan dasar objektif dalam pengambilan keputusan untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I kedepannya.

2. Bagi Penulis

Menerapkan teori yang telah dipahami selama ada di bangku perkuliahan di Universitas Bhayangkara Surabaya dengan konsentrasi dalam ilmu sosial dan politik dalam bidang yaitu administrasi publik dan menjadi salah satu syarat tugas akhir dengan melatih serta memperkenalkan ilmu yang diperoleh untuk membandingkan pelaksanaan sesuai dengan kondisi lapangan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman pada masyarakat pengguna layanan pertanahan tentang inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* yang telah disediakan oleh lembaga Kementerian ATR/BPN sebagai bentuk pelayanan publik.

1.5 Definisi Konsep

Untuk memberikan batasan-batasan terhadap istilah-istilah yang ada didalam penelitian, yang sangat penting untuk menghindari penafsiran yang berbeda dari makna judul penelitian ini definisi konsep dari penulis perihal Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah *Online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yaitu bagaimana inovasi pelayanan pertanahan khususnya pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* layanan informasi elektronik yang diciptakan oleh Kementerian ATR/BPN yaitu *website* <https://htel.atrbpn.go.id/>.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2017:290), Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Bersifat deskriptif karena tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ialah suatu tempat yang ditetapkan sebagai suatu latar untuk diteliti oleh peneliti untuk menangkap fakta dan peristiwa yang sebenarnya terjadi. Untuk mendapatkan bahan penelitian serta data yang diinginkan, peneliti melakukan penelitian pada studi kasus di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang berada di Jalan Taman Puspa Raya No.10, Sambikerep, Kota Surabaya.

Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan karena Kantor Pertanahan Kota Surabaya I merupakan salah satu kantor pertanahan pelaksana pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara online melalui *website* <https://htel.atrbpn.go.id/>. Alasan oleh peneliti menjadikan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebagai tempat penelitian dibandingkan dengan Kantor Pertanahan yang lain karena Kantor Pertanahan Kota Surabaya I menaungi sebanyak 15 kecamatan di Surabaya dan

merupakan kantor pertanahan percontohan yang memiliki reputasi yang baik di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan penenerimaan penghargaan kategori inovasi pelayanan pertanahan di tahun 2014 dan penghargaan kantor wilayah bebas dari korupsi di tahun 2018. Sehingga, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana inovasi pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I melalui inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah secara *online*.

1.6.2 Subjek Penelitian

Subjek merupakan suatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga atau dapat dikatakan sebagai seorang informan. Informan sendiri merupakan seseorang yang mampu memberikan informasi akurat mengenai data yang ingin diperoleh dalam sebuah penelitian. Dalam Penelitian kualitatif mendapat berbagai varian dalam mengumpulkan data dan informasi untuk memberikan gambaran tentang inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I melalui sebuah *website*.

Maka dalam hal ini, sumber informasi yang terdapat pada penelitian ini merupakan orang-orang yang mengetahui kegiatan dan aktivitas dalam proses pelayanan khususnya dalam pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online*. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai khususnya yang menangani bagian pelayanan pengecekan sertifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Surabaya I.

1.6.3 Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Spradley menyatakan bahwa “*A focused refer to single cultural domain or a few*

related domains” maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Terlalu luasnya masalah dalam penelitian kualitatif peneliti akan membatasi penelitian untuk mempertajam penelitian dengan menetapkan fokus. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif yang ada disebut dengan batasan masalah. Batasan masalah ini disebut dengan fokus yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum dan pembatasan lebih didasarkan pada tingkat kepentingan umum, urgensi, dan fasebilitas masalah yang akan dipecahkan (Sugiyono, 2019:274-275).

Oleh sebab itu, digunakan indikator- indikator agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi judul penelitian. Untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian. Adapun fokus-fokus penelitian ini antara lain :

1. Inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Kajian ini menggunakan teori atribut inovasi Everett M. Rogers (1983) yaitu mencakup :
 - a. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)
 - b. *Compatibility* (Kesesuaian)
 - c. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)
 - d. *Observability* (Kemudahan Diamati)
2. Faktor Pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Dimana peneliti akan membahas dan memfokuskan pada :

1. Faktor Pendukung :
 - a. Sumber daya manusia,
 - b. Respon cepat dalam peningkatan pelayanan,
 - c. Budaya organisasi,
 - d. Kebijakan pemerintah.
2. Faktor Penghambat :
 - a. Hambatan teknologi,
 - b. Hambatan administratif.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

1.6.4 Sumber Informasi

Dalam memilih sumber data peneliti harus benar-benar memilih informan yang akan memberikan kelengkapan informasi yang akan dikumpulkan berdasarkan dengan validitasnya (Nugrahani,2014:108). Sumber data atau informasi dalam penelitian kualitatif ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer ialah data yang didapat atau diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer dalam penelitian didapat melalui wawancara, observasi, diskusi terfokus, dan penyebaran kuisisioner. Agar peneliti mendapatkan data primer ini, peneliti mengumpulkannya secara langsung melalui wawancara.

Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti memilih informan yang berhubungan langsung dengan penerapan inovasi pelayanan yaitu pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I meliputi pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dan beberapa pemohon atau pengguna layanan apakah telah mengetahui pelayanan terkait dengan pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online*. Untuk informan data primer dalam penelitian ini terdiri dari :

Tabel 1. 4 Data Primer Penelitian

| No. | Informan | Jumlah |
|--------------|-------------------------------------|--------|
| 1. | G. Agus Mardajanto (Admin Tekstual) | 1 |
| 2. | Muhammad Ridwan (Staf Perencanaan) | 1 |
| 3. | Pemohon sebagai pengguna layanan | 3 |
| Total | | 5 |

Sumber : Data Diolah,2023.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber yang berasal dari dokumen atau bahan kajian yang bukan digambarkan sendiri oleh pihak yang hadir saat kejadian berlangsung. Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari lembaga ataupun dinas dan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena pengumpulan data merupakan suatu cara yang dilakukan oleh

peneliti untuk memperoleh data yang relevan dan dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dapat berupa wawancara, observasi, dokumentasi, angket, survei atau pengukuran. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti secara langsung akan terjun ke lapangan untuk memperoleh data informan melalui sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Tujuan wawancara ini sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, dimana proses wawancara menggunakan pedoman wawancara. Wawancara dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan untuk menggali dan mendapatkan informasi terkait dengan data yang dibutuhkan. Dengan ini peneliti melakukan wawancara dengan menyampaikan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam pedoman. Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan menghindari adanya kehilangan informasi, maka peneliti telah menyiapkan alat-alat untuk wawancara. Dalam penelitian ini alat-alat yang digunakan yaitu :

1. Buku catatan, untuk mencatat semua percakapan dan data lapangan yang diperlukan.
2. Alat perekam, untuk merekam seluruh percakapan atau pembicaraan antara informan dan peneliti.

3. Kamera, untuk memotret dan sebagai alat untuk dokumentasi saat melakukan wawancara. Dengan adanya foto ini dapat meningkatkan keabsahan penelitian dan menjadi bukti nyata pengumpulan data.

b. Dokumentasi

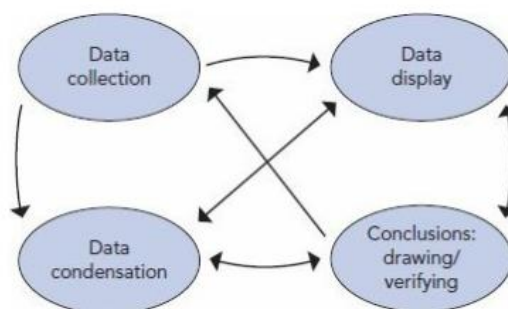
Dokumentasi ialah teknik non interaksi yang dilaksanakan oleh peneliti agar nantinya data yang diperoleh oleh peneliti semakin kuat. Menurut (Sugiyono, 2019:314), menyatakan bahwa dokumentasi yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, dan kebijakan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain sebagainya.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa laporan tahunan Ombudsman RI, file profil instansi, jurnal, foto-foto saat wawancara, maupun foto-foto terkait dengan pelayanan yang diberikan melalui pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* yang dijadikan sebagai acuan dalam hasil penelitian.

1.6.6 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2019:320), Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut (Miles et al., 2014), data kualitatif berguna ketika seseorang perlu melengkapi, memvalidasi, atau menerangi data kuantitatif yang dikumpulkan dari latar yang sama. Proses dan komponen yang ada dalam analisis data kualitatif secara lebih jelas dapat dilihat dari alur sesuai dengan teori Miles, Huberman dan saldana (2014) yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. 3 Komponen Analisis Data Kualitatif (*Interactive Model*)

Sumber : Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Berdasarkan konsep tersebut teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian hal yang paling penting dan utama ialah mengumpulkan data. Di dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dapat melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pengumpulan data yang dikumpulkan dapat berhari-hari bahkan berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh sangat lengkap dan bervariasi.

Pengumpulan data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, memilah, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan “akhir” dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan kondensasi

data, kami tidak selalu berarti kuantifikasi. Data kualitatif dapat diubah dalam banyak cara: melalui seleksi, melalui ringkasan atau parafrase, melalui penggolongan dalam pola yang lebih besar, dan seterusnya (Miles et al., 2014).

b. Data Kondensasi (*Data Condensation*)

Menurut (Miles et al., 2014), kondensasi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, membuat abstraksi data hasil dari catatan lapangan, wawancara, transkrip, berbagai dokumen dan catatan lapangan. Dengan menggunakan data kondensasi maka data akan menjadi lebih kuat.

Kondensasi data terjadi terus menerus sepanjang masa proyek yang berorientasi kualitatif. Bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan, kondensasi data antisipatif terjadi ketika peneliti memutuskan kerangka konseptual, kasus, pertanyaan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang akan dipilih. Saat pengumpulan data berlangsung, episode kondensasi data selanjutnya terjadi : menulis ringkasan, pengkodean, mengembangkan tema, menghasilkan kategori, dan menulis memo analitik. Proses kondensasi data berlanjut setelah pekerjaan lapangan selesai, hingga laporan akhir selesai.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan kondensasi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Secara umum, tampilan adalah kumpulan informasi yang terorganisasi dan terkompresi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data dapat memudahkan untuk memahami sesuatu apa yang terjadi serta dapat merencanakan hal berikutnya berdasarkan apa yang dipahami oleh peneliti (Miles et al., 2014).

d. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion, Drawing atau Verification*)

Tahapan terakhir dalam penelitian kualitatif model Interaktif ialah penarikan kesimpulan dari verifikasi yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah. Kejelasan kesimpulan penelitian yang diambil oleh peneliti sangat tergantung pada kecakapan peneliti dalam mengumpulkan catatan-catatan lapangan, pengkodean data, pencarian data ulang untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat (Miles et al., 2014).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

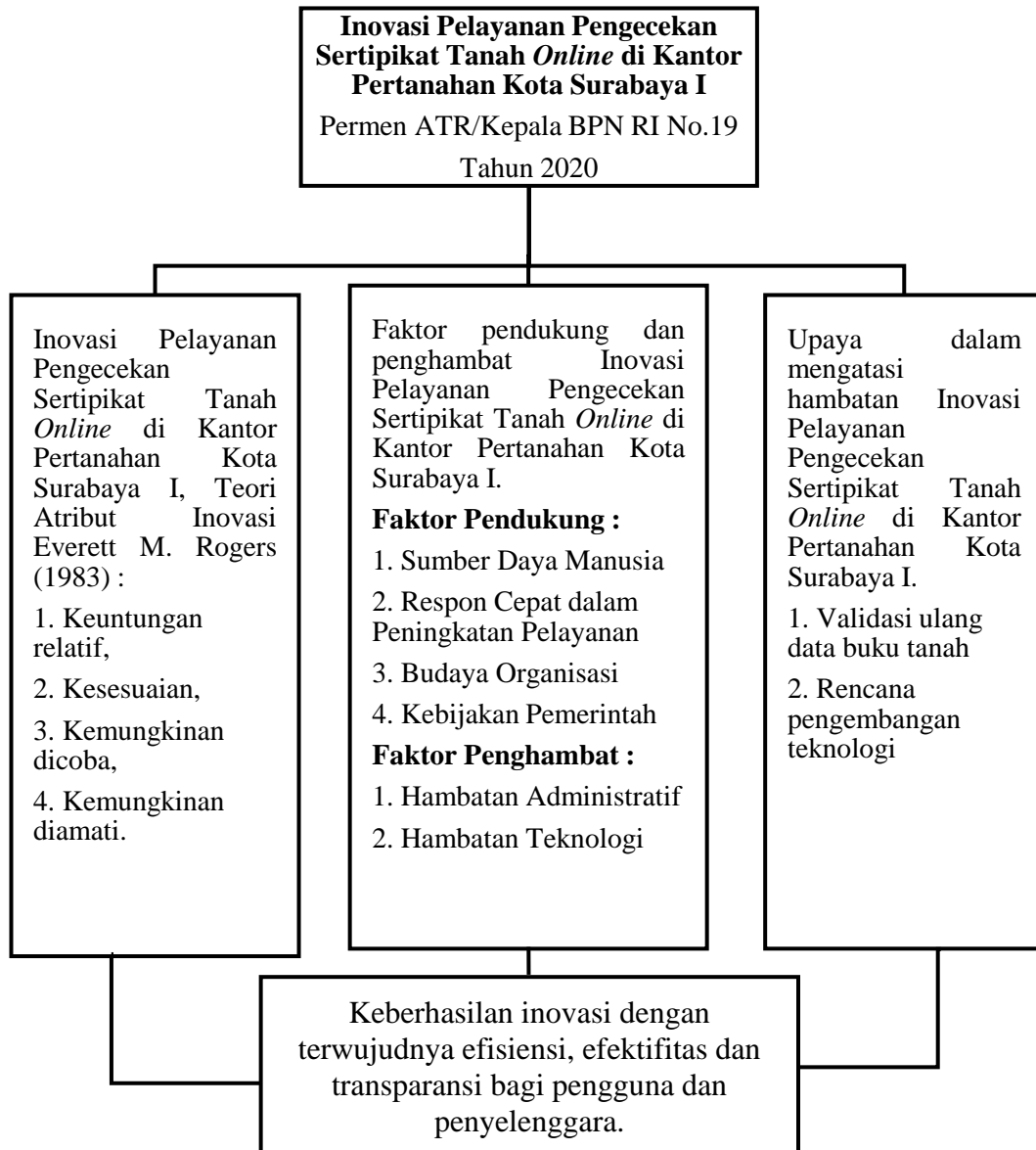
| No | Nama dan Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Penelitian Saat Ini |
|----|--|---|---|
| 1. | Lina Marlina, Eka Prihatin, dan M Fakry Gaffar (2020) dengan judul Teknologi Smart Service Office (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung | <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode literasi.</p> <p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pertama, Kantor Pertanahan Kota Bandung melakukan usaha menangani masalah pelayanan publik dengan mengelola pengaduan sebaik mungkin melalui partisipasi masyarakat sehingga dihasilkan workfolw terintegrasi. Kedua Kantor Pertanahan Kota Bandung mengimplementasikan teknologi Smart Service Office (SSO) melalui command center untuk mempermudah layanan pertanahan, sehingga mendapatkan penghargaan sebagai role model dengan predikat sangat baik.</p> | <p>Pada penelitian terdahulu analisis data penelitian difokuskan pada kualitas penerapan teknologi informasi SSO dalam organisasi untuk menjawab tantangan revolusi industri 4.0 sehingga didapatkan hasil yang lebih komprehensif. Sedangkan penelitian ini memfokuskan pada 5 aspek yaitu mencakup keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati menurut teori Rogers dalam Trio Saputra (2018) sehingga didapatkan terwujudnya pelayanan prima.</p> |
| 2. | Anugra, Fatmawati, dan Sudarmi (2021) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang | <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif kualitatif.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diantaranya aspek tangible sudah terpenuhi dilihat dari beberapa indikator, aspek reliability sudah terpenuhi di lihat dari kehandalan Petugas dan cara yang diandalkan, aspek responsiveness sudah terpenuhi di lihat dari beberapa indikator di</p> | <p>Penelitian terdahulu memfokuskan tentang kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang dengan menggunakan aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Sedangkan penelitian ini memfokuskan tentang inovasi pelayanan pertanahan khususnya pengecekan sertipikat tanah online melalui website dengan menggunakan 5 aspek yaitu keuntungan relatif,</p> |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | | <p>antaranya: kesanggupan petugas, cara pemberitahuan informan dan pendekatan para petugas, aspek assurance sudah terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya: budaya kerja, Aturan keamanan masyarakat dan sanksi pegawai dalam pelanggaran SOP, aspek emphaty sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya : sikap tegas dalam pelayanan, sikap tegas kepada pegawai dan respon petugas terhadap keluhan masyarakat.</p> | <p>kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati menurut teori Rogers dalam Trio Saputra (2018) sehingga didapatkan terwujudnya pelayanan prima.</p> |
| 3. | <p>Heru Irianto, Susi Ratnawati, dan Jusmitha Hartin (2022) dengan judul Inovasi Layanan Kependudukan DISPENDUKCAPIL melalui Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo</p> | <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p> <p>Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah menggunakan teori atribut inovasi dengan mengkaji bagaimana inovasi jebete di Kabupaten Sidoarjo.</p> | <p>Penelitian terdahulu memfokuskan pada inovasi layanan kependudukan DISPENDUKCAPIL melalui program Jebete spesifik di Kabupaten Sidoarjo.</p> <p>Sedangkan penelitian ini memfokuskan pada inovasi pelayanan pertanahan khususnya pengurusan sertipikat tanah online melalui website oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.</p> |
| 4. | <p>Dwi Swasono Rachmad (2021) dengan judul Evaluasi Usability Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode Heuristic</p> | <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan teknik usability dan metode heuristic, teknik usability digunakan untuk mengetahui tentang aplikasi tersebut mudah dipahami oleh pengguna dan memberikan keuntungan untuk pemerintah sedangkan heuristic usability digunakan untuk pengecekan ulang dan memberikan penilaian pada aplikasi Sentuh Tanahku.</p> | <p>Penelitian terdahulu memfokuskan pada evaluasi antarmuka pada aplikasi sentuh tanahku dengan menggunakan metode evaluasi heuristic, Molich dan Nielsen (1990), yang berhubungan dengan kemudahan pada penggunaannya (usability).</p> <p>Sedangkan penelitian ini memfokuskan pada inovasi pelayanan pertanahan khususnya pengecekan sertipikat tanah online melalui website dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p> |
| 5. | <p>Yola Amanda Putri, Roni Ekha Putera, dan Wewen Kusumi Rahayu (2022)</p> | <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian bahwa inovasi</p> | <p>Penelitian terdahulu memfokuskan tentang pelayanan pertanahan melalui aplikasi Sentuh Tanahku</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>dengan judul Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Administrasi Jakarta Utara</p> | <p>aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dengan kolaborasi inovasi aplikasi Sentuh Tanahku untuk mencapai proses digitalisasi pelayanan pertanahan. Selain itu, seluruh variabel dalam teori atribut inovasi sudah terpenuhi di aplikasi Sentuh Tanahku, namun masih diperlukannya beberapa perbaikan beberapa fitur yang masih perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Kota Jakarta Utara.</p> | <p>khususnya pelayanan administrasi. Sedangkan penelitian ini memfokuskan tentang inovasi pelayanan pertanahan spesifik pada layanan pengecekan sertipikat tanah online melalui website di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.</p> |
|--|---|--|---|

Sumber : Data diolah oleh peneliti,2022.

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Data Diolah,2023.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Inovasi

Menurut (Rogers, 1983) inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu. Inovasi masuk wilayah persepsi yang memungkinkan perbedaan pandangan satu individu, komunitas masyarakat atau sistem sosial dengan lainnya dalam memandang sebuah inovasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 inovasi merupakan suatu aktivitas dalam proses menciptakan produk baru yang telah diidentifikasi dan bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menjalankan produk dalam proses produksi.

Pengertian inovasi dalam PermenpanRB Nomor 31 Tahun 2014, adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Secara umum arti inovasi adalah sebuah penemuan baru atau sebuah perbaikan. Sejalan dengan Wijayanti, bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau (Fadilla & Meirinawati, 2016).

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai penciptaan metode baru. Dengan demikian, inovasi diartikan sebagai proses maupun hasil pengembangan serta pemanfaatan dari pengetahuan keterampilan dan

juga sebuah pengalaman dengan tujuan menciptakan atau memperbaiki sebuah produk maupun proses agar memberikan nilai yang lebih berarti.

Menurut Mutaqqin, birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik apabila beberapa faktor berikut diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan. Faktor-faktor tersebut berinteraksi antara satu dengan yang lainnya dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem, dan masyarakat, dalam kelembagaan birokrasi pemerintahan adanya faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi.

Menurut Terziovski, kemampuan inovasi suatu lembaga di tentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: strategi dan visi, penguatan informasi, perekatan dasar kompetensi, kecerdasan organisasi, kreativitas dan manajemen gagasan, orientasi pasar dan pelanggan, dan manajemen teknologi, sistem dan struktur organisasi (Sisca et al., 2021:4).

Dalam Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2019 disebutkan beberapa kriteria inovasi yaitu sebagai berikut :

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan

yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;
4. Dapat ditransfer atau direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya;
5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi adalah suatu penemuan atau pemikiran baru yang dapat berupa apapun yang sesuai dengan kebutuhan dengan tujuan untuk memperbaiki suatu produk demi mendorong suatu perubahan ke arah yang lebih baik.

2.3.1.1 Jenis-jenis Inovasi

Inovasi dapat dibedakan dalam berbagai jenis tergantung pada objek, sektor yang dirujuknya, serta ruang lingkup atau intensitasnya. Jenis-jenis inovasi ini tidak independen satu sama lainnya. Beberapa inovasi dapat saja melibatkan berbagai jenis inovasi sekaligus. Menurut Carayannis, Samara dan Bakourus mengklasifikasikan inovasi ke dalam tiga kelompok sebagai berikut :

1. Menurut objek
 - a. Inovasi produk atau layanan : inovasi ini mengacu pada suatu perusahaan yang memperkenalkan produk baru di pasar atau menyediakan layanan baru.
 - b. Inovasi proses : inovasi proses terjadi dimana perusahaan memasukkan unsur-unsur baru dalam proses produksinya atau operasinya.
2. Menurut sektor yang dirujuknya
 - a. Inovasi administratif atau organisasi : inovasi ini muncul di sektor administrasi dan dimana mempengaruhi sistem organisasi suatu perusahaan. Dengan hal ini inovasi administrasi ialah proses administrasi baru dimana ia tidak memperkenalkan produk baru, tetapi secara tidak langsung dapat mempengaruhi proses produksinya.
 - b. Inovasi teknologi : Inovasi teknologi berkaitan dengan merujuk pada pengadopsi dengan ide yang baru berkaitan dengan produk layanan yang baru atau pengenalan mengenai elemen baru dalam penyediaan layanan.
3. Menurut intensitas dan ruang lingkup
 - a. Inovasi bertahap : inovasi bertahap dilakukan untuk meningkatkan produk atau prosedur yang lama, tanpa adanya intervensi struktur dan strategi perusahaan yang ada.
 - b. Inovasi menyeluruh : dalam inovasi menyeluruh membawa perubahan mendasar dalam aktivitas perusahaan serta menyebabkan penyimpangan yang signifikan dari perubahan yang dilakukan (Sisca et al., 2021).

2.3.1.2 Atribut Inovasi

Menurut Everett M. Rogers menjelaskan bahwa sebuah atribut inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian inovasi serta akan menentukan kecepatan seseorang untuk menerima sebuah inovasi. Menurut Rogers, persepsi individu tentang karakteristik inovasi itu dapat memprediksikan *rate of adoption* atau tingkat kecepatan penerimaan sebuah inovasi. *Rate of adoption* merupakan kecepatan relatif sebuah inovasi itu diadopsi oleh anggota sistem sosial. Secara lebih jauh, jumlah individu yang mengadopsi inovasi pada waktu tertentu dapat diukur sebagai tingkat kecepatan mengadopsi inovasi. Adapun karakteristik atribut inovasi karya (Rogers, 1983) antara lain sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Relative advantage atau keuntungan relatif adalah kadar atau tingkat suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide inovasi yang sebelumnya. Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih dari kemajuan perkembangan sebelumnya. Dimana harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang dapat membedakan dengan kemajuan yang sebelumnya.

Keuntungan relatif dari inovasi dapat diukur dalam segi ekonomi, tetapi faktor status sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tidak kalah penting. Nilai tambah atau keunggulan dari suatu inovasi juga dapat menjadi pendorong suatu inovasi diterima dan diadopsi oleh penggunanya dengan mudah. Serta proses dan hasil sebuah produk inovasi harus mampu diamati, ditiru, dan dimodifikasi supaya hal tersebut dapat direncanakan secara matang sebelum dilaksanakan.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Compatibility atau kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dikatakan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada. Ide yang lama tidak serta merta dibuang, dan ide yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi untuk inovasi yang baru. Karena perlu adanya penyesuaian oleh pengguna terhadap inovasi. Sehingga inovasi pelayanan publik bukan merubah sesuatu secara instan akan tetapi sebagai suatu bentuk proses perubahan yang telah ada sebelumnya. Maka dari itu, inovasi pelayanan publik yang baru sebenarnya tidak akan mengubah suatu pelayanan yang lebih dahulu diterapkan dengan keseluruhan, melainkan harus memiliki kesesuaian dengan nilai dan inovasi yang lebih dahulu diterapkan.

Informasi perubahan dalam pelayanan juga harus memperhatikan alur pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui perubahan pelayanan dengan jelas. Produk inovasi pelayanan harus disosialisasikan kepada masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam membangun sebuah inovasi tersebut. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana partisipasi masyarakat juga harus dilibatkan dalam melakukan inovasi pelayanan.

3. *Trialability* atau Kemungkinan dicoba

Trialability atau Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana suatu inovasi dapat di uji coba pada lingkup terbatas. Inovasi yang baru diciptakan memerlukan fase uji coba untuk menguji kemanfaatan inovasi didalamnya dan mengkaji modifikasi dari suatu inovasi jika terdapat kegagalan dalam penerapannya. Inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji coba dan telah dinyatakan

memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya dan dapat diterima oleh pengguna pelayanan. Inovasi yang dapat dicoba pada lingkup terbatas akan dapat diterima dan lebih sering di implementasikan daripada inovasi yang tidak di uji coba karena memungkinkan belajar dengan mencoba melakukan uji coba.

4. *Observability* atau Kemudahan diamati

Observability atau Kemudahan Diamati adalah tingkat sebuah inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati dari segi kerja dan hasil yang terbukti lebih baik. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk dapat menerima inovasi tersebut. Jika hasil inovasi dapat diadopsi dan direplikasi di tempat lain hal ini membuktikan bahwa inovasi tersebut mempunyai kehandalan.

2.3.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk di negara tersebut. Pelayanan publik juga dapat disebut sebagai penyelenggaraan yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Chapman dan Cowdell, pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi publik, yang didirikan dan didanai oleh negara, untuk kepentingan negara dan dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara (Rahayu,2020:12).

Definisi pelayanan publik dalam surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan setiap penerima layanan berdasarkan dengan peraturan undang-undang. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan standar untuk memberikan dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian diatur dari saat pengajuan permohonan sampai selesainya pelayanan.
3. Biaya Pelayanan untuk mendapatkan pelayanan termasuk rinciannya di tetapkan dalam proses pemberi layanan.
4. Prosedur pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.
5. Sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang berkualitas.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan baik pelayanan berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi dan juga berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2.3.3 Website (<https://htel.atrbpn.go.id/>)

Kementerian ATR/BPN melakukan sebuah inovasi terhadap pelayanan publik berbasis e-government sebagai jawaban atas tuntutan tentang peningkatan kualitas pelayanan prima khususnya pelayanan pertanahan serta mengatasi patologi birokrasi berkaitan dengan pelayanan berbelit dan lama. Kementerian ATR/BPN menciptakan website layanan informasi yaitu *website* <https://htel.atrbpn.go.id/>.

Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Secara Elektronik, Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ketentuan Pasal 34 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 jo. Pasal 97 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3

Tahun 1997 adalah peraturan-peraturan yang melatar belakangi munculnya pengecekan sertipikat secara *online*.

Website ini dibuat dan diberikan kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi dalam segala hal yang berkaitan dengan urusan pertanahan di Indonesia secara *online* maupun *realtime*. *Website* ini terdiri atas beberapa fitur dan menu yang dapat diakses oleh PPAT dan Pihak Bank yang telah terdaftar. Adapun fitur dan menu yang terdapat pada *website* ini antara lain Beranda, Panduan, Layanan Informasi Elektronik, Sekilas Info, Aturan, Lokasi, Alur, Pelayanan, dan FAQ. Keseluruhan fitur dan menu dapat diakses secara bebas oleh pemohon yang telah terdaftar. Setelah pengguna terverifikasi, maka pemohon bisa menjalankan pelayanan informasi pertanahan secara hybrid.

Website ini hanya dapat diakses oleh PPAT dan Pihak bank. Melalui *website* ini pemohon dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pertanahan, Jenis pelayanan pertanahan yang disediakan adalah Pengecekan Sertipikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah dan Informasi Nilai Tanah atau Nilai Aset Properti. Proses pengecekan, pengurusan berkas dan sertipikat tanah menjadi lebih mudah dan cukup dari rumah/kantor pemohon tanpa harus ke Kantor Pertanahan.

2.3.3.1 Pengecekan Sertipikat Tanah Online

Pengertian layanan informasi pertanahan secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang 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.

Layanan informasi pertanahan secara elektronik mulai dijalankan, salah satunya adalah pengecekan sertipikat tanah *online*. Dengan adanya pelayanan informasi pertanahan secara *online* memudahkan Pejabat Pembuat Akta Tanah mengakses dengan mudah dan cepat dalam melakukan pengecekan sertipikat. Dalam melakukan pengecekan sertipikat aturannya diatur berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Pasal 5 Ayat (2) persyaratan untuk jenis layanan informasi pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (2) huruf a, huruf b dan huruf c, dengan melampirkan :

- a. Identitas pemegang hak dan surat kuasa apabila dikuasakan;
- b. Sertipikat asli dan/atau dapat menguraikan data sertipikat dalam isian permohonan sesuai aslinya;
- c. Surat pernyataan dari pemegang hak atas tanah mengenai :
 1. Keaslian sertipikat;
 2. Merupakan pemegang hak yang sebenar-benarnya; dan
 3. Beritikad baik dan bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan data yang diakses dari layanan ini.
- d. Surat penungasan dari dan/atau surat perjanjian kerja dengan instansi yang berwenang.

Layanan Pengecekan Tanah adalah layanan untuk pemeriksaan kesesuaian data fisik dan data yuridis sertipikat Hak atas Tanah dengan data elektronik pada pangkalan data. Sertipikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria untuk Hak atas Tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Sertipikat tanah adalah bukti kepemilikan dan hak seseorang atas tanah atau lahan. Sertipikat tanah yang dikeluarkan oleh BPN merupakan dokumen negara yang dicetak oleh Peruri yang telah dipercayakan BPN. Sertipikat tanah bisa dibuat secara mandiri ataupun melalui jasa PPAT. Jika membeli suatu lahan dan telah mendapat sertipikat tanah yang baru, sertipikat tersebut perlu didaftarkan demi menjamin kepastian hukum :

1. Kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak lain yang terdaftar agar dengan membuktikan dirinya sebagai pemegang bersangkutan.
2. Untuk menyediakan informasi pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah memperoleh data yang diperlukan.
3. Untuk penyajian data Kantor Pertanahan atas peta pendaftaran, daftar tanah, surat ukur, buku tanah dan daftar nama.
4. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Pengecekan Sertipikat adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui data fisik dan data yuridis yang tersimpan dalam peta pendaftaran, daftar tanah,

surat ukur dan buku tanah seperti yang tercantum dalam Pasal 34 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

2.3.4 Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan sebuah inovasi tidak terlepas dari faktor pendukung yang dapat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi. Menurut Kamus besar bahasa indonesia (KBBI), faktor pendukung adalah sesuatu hal yang sifatnya menyongkong, menunjang pencapaian dalam suatu kegiatan. Terdapat empat faktor pendukung inovasi yaitu :

- a. Kemampuan sumber daya manusia,
- b. Respon cepat dalam peningkatan pelayanan,
- c. Budaya organisasi,
- d. Kebijakan pemerintah.

2.3.5 Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan sebuah inovasi juga tidak terlepas dari faktor penghambat yang dapat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi. Faktor penghambat menurut Kamus besar bahasa indonesia (KBBI) adalah segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat (merintang, menahan) atau bahkan menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Faktor Penghambat dalam inovasi pelayanan mencakup :

- a. Hambatan teknologi,
- b. Hambatan administratif.

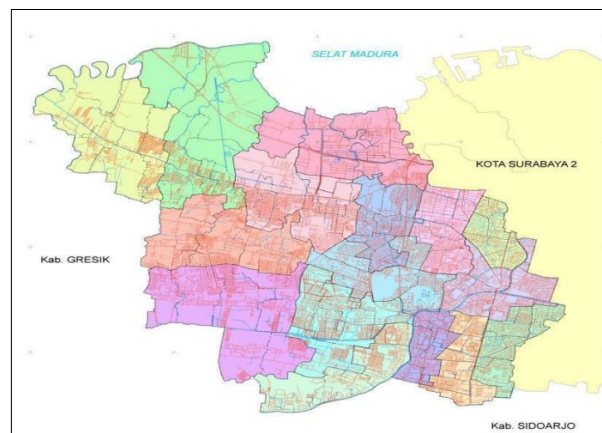
BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

3.1.1 Letak Geografis

Kantor Pertanahan di Kota Surabaya dibagi menjadi dua wilayah kerja yaitu Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terletak di Komplek Citra Raya, Taman Puspa Raya Blok D-10 Kelurahan Sambikerep Surabaya. Secara administrasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I melayani sebanyak 16 kecamatan dan 75 kelurahan.



Gambar 3. 1 Peta Administrator Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Sumber : Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Batas-batas wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat dilihat dalam gambar tersebut, terlihat batas wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Surabaya I untuk sebelah utara adalah selat Madura, sebelah selatan adalah Kabupaten Sidoarjo, sebelah barat adalah Kabupaten Gresik, dan sebelah timur adalah Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Luas wilayah kerja Kantor Pertanahan

Kota Surabaya I adalah sebesar 18.373 Ha. Perkiraan jumlah bidang tanah pada wilayah Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebanyak 327.395 bidang.

3.1.2 Visi

Terselenggaranya pengelolaan pertanahan yang professional dan mampu mendorong peningkatan kesejahteraan rakyat.

3.1.3 Misi

- a. Meningkatkan pengelolaan administrasi pertanahan untuk mempercepat pelayanan dibidang pertanahan;
- b. Meningkatkan jaminan kepastian hukum hak atas tanah dibidang pertanahan;
- c. Meningkatkan pengelolaan pengaturan dan pengadilan penguasaan, pemilik tanah;
- d. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menuju aparat pertanahan yang profesional;
- e. Meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan pertanahan.

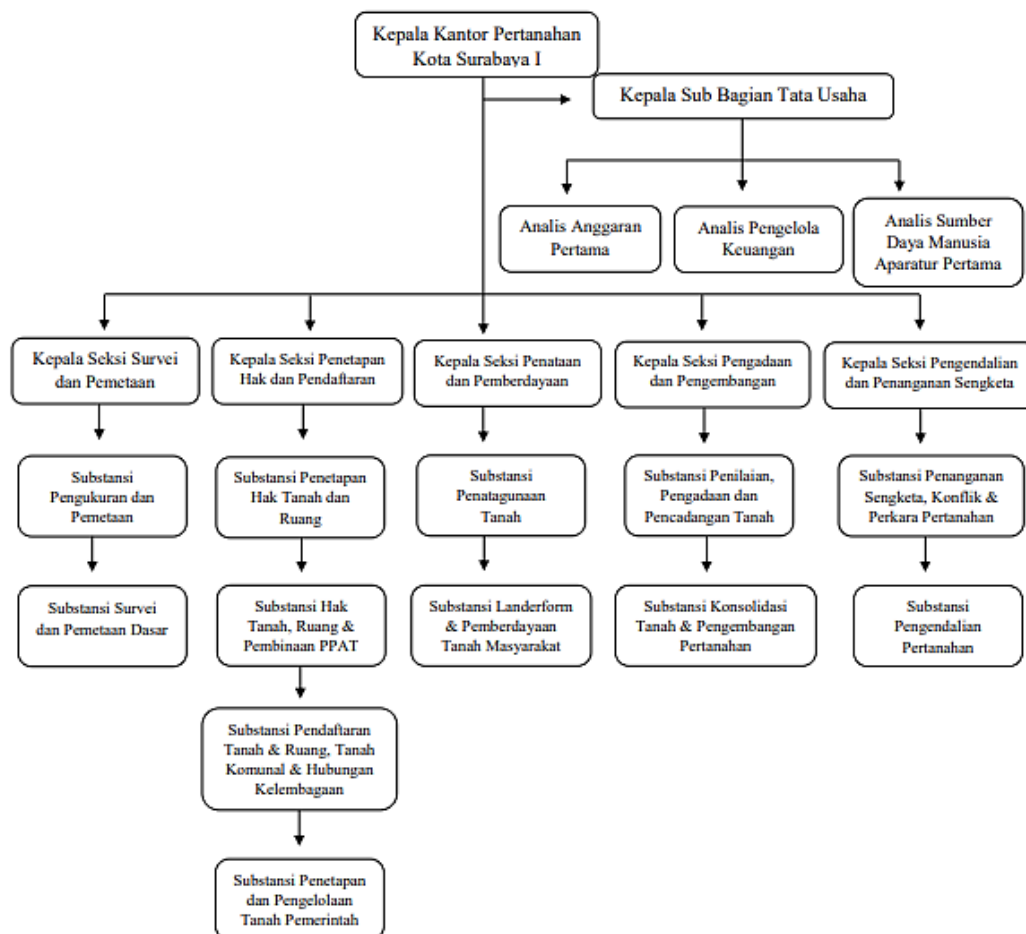
3.1.4 Tujuan

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, BPN memiliki tujuan agar organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien sebagai berikut:

1. Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional.
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran, serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.
3. Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah (*land tenureship*).

4. Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik.
5. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa, dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis.
6. Membangun Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS), dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia.
7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
8. Membangun data base pemilikan dan penguasaan tanah skala besar.
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundangundangan Pertanahan yang telah ditetapkan.
10. Menata kelembagaan Badan Pertanahan Nasional.
11. Mengembangkan dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan pertanahan.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I
Sumber : Data Diolah,2023.

3.1.6 Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memiliki tugas untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan dengan *core function* sebagai berikut :

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pertanahan

2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei dan pemetaan pertanahan
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak dan pendaftaran tanah
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, dan penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penertiban penguasaan dan pemilikan tanah, serta penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai rencana tata ruang
7. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanganan dan pencegahan sengketa dan konflik serta penanganan perkara pertanahan
8. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN
9. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN
10. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan lahan pertanian pangan berkelanjutan
11. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan
12. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020, Pasal 5 huruf a tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memiliki fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara, dengan tujuh *core function* sebagai berikut :

1. Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang
2. Survei dan pemetaan pertanahan dan ruang
3. Penetapan hak dan pendaftaran tanah
4. Penataan agrarian
5. Pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
6. Pengendalian dan penertiban tanah dan pemanfaatan ruang
7. Penanganan sengketa dan konflik pertanahan

3.2 Pengecekan Sertipikat Tanah Online

3.2.1 Dasar Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Secara Elektronik, Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat

Pembuat Akta Tanah, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ketentuan Pasal 34 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 jo. Pasal 97 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 adalah peraturan-peraturan yang melatar belakangi munculnya pengecekan sertipikat secara online.

3.2.2 Waktu

Lama waktu yang dibutuhkan untuk permohonan pengecekan sertipikat tanah secara *online* dari mulai menyerahkan berkas lengkap sesuai ketentuan dan verifikasi hingga munculnya produk, pemohon perlu menunggu sekitar 0 hingga 1 hari kerja dengan catatan sertipikat sudah validasi dan ter-plotting.

3.2.3 Biaya

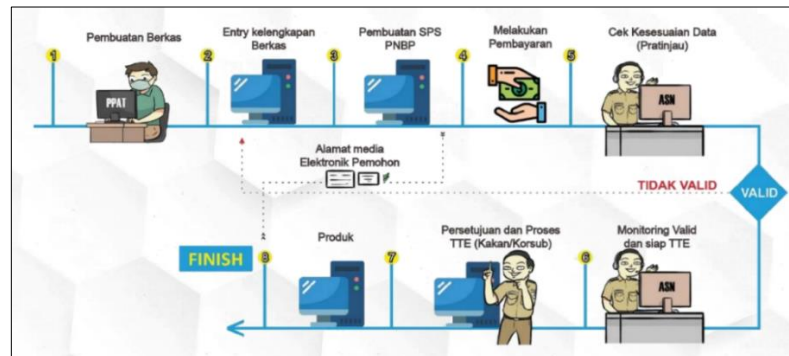
Biaya yang dikeluarkan untuk setiap melakukan pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara online adalah biaya PNBP sebesar Rp.50.000,- yang tertera pada Surat Perintah Setor (SPS) dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional.

3.2.4 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari adanya pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* adalah untuk mempercepat dan mempermudah layanan ke masyarakat atau pemohon. Selain itu sebagai upaya peningkatan pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Sedangkan sasaran inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* ini yaitu masyarakat yang ingin melakukan kegiatan hukum pengurusan pertanahan harus melakukan pengecekan sertipikat tanah terlebih

dahulu supaya menjamin kepastian hukum dan keamanan pihak yang berkepentingan dengan dimudahkan melalui *website* supaya pelayanan jauh lebih efektif dan efisien.

3.2.5 Alur Pelayanan



Gambar 3. 3 Alur Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online

Sumber : [Instagram.com/kantahkotasurabaya1](https://www.instagram.com/kantahkotasurabaya1)

Didalam alur pelayanan ini, dapat dilihat bahwa langkah yang pertama adalah pembuatan berkas dan memasukkan kelengkapan berkas. Berkas-berkas yang perlu disiapkan sebelum mengajukan permohonan pengecekan sertipikat tanah secara online adalah sebagai berikut :

a. Sertipikat

Sertipikat yang akan diunggah adalah sertipikat asli (berwarna), bukan fotokopi dan terbaru. Unggah seluruh halaman sertipikat mulai dari *cover*, lembar Peralihan Hak dan Pencatatan lainnya, hingga Surat Ukur secara berurutan.

b. Surat permohonan

Pastikan keterangan data pada Surat Permohonan sesuai dengan keterangan pada sertipikat.

c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Unggah Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemegang Hak dan apabila pihak yang memohonkan bukanlah Pemegang Hak, maka lampirkan bukti hubungan hukum antara Pemohon dan Pemegang Hak (seperti Surat Keterangan Waris, Ikatan Jual Beli, Akta Hibah, dan lain-lain).

d. Surat Kuasa

Pastikan identitas dan data pada Surat Kuasa telah sesuai. Surat Kuasa asli dibuat oleh Pemegang Hak dan harus ditandatangani di atas materai dengan nama terang.

e. Surat Pernyataan Pertanggungjawaban Keabsahan dan Kebenaran Dokumen

Surat Pernyataan asli dibuat oleh Pemegang Hak dan harus ditandatangani di atas materai dengan nama terang. Pastikan untuk tidak menggunakan materai dengan nomor seri yang sama dengan yang pernah digunakan di permohonan lainnya.

Setelah seluruh data di unggah maka dilakukan Surat Perintah Setor (SPS) berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Pasal 9 :

1. Pemohon melakukan pembayaran biaya layanan informasi pertanahan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 melalui bank persepsi paling lambat 3 (tiga) hari setelah tanggal pendaftaran permohonan.
2. Permohonan layanan informasi pertanahan secara elektronik diproses setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem atau kantor pertanahan.

3. Dalam hal jangka waktu berakhir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir dan pemohon tidak melakukan pembayaran, pemohon harus melakukan pendaftaran kembali.

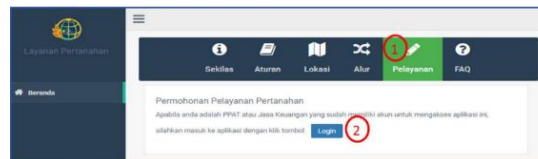
Setelah melakukan Surat Perintah Setor (SPS), maka keluar surat pengecekan sertipikat elektronik dari *website*, didalam pengecekan sertipikat layanan informasi pertanahan secara elektronik di terbitkan pengecekan sertipikat sesuai data fisik dan data yuridis yang menerangkan bahwa tanah dan bangunan tersebut tidak terdapat sengketa dan tidak bermasalah.

Layanan informasi pertanahan secara elektronik dilampirkan dalam bentuk dokumen elektronik. Berdasarkan peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik Pasal 1 Ayat (2) Dokumen elektronik adalah setiap informasi elektronik yang di buat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optical, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf tanda, angka, kode akses, simbol yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Berikut prosedur pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* :

Login User

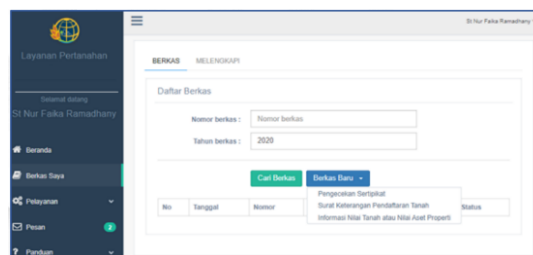
1. Pada menu ini user dapat memilih Pelayanan Pertanahan Elektronik yang akan di daftarkan. Jenis pelayanan pertanahan yang disediakan adalah Pengecekan

Sertipikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah dan Informasi Nilai Tanah atau Nilai Aset Properti, pada langkah-langkah berikut akan dilakukan pendaftaran permohonan pengecekan sertipikat. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:



Gambar 3. 4 Tampilan awal website <https://htel.atrbpn.go.id/>
Sumber : Data Diolah, 2023.

2. Klik Berkas Saya; Klik berkas baru; Klik Pengecekan Sertipikat.



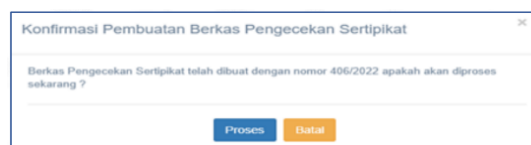
Gambar 3. 5 Tampilan tahap awal permohonan pengecekan sertipikat
Sumber : Data Diolah, 2023.

3. Kemudian akan muncul *pop up* konfirmasi seperti pada gambar lalu klik proses.



Gambar 3. 6 Pop up konfirmasi
Sumber : Data Diolah, 2023.

4. Maka muncul *pop up* konfirmasi yang menampilkan nomor dan tahun berkas kemudian klik proses.



Gambar 3. 7 Tampilan pop up konfirmasi nomor dan tahun berkas
Sumber : Data Diolah, 2023.

5. Selanjutnya, lengkapi berkas yang terdiri dari (input nama provinsi, input kabupaten/kota, input kecamatan, input desa/kelurahan, input tipe hak, input nomor sertipikat, input nomor NIB) kemudian klik simpan dan unggah.

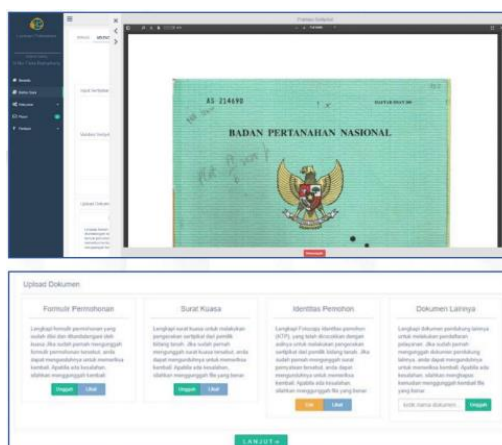
Gambar 3. 8 Tampilan tahap kedua permohonan pengecekan sertipikat
Sumber : Data Diolah, 2023.

Jika sudah berhasil dan muncul *pop up* pemberitahuan sertipikat berhasil disimpan seperti gambar dibawah ini :



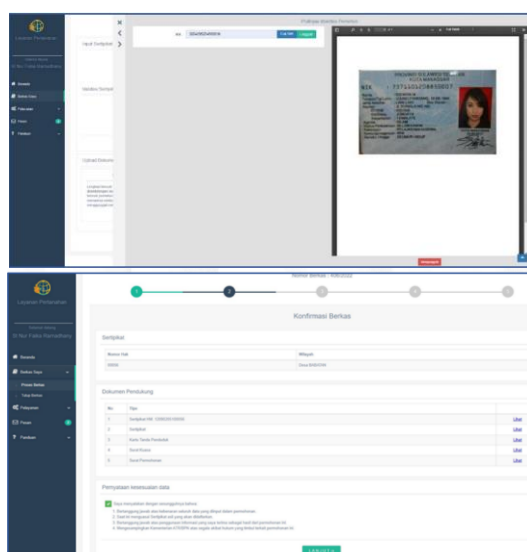
Gambar 3. 9 Pop up data sertipikat berhasil disimpan
Sumber : Data Diolah, 2023.

6. Tahap selanjutnya adalah dengan mengunggah file sertipikat. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut : klik unggah untuk unggah file sertipikat ; klik unggah file formulir permohonan pengecekan sertipikat ; klik unggah file surat kuasa dari pemilik bidang tanah ; klik unggah file identitas pemohon yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP) ; klik unggah file Dokumen lainnya. Seluruh dokumen wajib di *upload* ke dalam sistem agar dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya.



Gambar 3. 10 Tampilan input berkas pengecekan sertipikat
Sumber : Data Diolah, 2023.

7. Unggah identitas pemohon input NIK yaitu dengan klik cek NIK ; klik unggah dan pilih file *scan* KTP ; tampilan *preview* dan klik mengunggah.



Gambar 3. 11 Tampilan input data pemohon
Sumber : Data Diolah, 2023.

8. Kemudian konfirmasi berkas dan cek kembali dokumen pendukung dengan klik lihat ; klik kolom ceklis “saya menyatakan dengan sesungguhnya” ; klik lanjut. Surat Perintah Setor (SPS) memuat informasi nama lengkap, kode billing pembayaran, daftar biaya serta cara pembayarannya. Agar memudahkan user dalam melakukan pembayaran. Surat Perintah Setor akan otomatis dikirim ke

alamat email terdaftar. Berikut ini adalah contoh tampilan SPS seperti pada Gambar 3.12 dibawah ini:

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

Surat Perintah Setor

Kpposis: [REDACTED]
PP: [REDACTED]
Ruko: [REDACTED]
Tel: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Pembayaran
Kode Billing: [REDACTED]
Tanggal: 16/11/2022
Kebutuhan: 23/11/2022 14:27:38
Nomor pendaftaran: 147089/2022
Tanggal pencatatan: 16/11/2022

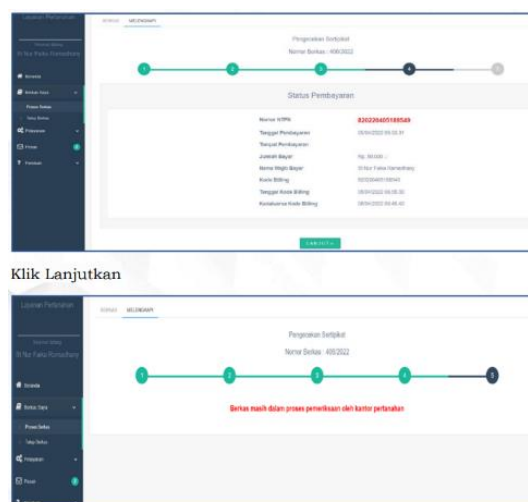
| Daftar Biaya | | | |
|--------------|--------------------------------------|------|------------|
| No | Uraian Pekerjaan | Unit | Biaya (Rp) |
| 1 | Pelayanan Pendaftaran Hak Tanggungan | 1 | 200.000 |

Terbilang : # Dua Ratus Ribu Rupiah

Cara Pembayaran
 - Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM atau Teller di bank peserta, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah didaftarkan.
 - Tanda tangan tidak diperlukan karena dilakukan secara elektronik.

Gambar 3. 12 Tampilan Surat Perintah Setor
Sumber : Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Catatan : Apabila kode *billing* melewati batas waktu yang ditentukan oleh sistem yaitu dalam waktu 3 hari, maka berkas tidak dapat di jalankan dan harus di daftarkan kembali;



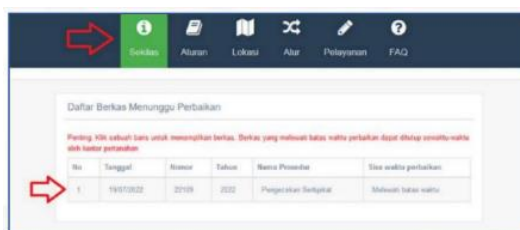
Gambar 3. 13 Tampilan tahap empat dan lima permohonan pengecekan sertifikat
Sumber : Data Diolah, 2023.

9. Klik lanjutkan, setelah pembayaran berhasil maka berkas permohonan akan dikirimkan ke Kantor Pertanahan untuk diproses dan dilakukan pemeriksaan.

Penangguhan Berkas Permohonan

1. Jika terdapat kelengkapan berkas yang tidak sesuai persyaratan, maka Kantor Pertanahan akan menolak atau menangguhkan berkas permohonan.

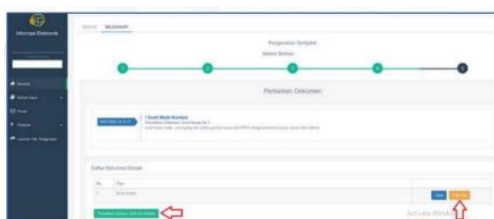
Kembali ke menu Beranda ; klik opsi Sekilas ; klik nomor berkas yang ditangguhkan.



Gambar 3. 14 Tampilan awal jika berkas yang diunggah tidak sesuai ketentuan

Sumber : Data Diolah, 2023.

2. Kemudian klik Pilih file ; klik Perbaikan selesai, kirim ke Kantor Pertanahan (untuk memperbaiki dan mengunggah ulang berkas persyaratan yang ditolak/ditangguhkan).



Gambar 3. 15 Tampilan kedua jika berkas yang diajukan tidak sesuai ketentuan

Sumber : Data Diolah, 2023.

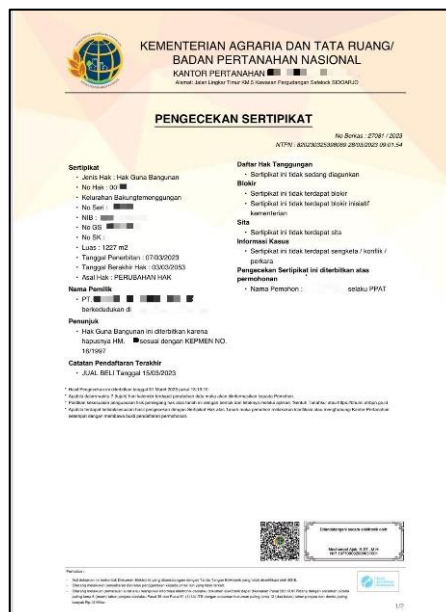
Cetak Hasil Pengecekan Sertipikat Tanah Online

1. Berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan akan diproses hingga mendapatkan TTE pejabat berwenang. Draft hasil pengecekan yang telah mendapatkan TTE dapat segera dicetak.
2. Kembali ke login PPAT untuk melakukan percetakan hasil pengecekan dengan klik “Konfirmasi Percetakan”.



Gambar 3. 16 Pop up konfirmasi pencetakan hasil pengecekan sertifikat
Sumber : Data Diolah, 2023.

3. Jika informasi pada aplikasi sudah sesuai dengan informasi fisik sertifikatnya, silahkan klik “Ya” cetak pengecekan sertifikat.
4. Hasil produk percetakan akhir berkas pengecekan sertifikat tanah *online* seperti pada Gambar 3.17 dibawah ini :



Gambar 3. 17 Hasil Produk Pengecekan Sertipikat
Sumber : Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA

Di dalam bab ini, peneliti dalam menyajikan dan menganalisis data secara teoritis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, oleh karena itu pada proses pengumpulan data, peneliti juga melakukan proses analisis data yang di gunakan peneliti adalah teknik analisis dari Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari tiga poin yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi/penarikan kesimpulan. Data-data tersebut diambil dari penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebagai bentuk untuk mengumpulkan informasi-informasi terkait dengan penyajian data. Dalam penelitian ini data yang didapatkan melalui hasil wawancara secara mendalam dengan narasumber, selain melakukan wawancara dengan pihak yang terkait dengan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, peneliti mengambil dokumentasi dari data-data yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling* dimana langsung menunjuk informan yang paling mengerti serta memahami terkait dengan penelitian yaitu pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online*.

Dalam penyajian data, fokus dalam penelitian dibagi menjadi 3, fokus pertama yaitu bagaimana inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, fokus kedua apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online*, serta fokus ketiga yaitu upaya untuk mengatasi hambatan dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota

Surabaya I. Berikut merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I tentang diciptakannya inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online* :

4.1 Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Pada era saat ini pemerintah di Indonesia diuntut untuk melakukan sebuah inovasi khususnya terkait dengan inovasi pelayanan publik. Inovasi dijadikan sebagai suatu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana agar menjadi pelayanan publik yang nantinya mudah diterima oleh masyarakat. Inovasi ialah salah satu bentuk strategi pembaruan yang dilakukan oleh pihak penyedia pelayanan sebagai bentuk untuk mengganti produk atau layanan menjadi lebih baik lagi dibandingkan dengan yang sebelumnya dan dapat menjawab sesuai dengan keinginan maupun tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Dengan hal ini pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang prima.

Di dalam penerapannya, inovasi mempunyai manfaat yang dapat memudahkan dibandingkan dengan pelayanan yang sebelumnya. Salah satu inovasi pelayanan tersebut yaitu melalui pemanfaatan teknologi, sehingga dalam pemanfaatan teknologi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Terwujudnya inovasi dalam sebuah pelayanan tidak lepas dari atribut yang ada sebagai bentuk tolak ukur untuk melihat keberhasilan inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di era

yang serba digital dengan adanya transformasi digital, masyarakat banyak menuntut pelayanan publik yang menginginkan pelayanan dengan cepat, mudah, serta tidak rumit.

Dengan hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan setiap unit pelayanan perlu di dorong untuk melakukan sebuah terobosan baru terkait dengan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk menanggapi hal tersebut, sesuai dengan dasar hukum “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementerian atau lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah”, Kementerian ATR/BPN melakukan inovasi dalam pembaharuan pelayanan melalui pemanfaatan e-government berupa teknologi yang bertujuan untuk memudahkan pemohon melakukan kegiatan hukum pengurusan pertanahan yaitu melalui *website* <https://htel.atrbpn.go.id>. *Website* ini sudah diterapkan di Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia salah satunya adalah di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Keuntungan dari diciptakannya *website* ini untuk pelayanan yang efisien, efektif dan transparan kepada pemohon dalam masalah pengurusan pertanahan khususnya pengecekan sertipikat tanah.

Dengan hal ini, Kementerian ATR/BPN melaksanakan tugas sebagaimana telah diterbitkan melalui Permenpan RB mengenai inovasi pelayanan. Maka dari itu pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I langsung melakukan pembaharuan dalam pelayanan pengecekan sertipikat tanah sebagaimana disampaikan oleh

Bapak Agus selaku Admin Tekstual di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, sebagai berikut :

“Seperti yang tercantum pada Undang-Undang yang mengharuskan kementerian dan lembaga berkompetisi membuat suatu inovasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah layanan ke masyarakat, lalu inovasi kan tercipta karena teknologi dan perkembangan zaman yang semakin maju jadi untuk menyesuaikan juga.” (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023).

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Agus diatas menjelaskan terkait dengan latar belakang pelayanan pengecekan sertipikat tanah online melalui website ini berawal dari Undang-Undang yang mengharuskan kementerian dan lembaga berkompetisi menciptakan suatu inovasi pelayanan yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah layanan ke masyarakat. Hal yang disampaikan Bapak Agus sesuai dengan dasar hukum Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2019 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik dilingkungan kementerian atau lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Serta sesuai dengan Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimana tertuang bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan keterpaduan dalam pemanfaatan SPBE di sektor pemerintahan.

Dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Surabaya I menunjukkan kesanggupan dalam memenuhi tugas yang diberikan untuk melakukan pembaharuan terhadap pelayanan manual menjadi pelayanan secara *online* melalui *website* yang dimana pemohon tidak perlu lagi datang ke Kantor Pertanahan untuk melakukan pengurusan pertanahan khususnya melakukan pengecekan sertipikat tanah. Pemohon cukup mengakses melalui *website* kemudian mengisi dan

melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Kemudian pihak Kantor Pertanahan akan melakukan cek kelengkapan data jika lengkap maka pihak Kantor Pertanahan langsung melakukan validasi dan mengeluarkan produk pengecekan sertipikat tanah.

4.1.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif atau *relative advantage* adalah tingkat dimana sebuah inovasi dipandang lebih baik dibandingkan dengan ide sebelumnya. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dan sejauh mana inovasi dianggap dapat menguntungkan bagi seseorang yang menggunakannya. Hal ini dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu dari segi ekonomi, segi kenyamanan, segi kepuasan dan status sosial.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan aspek keuntungan relatif, inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memiliki keunggulan dan nilai kebaruan. Dalam hal ini melalui penerapan *website* ini telah memberikan banyak kemudahan serta keuntungan bagi pemohon sebagai pengguna layanan dalam melakukan pelayanan pertanahan khususnya dalam pengecekan sertipikat tanah yang cukup diakses dari rumah atau tempat pemohon jadi tidak perlu lagi datang ke Kantor Pertanahan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, sebagai berikut :

“Keunggulan dari adanya inovasi pengecekan sertipikat secara online ini menjadikan pengerjaan proses pelayanannya menjadi lebih cepat, informasi dan hasil yang diterima oleh pemohon juga lebih cepat. Selain itu, pemohon juga tidak perlu lagi keluar ongkos untuk datang ke Kantor Pertanahan,

pemohon dapat melakukan pengecekan sertipikat online dimana saja. Hal ini tentu memudahkan karena sebelumnya pemohon harus datang langsung ke Kantor Pertanahan dan mengantri di loket. Kemudian mengurangi keraguan dari pihak pemohon karena penyimpanan database yang aman dan pihak yang berkepentingan saja yang dapat mengakses. Adanya inovasi ini juga mengangkat derajat BPN dari segi inovasi pelayanan” (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023).

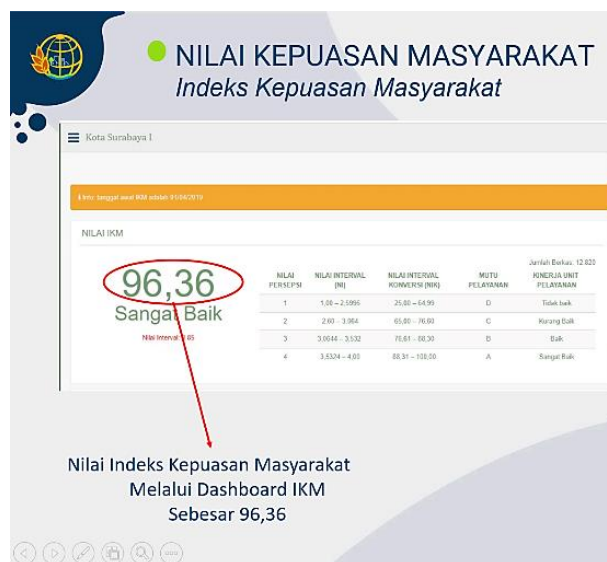
Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I banyak memiliki keunggulan dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Dengan inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I pelayanan yang diberikan kepada pemohon menjadi lebih baik dan lebih cepat.

Nilai kebaruan yang pertama inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I adalah pemanfaatan teknologi. Tujuan dari teknologi informasi yang berbasis *website* ini disusun guna memberikan kemudahan melakukan pengurusan pertanahan khususnya pengecekan sertipikat tanah, dengan adanya *website* ini selain mempermudah Kantor Pertanahan dan pemohon dengan adanya teknologi ini meningkatkan kedudukan dan status sosial.

Nilai kebaruan dilihat dari segi ekonomi, adalah tidak ada lagi biaya transportasi ke Kantor Pertanahan Kota Surabaya I tetapi berkas-berkas tersebut di unggah secara *online* melalui *website*. Pelaksanaan inovasi pengecekan sertipikat tanah secara *online* ini juga telah memberikan keuntungan dari segi kenyamanan yaitu dapat memberikan rasa nyaman, aman dan kemudahan kepada pemohon. Pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* membebaskan pemohon dari segala risiko dan keraguan. Dapat dilihat dari penyimpanan database secara *online*

sehingga keamanan terjamin dan orang lain tidak dapat mengetahuinya, hanya pihak yang bersangkutan yang dapat melihat dan mengakses.

Kemudian dari segi kepuasan, yaitu kemudahan dalam pelaksanaan inovasi pengecekan sertipikat tanah *online* ini juga telah memberikan kepuasan bagi pemohon sebagai pengguna layanan yang sebelumnya menggunakan sistem manual menjadi *online* melalui *website*. Hal ini dapat dibuktikan melalui indeks kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang telah masuk dalam kategori sangat baik seperti yang terlihat pada gambar 4.1 dibawah ini.



Gambar 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat
Sumber : Kantor Pertanahan Kota Surabaya I,2023.

Indeks kepuasan masyarakat diatas diukur melalui survei kepuasan masyarakat dengan melalui berbagai *platform* seperti aplikasi CSMS melalui *barcode* unik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, melalui *website* <https://ikm.atrbpn.go.id>, pengisian survei F-03 dari Kementerian PANRB melalui sippn.menpan.go.id, dan pengisian *rate* kepuasan melalui Google.

Pemohon yang menggunakan layanan pengecekan sertipikat tanah *online* mendapat kemudahan tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dan dapat melakukan permohonan dari tempat pemohon (rumah/kantor). Adanya pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* ini juga memberikan manfaat kepada pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dimana sebelumnya petugas harus menginput berkas pemohon namun setelah adanya pengecekan sertipikat tanah *online* pemohon menginput data sendiri secara *online*. Hal tersebut membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Bapak Ridwan selaku Staf Perencanaan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, sebagai berikut :

“Pastinya mengurangi biaya ongkos karena pemohon tidak perlu bolak-balik ke kantor pertanahan dan hanya mengeluarkan biaya PNBP senilai Rp.50.000,-. Lalu inovasi ini juga mempercepat pelayanan karena dulu sebelum via online prosesnya lama bisa sampai 1 minggu dan harus datang ke kantor pertanahan. Kalau sekarang setelah via online jadi lebih cepat tidak sampai 1 hari”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Keuntungan lainnya bagi pemohon adalah pelayanan yang lebih terjangkau menggunakan sistem *online* sesuai dengan standar yang ditetapkan dan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional (BPN). Selain itu waktu pelayanan yang semakin cepat tidak sampai 1x24 jam untuk mendapatkan produk hasil pengecekan sertipikat tanah. Karena pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah berbasis teknologi informasi dan pelayanan pertanahan yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah menerapkan pelayanan

pengecekan sertipikat tanah secara online agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien dan transparan.

Untuk memperoleh data yang lebih rinci serta lebih mendalam, peneliti melakukan wawancara dengan pemohon yang menggunakan layanan pengecekan sertipikat tanah *online*. Dalam hal ini peneliti menyertakan pendapat dari pemohon pengguna layanan pengecekan sertipikat tanah *online* sebagai bukti bahwa adanya keuntungan relatif yang dirasakan oleh pemohon sebagai bukti kemudahan dalam pelayanan. Berikut ini adalah informasi yang diperoleh dari aspek keuntungan relatif yang di dapat dari pengguna layanan :

P1 : “Menurut saya sangat memudahkan karena saya tidak perlu *wasting time* datang jauh ke Kantor Pertanahan kemudian harus mengantri untuk permohonan *checking*, jadi waktu saya bisa saya gunakan untuk pekerjaan lain sambil menunggu hasil produk keluar saja. Pemrosesan juga cepat kalau dari sertipikat tidak ada masalah hanya butuh waktu 15 menit saja menunggu produk keluar”. (Wawancara pada tanggal 10 Maret 2023)

P2 : “Sebagai pemohon *checking online* menurut saya sangat memudahkan karena tidak perlu lagi datang ke Kantor Pertanahan jadi tidak ada lagi biaya transport jadi lebih efisien juga”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2023)

P3 : “Memudahkan bagi sertipikat yang tidak perlu validasi ulang, karena jika sertipikat perlu validasi atau *plotting* ya kami sebagai pemohon harus ke Kantor Pertanahan untuk konfirmasi dan validasi. Selebihnya sangat terbantu dengan adanya website *checking* ini”. (Wawancara pada tanggal 17 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang telah disajikan, menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan melalui *website* ini pemohon sangat merasakan keuntungan yaitu kemudahan dalam melakukan pengecekan sertipikat tanah secara *online*. Dalam hal ini melalui pelayanan secara *online* melalui *website* pemohon tinggal memanfaatkan teknologi yang ada dan mengakses *website*

tersebut dengan mengisi kelengkapan berkas dan menunggu validasi dari Kantor Pertanahan kemudian mendapatkan hasil produk pengecekan sertipikat dengan hanya menunggu dari kantor/rumah pemohon dalam waktu kurang dari 1x24 jam. Jika sertipikat pemohon tidak bermasalah, pemrosesan hanya membutuhkan waktu 15 menit saja.

Berdasarkan penyajian data dan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* telah sesuai dengan aspek atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif karena telah dinilai baik dari segi ekonomi yaitu mengurangi biaya transport, dari segi kenyamanan yaitu penyimpanan database yang aman secara *online*, dari segi kepuasan yaitu berupa kemudahan dan kecepatan pelayanan dan dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang masuk kategori sangat baik dengan presentase sebesar 96,36% dan dari status sosial yaitu pemanfaatan teknologi yang meningkatkan kedudukan sosial Kantor Pertanahan.

Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Rogers (1983), bahwa *relative advantage* diukur dalam terminologi ekonomi, faktor status sosial, kenyamanan, dan kepuasan yang sering menjadi komponen yang tidak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya. Begitu pula dengan yang dikatakan oleh (Suandi, 2019), bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, dan manusia. Apabila layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna

layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

4.1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian atau *compatibility* merupakan indikator kedua yang terdapat dalam atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui kesesuaian dengan pelayanan yang sebelumnya, hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang lama tidak serta merta dibuang namun masih menjadi bagian dari inovasi yang baru. Kesesuaian sendiri menyesuaikan dengan keadaan sebelum terciptanya inovasi serta sifat kesesuaian tidak untuk mengganti alur yang lama, hal ini dimaksudkan agar masyarakat tidak terkejut dengan model dari pelayanan yang baru.

Dalam hal ini, aspek kesesuaian yang dimaksud sebagai bentuk konsistensi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam mempermudah pelayanan yang langsung kepada pemohon terkait dengan pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online*. Tujuan adanya kesesuaian ini, agar masyarakat dapat mengetahui perbandingan jika melakukan pengaduan secara *online*. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yaitu :

“Pelayanan yang diberikan tidak meninggalkan alur yang lama tetap dengan persyaratan-persyaratan yang sama dalam melakukan pengecekan sertipikat cukup dengan mengunggah kelengkapan berkas, menunggu validasi dari Kantor Pertanahan, dan kemudian menerima hasil produknya. Tarifnya juga masih sama sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional.” (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual, dalam hal ini masyarakat nantinya dapat mengetahui

perbandingan dalam melakukan pengecekan sertipikat tanah secara *online* serta ditambah sesuai dengan aspek kesesuaian bahwa dalam pelayanan yang lama serta pelayanan yang baru tetap menunjukkan persyaratan-persyaratan yang sama meliputi ketentuan berkas, alur pelayanan dan hasil produk pengecekan. Namun, dalam pelayanan saat ini Kantor Pertanahan Kota Surabaya I melakukan modifikasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah tersebut melalui sebuah *website* atau *online* dengan memanfaatkan sebuah teknologi, mengingat saat ini kita telah berada di era digital dimana seluruh kegiatan didukung oleh teknologi yang canggih sehingga dapat praktis khususnya dalam pelayanan. Dengan hal ini masyarakat dapat melakukan pengecekan sertipikat tanah dimana saja, sehingga berbeda dengan pelayanan yang lama yaitu secara manual yang dapat membuang banyak waktu dan tenaga oleh pemohon dan pegawai itu sendiri.

Pelaksanaan pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* dalam hal persyaratan tidak terjadi banyak perubahan. Perbedaan terletak pada pihak yang melakukan *input* data, jika sebelum inovasi pemohon harus datang ke Kantor Pertanahan mengambil nomor antrian kemudian melengkapi syarat, membawa berkas dan mengisi form permohonan di loket Kantor Pertanahan, namun setelah adanya inovasi *input* data dilakukan secara mandiri oleh pemohon. Prosedur pengecekan sertipikat telah diatur seluruhnya dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Ada persamaan pengecekan manual dan *online*, yaitu penetapan tarif atau biaya tidak ada perubahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan

Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional. Sehingga, dengan kesesuaian baik dari segi alur maupun persyaratan-persyaratan dalam pelayanan inovasi melalui *website* ini, mengingat tidak ada persyaratan yang diubah sama sekali membuat pengguna layanan atau pemohon lebih cepat dapat memahami seiring dengan berjalannya waktu.

Untuk mendapatkan data secara rinci serta lebih mendalam, di dalam hal ini peneliti menyertakan pendapat dari pemohon selaku pengguna layanan terkait dengan aspek kesesuaian yang diterapkan pada inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* melalui *website* dengan pelayanan sebelum adanya inovasi yaitu secara manual. Dalam hal ini, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memberikan kemudahan terkait dengan kesesuaian persyaratan dalam melakukan pengecekan sertifikat tanah oleh pemohon, namun dalam melakukan pengecekan sertifikat dengan alur yang berbeda yaitu melalui pengecekan sertifikat tanah secara *online*. Adapun pendapat pemohon sebagai berikut :

P1 : “Persyaratan dan alur masih sama perbedaan hanya terletak di sistemnya saja yang sekarang *upgrade* menjadi sistem *online* jadi bisa *checking* lewat *website*. Hasil nya dulu ambil di loket pelayanan sekarang bisa cetak mandiri dari kantor saya sendiri”. (Wawancara pada 10 Maret 2023)

P2 : “Untuk persyaratan dan berkas sama saja dari manual sampai *online*. Hanya tidak perlu ke Kantor Pertanahan lagi. Kalau manual harus lewat loket pelayanan terlebih dahulu”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2023)

P3 : “Menurut saya sendiri mudah dan tidak rumit sama sekali karena alur dan persyaratan masih sama dan terbantu juga dalam *websitenya* itu ada alur dan tahapan atau bisa juga lihat di *highlight* akun sosial media BPN ada alurnya. Kemudian tarif juga sama yang membedakan hanya sistemnya saja

yang saat ini tidak manual lagi tapi melalui *website*". (Wawancara pada tanggal 17 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang memberikan penjelasan sesuai dengan aspek kesesuaian terkait dengan persyaratan-persyaratan dalam melakukan pengecekan sertipikat tanah *online*, baik alur maupun prosedur inovasi pelayanan melalui *online* dengan manual. Dengan hal ini menunjukkan bahwa pendapat dari pemohon dapat disimpulkan terdapat kesesuaian antara pelayanan *online* dengan pelayanan manual, perbedaan yang ada hanya terletak pada sistem pelayanan saja yaitu secara *online* dan hasil produknya berupa file elektronik yang dapat dicetak mandiri.

Pihak dari Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sendiri menyesuaikan dengan konsisten memberikan kemudahan untuk pemohon dalam melakukan pengecekan sertipikat tanah dan memberikan sebuah informasi agar pemohon tidak kebingungan untuk melakukan pengecekan sertipikat tanah, informasi tersebut dapat dilihat oleh pemohon pada *website* dan sosial media Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Jadi di halaman sosial media Kantor Pertanahan Kota Surabaya I tersebut pemohon dapat mengetahui informasi dari Kantor Pertanahan terkait dengan prosedur dan syarat-syaratnya serta pemohon dapat melihat sorotan tersedia booklet terkait pengecekan sertipikat secara *online*. Sehingga dalam hal ini bertujuan agar pemohon dapat dengan mudah memahami bagaimana cara melakukan pengecekan sertipikat tanah tersebut melalui inovasi pelayanan yang baru.

Berdasarkan penyajian data dan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* telah sesuai

dengan aspek atribut inovasi *compatibility* atau kesesuaian karena inovasi ini tidak 100% mengubah ide yang sebelumnya namun hanya mereplikasi. Alur pelayanan, persyaratan dan tarif biaya masih sama seperti pengecekan sertipikat tanah secara manual. Perbedaan hanya terletak pada pihak yang menginput berkas dan sistem layanan yang menggunakan sistem *online* dengan pemanfaatan teknologi.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Rogers (1983), bahwa inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai.

4.1.3 Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Aspek kemungkinan dicoba atau *trialability* merupakan merupakan tingkat dimana suatu inovasi dapat di uji coba terlebih dahulu dalam lingkup terbatas. Inovasi dapat diterima jika telah teruji serta terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih yang dirasakan oleh pengguna inovasi dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Dalam penggunaannya suatu inovasi akan dinilai oleh calon penggunanya, dengan melihat inovasi tersebut yang digunakan mempunyai tingkat potensi yang mudah dicoba maka inovasi tersebut akan dengan mudah menyebar luas kepada pengguna dalam pelayanan.

Pelaksanaan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah melewati tahap uji coba guna mengukur tingkat kebutuhan pengguna pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan. Uji coba yang dilakukan melalui sosialisasi yang dilakukan dengan

mengumpulkan pemohon yaitu PPAT dan pihak bank untuk praktik langsung di Kantor Pertanahan. Sehingga pemohon dapat mengetahui adanya sebuah terobosan baru pelayanan pengecekan sertipikat tanah yang dilakukan secara *online* melalui *website*. Dalam hal ini disampaikan oleh informan Bapak Ridwan selaku Staf Perencanaan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Sudah dilakukan uji coba sebelum diluncurkan dan digunakan kepada pemohon atau pengguna layanan. Sistem telah diuji coba terlebih dahulu kepada para pemohon seperti PPAT dan pihak bank dikumpulkan di kantor pertanahan domisili kemudian dilakukan sosialisasi dengan praktik langsung untuk menjamin pemahaman para pemohon atau pengguna layanan terhadap inovasi *website* pengecekan ini. Selain di sosialisasikan juga di publikasikan melalui sosial media ATR/BPN baik youtube, instagram, twitter dan sebagainya”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui terkait aspek kemungkinan dicoba ini menunjukkan bahwa, inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* ini telah dilakukan uji coba untuk memastikan sistem tersebut layak digunakan dan memudahkan pengguna layanan, adanya uji coba yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang dimana melalui inovasi tersebut uji coba yang dilakukan oleh pemohon atau pengguna layanan yaitu PPAT dan pihak bank dengan praktik langsung sehingga dapat mengetahui apakah melalui *website* ini dapat memudahkan atau tidak, dengan hal ini pihak Kantor Pertanahan mengerti kekurangan atau kendala yang ada sebelum di resmikan dan di publikasikan ke publik. Setelah disosialisasikan kemudian dipublikasikan melalui sosial media baik instagram, youtube, twitter dan sebagainya. Sehingga

pemohon dapat mengenal dan mengetahui informasi terkait pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* melalui *website*.

Berdasarkan penyajian data dan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* melalui *website* telah sesuai dengan aspek *trialability* atau kemungkinan dicoba karena inovasi melalui *website* ini telah dilakukan uji coba dalam lingkup terbatas sebelum diresmikan dan dipublikasikan. Uji coba dilakukan dengan mengundang PPAT dan pihak bank untuk sosialisasi dengan praktik langsung di Kantor Pertanahan. Hal ini telah sesuai dengan yang dipaparkan oleh (Sholahuddin, 2017), bahwa inovasi yang telah diuji coba akan dapat diterima dan diterapkan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang tidak diuji coba.

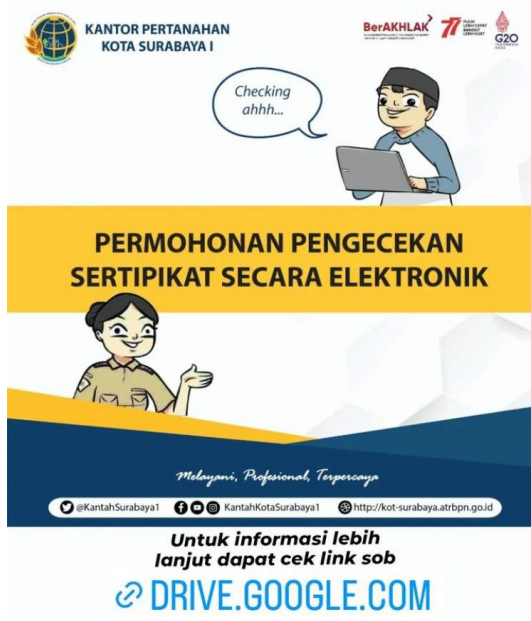
4.1.4 Kemudahan Diamati (*Observability*)

Di dalam aspek kemudahan diamati atau *observability*, yaitu tingkat dimana sebuah inovasi dapat terlihat bagi masyarakat atau penggunanya dan dapat merasakan benefitnya. Sehingga memungkinkan jika hasil inovasi tersebut mudah diamati maka semakin cepat diterima oleh penggunanya.

Dengan hal itu, untuk melihat aspek dari kemudahan diamati tentunya tidak terlepas dari keterlibatan pemohon sebagai pengguna layanan. Salah satu cara untuk melihat dari aspek kemudahan diamati yang dilakukan oleh pengguna layanan yaitu dengan beberapa indikator yaitu apakah alur penggunaan layanan dapat dilihat dan mudah dipahami oleh pengguna layanan dan apakah pengguna dapat merasakan benefitnya. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari informan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yaitu Bapak Agus selaku Admin Tekstual yaitu :

“Untuk alur pelayanan dan cara penggunaan secara rinci dan jelas ada di booklet yang bebas diakses atau diunduh di akun sosial media Instagram Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Tersedia mulai dari login akun hingga terbit produk sertipikat tanah ada contoh alur penggunaan *website*”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* ini mempermudah pemohon untuk melakukan observasi terkait inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website*. Pemohon dapat mengakses atau mengunduh booklet layanan pengecekan sertipikat tanah secara *online* secara bebas di akun sosial media Instagram Kantor Pertanahan Kota Surabaya I seperti pada gambar 4.2 dibawah ini.



Gambar 4. 2 Booklet Permohonan Pengecekan Sertipikat Tanah Online

Sumber : Instagram.com/kantahkotasurabaya1

Dalam booklet tersebut sudah tersedia lengkap mengenai layanan pengecekan sertipikat tanah online mulai dari dasar hukum hingga alur pelayanan dan penggunaan website. Dalam hal ini, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah memenuhi aspek kemudahan diamati dengan kemudahan akses alur pelayanan dan

alur penggunaan *website*. Selain itu, contoh dan petunjuk penggunaan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Untuk mendapatkan data secara rinci serta lebih mendalam, di dalam hal ini peneliti menyertakan pendapat dari pengguna layanan atau pemohon terkait dengan aspek kemudahan diamati yang tentunya tidak lepas dari keterlibatan pemohon sebagai pengguna layanan. Berikut informasi dari beberapa pemohon sebagai bukti dari aspek kemudahan diamati :

P1 : “Menurut saya mudah karena tidak jauh berbeda alurnya selain itu *website* nya juga sederhana jadi mudah dipahami”. (Wawancara pada tanggal 10 Maret 2023)

P2 : “Mudah, karena sebelum *website* nya digunakan, pihak BPN sudah mensosialisasikan kepada seluruh Notaris/PPAT dan pihak bank terkait cara kerja *website* nya. Terlebih lagi di dalam *website* nya sudah ada tahapannya jadi sangat memudahkan. Pelayanan via *website online* ini terbilang lebih baik ya karena lebih efisien daripada manual” (Wawancara pada tanggal 16 April 2023)

P3 : “*Website* nya sederhana jadi mudah dipahami. Kemudian dari segi alur tahapan juga sangat jelas dalam *website* nya”. (Wawancara pada tanggal 17 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon terkait dengan aspek kemudahan diamati inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* ini, menunjukkan bahwa pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* melalui *website* mudah diobservasi dari segi alur pelayanan, alur penggunaan *website* dan penjelasan dalam booklet dan *website* yang dapat dipahami oleh pemohon. Selain itu, pemohon juga telah merasakan benefit dari adanya inovasi. Dalam hal ini, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam inovasi pengecekan sertifikat tanah *online* ini telah memenuhi aspek kemudahan diamati.

Berdasarkan penyajian data dan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* telah sesuai dengan aspek *observability* yang dapat dilihat dari kemudahan untuk melihat cara penggunaan, alur pelayanan yang mudah dikomunikasikan pada pengguna, dan benefit yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Rogers (1983), bahwa semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menerima sebuah inovasi.

Berdasarkan aspek atribut inovasi diatas yang terdiri dari *relative advantage*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability* dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat dikatakan berhasil karena dinilai baik yang diukur dengan lima aspek atribut inovasi.

4.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

4.2.1 Faktor Pendukung

Inovasi diartikan sebagai sebuah ide, gagasan, ataupun sesuatu yang baru sehingga dapat diterima menjadi suatu hal yang baru oleh seseorang untuk diadopsi oleh sebuah perusahaan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, dapat menurunkan tingkat biaya, hingga dapat meningkatkan efisiensi. Sehingga hal ini ide-ide dari produk yang baru harus dapat dipromosikan kepada pasar agar produk tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan dapat digunakan secara luas.

Dalam hal ini untuk menciptakan sebuah inovasi tentunya tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang mendukung terlaksananya sebuah inovasi. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Ridwan selaku Staf Perencanaan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I berikut :

“Tentunya banyak ya faktornya yang menjadi pendukung maupun yang menghambat adanya inovasi ini seperti dari kebijakan pemerintah, kemudian sumber daya manusianya, teknologi dan administrasinya, serta pimpinan dan lingkungan organisasinya semua sangat mempengaruhi adanya inovasi ini.” (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I diatas, faktor-faktor yang mendukung dengan adanya pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* ini meliputi beberapa faktor yaitu faktor dari sumber daya manusia, adanya respon cepat dalam peningkatan pelayanan, budaya organisasi, dan kebijakan pemerintah. Jika dijabarkan berikut faktor-faktor pendukung dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yaitu sebagai berikut:

4.2.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia adalah salah satu hal yang menjadi bagian penting dalam kemajuan organisasi, karena sumber daya manusia yang mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat. Dalam aspek sumber daya manusia ini tentu tidak lepas dari keahlian serta keterampilan yang dapat mempengaruhi kemampuan produktif manusia dalam inovasi pelayanan tersebut. Sehingga di dalam sebuah inovasi dalam pelayanan pegawai juga harus dapat mempunyai keahlian dan paham dalam

menerapkan sebuah inovasi pelayanan tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual yaitu :

“Semua bisa dan harus paham dengan inovasi ini, harus tahu basic nya seperti biaya, persyaratan, waktu pengerjaanya. Tapi disini kan ada seksi masing-masing seperti front office dan back office jadi kita menerima pengajuan saja melalui PPAT kemudian kita buka sistem ada pengajuan berapa nanti dilakukan pengecekan diukur tanahnya seperti itu jadi semua harus paham dan tau bagian masing-masing”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dengan Bapak Agus selaku Admin Tekstual, mengungkapkan bahwa pegawai yang berkaitan bisa dan harus paham terkait dengan inovasi pelayanan tersebut mengingat pegawai memiliki peran sebagai eksekutor yang dimana harus dapat memahaminya sesuai dengan seksi masing-masing atau tugas yang diberikan dengan melihat tujuan dan maksud dari aplikasi tersebut, sederhananya pegawai harus tahu mengenai biaya, persyaratan, dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan produk pengecekan sertipikat. Sehingga dalam hal ini inovasi akan dapat terus berjalan, mengingat pegawai mempunyai pemahaman yang baik dalam penerapan pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website*.

Hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* terkait dengan sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I adalah masing-masing seksi pelayanan yaitu *front office* atau loket (penerima berkas, bendahara penerima, dan penyerahan produk) dan *back office* yaitu pengecekan oleh admin. Seluruh pegawai adalah pegawai yang kompeten dalam bidangnya. Seperti pada bagian *front office*, pegawai harus memahami tentang persyaratan, prosedur, biaya, serta informasi lain yang dibutuhkan oleh

pemohon. Begitu juga pegawai yang bertugas di *back office*, harus memahami IT, SOP dan memiliki kemampuan, ketelitian dalam membaca berkas permohonan pengecekan. Selain *front office* dan *back office* ada bagian admin. Admin adalah Pejabat Pelaksana yaitu Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data dan Pembinaan PPAT yang tentunya menguasai dan kompeten dalam bidangnya. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi bulanan dalam pelaksanaan pengecekan sertifikat tanah *online*. Seperti yang disampaikan oleh informan Bapak Ridwan selaku Staf Perencanaan berikut :

“Untuk terus maju dan upaya meningkatkan kualitas pegawai supaya dapat melayani dengan baik ya kita ada monitoring dan evaluasi bulanan dalam penerapan inovasi ini. Jadi apa yang kurang dan apa yang harus dibenahi kita jadi tahu”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara dengan informan Bapak Ridwan selaku Staf Perencanaan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I melakukan monitoring dan evaluasi bulanan seperti yang terlihat pada Gambar 4.3 dibawah ini.



Gambar 4. 3 Suasana monitoring dan evaluasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Sumber : [Instagram.com/kantahkotasurabaya1](https://www.instagram.com/kantahkotasurabaya1),2023.

Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik melalui peningkatan kualitas pegawai sebagai sumber daya manusia. Dengan hal

ini dapat menjadi intropeksi bagi pegawai tentang apa yang harus dibenahi dan ditingkatkan untuk melayani masyarakat dengan baik.

4.2.1.2 Respon Cepat dalam Peningkatan Pelayanan

Selaras dengan Visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terus meningkatkan pelayanan untuk memberikan pelayanan prima, transparan, mudah, dan cepat melalui pelaksanaan inovasi pengecekan sertipikat tanah *online* yang dapat menginspirasi serta memberikan pandangan yang ideal, arahan serta menjadi agen perubahan. Penerapan pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* menggunakan perkembangan ilmu pengetahuan sistem informasi dan teknologi dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan kepada pemohon.

Tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat terwujud apabila ada tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai pihak. Dengan adanya kritik yang membangun dan penilaian dari masyarakat kepada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terkait dengan pelayanan maka akan menambah semangat untuk selalu meningkatkan pelayanan pengecekan sertipikat tanah. Kritik tersebut dapat melalui *hotline* pengaduan yang telah disediakan Kementerian ATR/BPN atau dengan komentar sosial media seperti yang terlihat pada Gambar 4.4 dibawah ini.



Gambar 4. 4 Hotline pengaduan

Sumber : Instagram.com/kantahkotasurabaya1,2023.

Dengan adanya laporan pengaduan dan kritik dari masyarakat baik melalui hotline pengaduan maupun sosial media ini Kantor Pertanahan Kota Surabaya I mencari solusi terbaik untuk kebaikan semua pihak baik pegawai maupun pengguna layanan. Hal tersebut berkaitan dengan yang disampaikan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I berikut :

“Sebelumnya menggunakan sistem manual jadi pemohon harus datang ke kantor pertanahan dan harus mengantri di loket kemudian pihak pegawai harus mengecek buku tanah kemudian diverifikasi lalu disetujui. Sistem manual itu lama bisa sampai 1 minggu prosesnya, kurang efisien belum lagi jika berkas persyaratan tidak lengkap jadi harus bolak-balik kantor pertanahan. Oleh karena itu kami terus berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan salah satunya ini dengan melakukan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat online melalui website htel ini supaya memudahkan dan meringankan pemohon tentunya. Sekarang melalui online semua jadi pemohon bisa langsung melakukan pengajuan dari rumah/kantor pemohon jadi tidak sampai 1 hari kerja”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus selaku Admin Tekstual terkait inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* ini dilihat dari respon cepat dalam peningkatan pelayanan dapat disimpulkan bahwa, Kantor

Pertanahan Kota Surabaya I selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, disebabkan laporan dan kritik dari masyarakat yang menyebutkan bahwa pengurusan pertanahan yang kurang efektif, efisien dan transparan dalam pelayanannya, dalam hal ini bertujuan agar tidak lagi terjadi pelayanan yang kurang efektif, efisien dan transparan. Strategi yang dilakukan yaitu membuat inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan kemampuan dan kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yaitu pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online* melalui *website*.

4.2.1.3 Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan segala komponen yang dapat mempengaruhi baik *input* maupun *output* serta keberlangsungan organisasi baik dari internal maupun eksternal khususnya bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara dalam pelayanan publik. Mengingat di dalam membangun sebuah lingkungan organisasi tentunya dalam menerapkan sebuah inovasi pelayanan, harus dapat di mulai dengan menciptakan suatu lingkungan yang baik, terutama dalam lingkungan secara internal maupun eksternal.

Dengan hal itu, jika lingkungan tersebut dapat sama-sama berjalan menjadi suatu kesatuan, maka organisasi akan dapat jauh lebih baik jika dapat menerima sebuah inovasi baru serta dapat menjalankan inovasi tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga dalam hal ini, pada aspek budaya organisasi dapat dibagi menjadi lingkungan internal dan eksternal dalam mendukung sebuah pelayanan melalui inovasi. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual seperti berikut :

“Pegawai harus disiplin, tanggung jawab dan juga solid untuk terus bekerjasama. Kemudian adanya apresiasi dari pimpinan dan yang sangat berpengaruh seperti penghargaan dari Kementerian ATR/BPN dan pemerintah jadi termotivasi terus untuk selalu melakukan yang terbaik dan berkompetisi dalam hal positif tentunya dalam pelayanan publik”.
(Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku Admin Tekstual bahwa budaya organisasi yang diterapkan kepada pegawai Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yaitu disiplin, tanggung jawab dan kerjasama. Antar seksi harus saling berkoordinasi sehingga terjalin kerjasama yang baik. Selain itu, pegawai harus sigap dan responsif agar pelayanan berjalan dengan baik. Dalam lingkup BPN selalu ada kompetisi antar Kantor Pertanahan untuk mendapatkan *reward* dari pimpinan atau penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras dan pelayanan yang prima kepada publik seperti beberapa penghargaan yang terlihat pada Gambar 4.5 dibawah ini.



Gambar 4. 5 Contoh Penghargaan
Sumber : Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Banyak penghargaan (*reward*) yang telah diberikan kepada Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yang dapat mendorong semangat dan memotivasi para pegawai untuk lebih mementingkan kepuasan masyarakat atau pengguna layanan.

4.2.1.4 Kebijakan Pemerintah

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan pengecekan sertipikat tanah online.

Pemerintah membuat adanya kebijakan yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan pengecekan sertipikat tanah online dapat dikatakan sebagai bukti nyata dari pelaksanaan Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan diimplementasikan pada instansi pada dasarnya adalah untuk kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual seperti berikut :

“Awalnya juga karena ada kebijakan dari pemerintah adanya kompetisi membuat sebuah inovasi pelayanan publik yang memudahkan pelayanan ke masyarakat”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku Admin Tekstual terkait kebijakan pemerintah disimpulkan bahwa, pelayanan pengecekan sertipikat tanah online tercipta karena adanya dorongan dari pemerintah yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar

Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online*. Selain itu, adanya kompetisi dari pemerintah terkait inovasi pelayanan publik yang dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

4.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat yaitu sesuatu yang dapat menghalangi, merintang, serta sifat yang menghambat, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai suatu tujuan. Hambatan sendiri cenderung mempunyai sifat yang negatif, sehingga dapat memperlambat laju sesuatu hal dalam melakukan kegiatan khususnya pada inovasi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penerapan inovasi pelayanan publik yang dilakukan tentunya adanya faktor-faktor yang dapat menghambat pelayanan. Salah satunya yaitu inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* ini yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, yang tentunya tidak terlepas dari faktor penghambat yaitu sebagai berikut :

4.2.2.1 Hambatan Administratif

Dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* ini, Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sebagai penyelenggara pelayanan untuk pengurusan

pertanahan salah satunya pengecekan sertipikat tanah dimana pengecekan sertipikat tanah merupakan pintu awal untuk pengurusan tanah yang selanjutnya seperti pengukuran tanah, pendaftaran tanah, bahkan jual beli tanah.

Namun dalam penerapannya masih terkendala administratif yaitu data fisik pemohon tidak sesuai dengan buku tanah, sehingga hal ini juga menjadi salah satu penghambat dalam pelayanan karena memperlambat pelayanan. Pemohon yang terkendala tidak sesuai harus menunggu validasi dari pihak Kantor Pertanahan dan prosesnya lama. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I Bapak Agus yaitu :

“Kalau hambatan mengenai pemohon saya rasa tidak karena kita ada sosialisasi dengan praktik langsung di seluruh PPAT dan pihak bank. Kendalanya itu validasi buku tanah, validasi data kita itu yang masih banyak kendala karena prosesnya lama. Banyak data yang masih harus disesuaikan dengan keadaan yang sekarang karena transisi dari manual ke elektronik. Biasanya sertipikat tahun 2020 keatas itu tidak perlu validasi namun sertipikat tahun 2020 kebawah kebanyakan masih perlu validasi dan memakan waktu 3 sampai 7 hari kalau tidak validasi tidak sampai 1 hari kerja”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Dalam hal ini berdasarkan dengan informan Bapak Agus selaku Admin Tekstual, menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan ini yaitu data fisik yang tidak sesuai dengan buku tanah yang menjadi acuan pihak Kantor Pertanahan dalam melakukan pelayanan pengecekan sertipikat tanah. Hal ini disebabkan karena transisi dari pelayanan manual ke pelayanan melalui online. Sehingga pelayanan menjadi kurang efisien karena proses validasi data lama memakan waktu 3 hingga 7 hari kerja. Selain tidak efisien, validasi data juga menjadi penyebab pelayanan menjadi tidak efektif karena pemohon harus datang

langsung ke Kantor Pertanahan untuk permohonan validasi data. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual sebagai berikut :

“Ada beberapa tahap kalau tidak berhasil ditahap awal artinya harus melakukan plotting atau validasi ulang terlebih dahulu baru bisa melanjutkan pengecekan dengan mengulangi tahap awal lagi sampai ke tahap produk pengecekan. Validasi hanya dapat dilakukan di Kantor Pertanahan, jadi pemohon harus datang”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku Admin Tekstual memaparkan bahwa pemohon yang sertifikatnya harus *plotting* dan validasi ulang pemohon harus datang langsung ke Kantor Pertanahan baru kemudian dapat melanjutkan pengecekan sertifikat tanah *online*. Selain itu, dalam pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* melalui *website* yang sesuai dengan era teknologi saat ini, masih terjadi kendala yang dapat menghambat pelayanan salah satunya yaitu dari berkas pemohon yang ditolak dan tidak terbaca oleh *website*. Hal ini diungkapkan oleh beberapa pemohon sebagai berikut :

P1 : “Berkas sulit upload karena ditolak *website* jadi berkas harus sangat jelas, tidak buram dan berupa scan berwarna ini sering menguras emosi karena sering ditolak”. (Wawancara pada tanggal 10 Maret 2023)

P2 : “Terkendala di validasi data kan masih harus ke Kantor Pertanahan kalau mau validasi hal ini menurut saya kurang efektif lebih bagus lagi kalau bisa online semua”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2023)

P3 : “Berkas yang diinput harus valid dan jelas tidak boleh buram sedikitpun ataupun miring sedikit pasti ditolak server dan tidak terbaca jadi harus *retake* berkas berkali-kali”. (Wawancara pada tanggal 17 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa pemohon, dalam hal ini menunjukkan bahwa masih ditemukannya kendala dalam pelayanan pengecekan sertifikat tanah melalui *website*. Dalam hal ini pemohon sering terkendala dalam unggah berkas yang sering ditolak dan tidak terbaca oleh server. Hal ini karena

melalui *online* jadi berkas yang diunggah harus sangat jelas, tidak buram ataupun miring sedikitpun. Standar kriteria unggah berkas ini menyulitkan pemohon karena harus unggah berkas berulang kali.

4.2.2.2 Hambatan Teknologi

Dalam pelayanan publik, sarana prasarana yang sangat penting saat ini adalah teknologi. Teknologi merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam sebuah inovasi khususnya inovasi digitalisasi. Dengan terhambatnya teknologi memungkinkan menjadi salah satu faktor gagalnya pelaksanaan proses inovasi. Teknologi yang digunakan berupa sistem komputer, jaringan internet yang menghubungkan dengan server Kementerian ATR/BPN.

Teknologi sudah diterapkan dalam pelayanan inovasi pelayanan berbasis *website* namun masih terkendala oleh server yang sering sekali *error*. Hal ini tentu saja menghambat proses inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* yang dilakukan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Ridwan selaku Staf Perencanaan sebagai berikut :

“Namanya inovasi berbasis *website* pasti kendalanya ya website itu sendiri. Kendalanya itu sering terjadi *server down*. Susahnya karena ini website pusat jadi yang perbaiki ya dari pusat.” (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa terkait inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* yang berbasis *website* ini dilihat dari teknologi. Dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* ini masih belum maksimal dalam penggunaannya karena masih sering terkendala teknologi yaitu *server* yang sering *down*. Hal ini

menghambat dan menyulitkan berbagai pihak terutama pihak pemohon dan pegawai. Pegawai tidak bisa langsung memperbaiki *server down* ini karena *website* berasal dari pusat dan yang dapat memperbaiki hanya orang pusat. Dalam hal ini peneliti menyertakan pendapat dari beberapa pemohon terkait hambatan teknologi sebagai berikut :

P1 : “Dari *website* nya sendiri sering error terus lemot mungkin banyak yang akses dan server lemah”. (Wawancara pada tanggal 10 Maret 2023)

P2 : “Kalau sudah *server down* semua tidak bisa akses *website* dan pemulihan *website* nya lama bisa sampai 2 hari tidak bisa akses”. (Wawancara pada tanggal 16 April 2023)

P3 : “Pastinya *server error* ini menyulitkan pekerjaan jadi terhambat pelayanan juga terhambat. Apalagi *server error* ini paling cepat 1 jam dan paling lama bisa 2 hari tidak bisa akses dan melakukan pelayanan”. (Wawancara pada tanggal 17 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemohon dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah online terkait hambatan teknologi adalah server yang sering *down* atau *error*. Hal ini sangat menyulitkan sehingga menghambat pelayanan. Pemohon juga memaparkan lama perbaikan termasuk cukup lama karena memakan waktu 1 jam dan paling lama 2 hari tidak dapat akses dan melakukan kegiatan pelayanan.

4.3 Upaya Mengatasi Hambatan Inovasi Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Di dalam sebuah inovasi pelayanan tentunya tidak lepas dari adanya faktor penghambat. Sehingga di dalam hal ini faktor penghambat atau kendala-kendala yang ada harus dapat diatasi. Dalam hal ini khususnya pada sebuah inovasi pelayanan yaitu pelayanan terkait dengan pengecekan sertipikat tanah *online*

melalui *website* yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I. Hambatan-hambatan dalam pelayanan ini mencakup beberapa kendala yaitu hambatan administratif dan hambatan teknologi.

Dengan hal ini agar menjadi sebuah inovasi pelayanan yang dapat dirasakan kepuasannya oleh penggunanya dan menjadi bentuk suatu pelayanan yang efisien dan efektif tentunya Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat mengatasi kendala yang ada. Berikut beberapa upaya untuk mengatasi hambatan atau kendala dalam inovasi pelayanan pengecekan sertifikat tanah *online* melalui *website*, seperti yang telah dipaparkan dan dijelaskan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual, yaitu sebagai berikut :

4.3.1 Validasi ulang data buku tanah

Faktor yang menghambat dalam pelayanan ini salah satunya yaitu hambatan administratif terkait data fisik yang tidak sesuai dengan data buku tanah, sehingga pemohon harus ke Kantor Pertanahan untuk melakukan validasi ulang atau melakukan *plotting*. Validasi dan *plotting* ulang dapat memakan waktu yang lama yaitu 3 sampai 7 hari kerja. Hal ini menghambat pelayanan karena hal ini inovasi pelayanan menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Sehingga dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I untuk mengatasi hal tersebut terkait dengan data fisik yang tidak sesuai dengan data buku tanah yaitu seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus selaku Admin Tekstual sebagai berikut :

“Upaya yang dilakukan dengan terus mengupdate data yang saat ini data di Kantor Pertanahan sudah terupdate hingga 90% menjadi sempurna 100% jadi dapat meminimalisir adanya pemohon yang harus validasi data dan *plotting* ke Kantor Pertanahan”. (Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas yaitu Bapak Agus selaku Admin Tekstual, bahwa dalam hambatan inovasi terkait data fisik yang tidak sesuai dengan data buku tanah, upaya yang dilakukan dalam mengatasi hal tersebut dalam hal ini pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terus memperbarui data buku tanah yang saat ini telah 90% dan akan terus memperbarui data buku tanah hingga sempurna 100% sehingga pemohon tidak lagi mengalami kesulitan dengan melakukan validasi dan *plotting* ulang ke Kantor Pertanahan.

4.3.2 Rencana pengembangan teknologi

Teknologi termasuk salah satu faktor penghambat dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website*. Dalam inovasi pelayanan melalui *website* ini tentunya tidak terlepas dari adanya hambatan teknologi. Hambatan teknologi yang pertama terkait dengan server yang sering *error* yang menyulitkan pemohon dan pihak BPN. Selain itu, menyebabkan pelayanan terhambat karena waktu pemulihan server bisa memakan waktu yang lama karena pemulihan *website* hanya dapat dilakukan oleh pihak pusat. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I adalah dengan melakukan rencana pengembangan teknologi. Seperti yang dipaparkan oleh informan Bapak Agus selaku Admin Tekstual sebagai berikut :

“Website memang sering error karena lemahnya website dan banyaknya pihak yang mengakses. Pemulihan *website* bisa memakan paling lama 2 hari kerja namun pihak BPN terus melakukan pembaruan dan kedepannya akan ada pengembangan teknologi supaya server tidak mudah *down* atau *error*”.
(Wawancara pada tanggal 7 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas yaitu Bapak Agus selaku Admin Tekstual, bahwa dalam hambatan teknologi inovasi terkait server yang

sering *error* karena lemahnya *website* dan banyaknya pihak yang mengakses *website* tersebut. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hal ini pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terus melakukan pembaruan dan pengembangan teknologi sehingga server tidak mudah *down* atau *error* lagi. Pemohon dan pihak BPN tidak lagi mengalami kesulitan dengan menunggu *website* berjalan kembali yang memakan waktu hingga 2 hari kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta hasil analisis data yang telah disajikan diatas tentang Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan aspek atribut inovasi yang terdiri dari 1) *relative advantage*, bahwa pemohon merasa lebih praktis dan nyaman dengan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website*; 2) *compatibility*, bahwa inovasi ini sesuai dengan ide yang lama ; 3) *trialability*, bahwa inovasi ini telah melalui masa uji coba dalam lingkup terbatas dan ; 4) *observability*, bahwa inovasi ini mudah diobservasi dari segi alur pelayanan, alur penggunaan, dan penjelasan dalam booklet yang mudah dipahami pemohon.
2. Faktor pendukung dari inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I yaitu kompetensi sumber daya manusia, adanya respon cepat dalam peningkatan pelayanan berupa laporan dan kritik, budaya organisasi dengan memberikan *reward* pada pegawai dan kebijakan pemerintah tentang kompetisi inovasi pelayanan publik. Namun terdapat juga faktor penghambat yaitu hambatan teknologi seperti masalah server pada *website* dan hambatan administratif berupa ketidakcocokan data fisik dengan data buku tanah.

3. Upaya mengatasi hambatan dalam inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I adalah dengan melakukan validasi data ulang yang saat ini telah terealisasi sebesar 90% data buku tanah dan akan terus *upgrade* data hingga sempurna 100%. Selain itu pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya I terus melakukan pembaruan dan pengembangan teknologi sehingga server tidak mudah *down* atau *error* lagi. Sehingga pemohon tidak mendapat kesulitan dalam pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online*.

Dengan demikian disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah *online* melalui *website* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat dikatakan berhasil karena dinilai baik yang diukur dengan lima aspek atribut inovasi, faktor pendukung serta minimnya hambatan.

5.2 Saran

Saran yang diberikan penulis berdasarkan faktor penghambat terhadap Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah *Online* melalui *website* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

1. Perlu adanya pengembangan teknologi supaya masyarakat umum dapat melakukan pengecekan sertipikat tanah *online* secara mandiri dan tidak bergantung pada PPAT.
2. Perlu adanya pengembangan pada *website* supaya pemohon yang terkendala sertipikat perlu validasi tidak perlu datang ke Kantor Pertanahan melainkan bisa secara *online* juga supaya memudahkan selagi data buku tanah belum sempurna 100%.

3. Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan pengenalan inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah secara *online* kepada para pemohon supaya menambah pemahaman terkait ketentuan unggah berkas.
4. Perlu adanya penambahan jumlah SDM pegawai bagian TI sehingga perbaikan *server down* bisa dilakukan di seluruh Kantor Pertanahan tidak hanya bergantung pada pihak pusat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Miles, B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa*. Cakra Books.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion Of Innovations* (3rd ed.). The Free Press.
- Sisca, S., Mangiring, H., Grace, E., Purba, B., Kusuma Dewi, I., Silalahi, M., Fajrillah, F., Sudarso, A., & Sudarmanto, E. (2021). *Manajemen Inovasi* (J. Simamarta, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (25th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Jurnal dan Skripsi :

- Anugra, Fatmawati, & Sudarmi. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang*. 2(6). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Fadilla, A., & Meirinawati. (2016). *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto*. <http://inovasi.mahkamahagung.go.id/bacaartikel/>
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan DISPENDUKCAPIL melalui Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2).

- Magno, M. (n.d.). *Studi Pelayanan Pertanahan dengan Sistem Locket di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Marlina, L., Prihatin, E., & Fakry Gaffar, M. (2020). Teknologi Smart Service Office (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung. *Jurnal Aplikasi Dan Teori Ilmu Komputer*, 3(2). <https://ejournal.upi.edu/index.php/JATIKOM>
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2). <https://doi.org/10.35308/xxxxx>
- Rachmad, D. S. (2021). *Evaluasi Usability Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode Heuristic*. 5(1).
- Rasdianah. (2022). Jurnal Mirai Management. *Jurnal Mirai Management*, 7(3). <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.4589>
- Sholahuddin. (2017). *Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. 1(2), 14.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara

Elektronik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 27 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Pasal 34

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Pasal 97

Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 7 tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002.

Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat Prinsip Pelayanan Publik (63/KEP/M.PAN/7/2003).

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Pasal 34 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 Pasal 5(a) tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan PPAT.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Website :

Ombudsman RI. (2020). *Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19*.

Ombudsman RI. (2021). *Laporan Tahunan 2021 Mengawali Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*.

Ombudsman RI. (2022). *Laporan Triwulan I 2022*.

Ombudsman RI. (2022). *Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan yang Lebih Kuat*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengecekan Sertipikat Tanah Online di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I

Permasalahan 1 :

1. Apa yang menjadi latar belakang terbentuknya inovasi pelayanan pertanahan khususnya pengecekan sertipikat tanah online melalui website ini?
2. Sejak kapan inovasi pengecekan sertipikat tanah online melalui website ini dipublikasikan dan dapat diakses secara bebas oleh masyarakat?
3. Bagaimana prosedur dan alur pelayanan pengecekan sertipikat tanah online melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
4. Apa yang menjadi harapan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dengan adanya inovasi website ini khususnya dalam pengecekan sertipikat tanah online?
5. Apa saja keunggulan dan keuntungan dari terciptanya inovasi pelayanan berbasis website ini?
6. Apa yang menjadi pembeda antara pelayanan pengecekan sertipikat secara manual dan pelayanan pengecekan sertipikat secara online melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
7. Apakah layanan pengecekan sertipikat tanah secara manual masih tetap digunakan?
8. Bagaimana transisi dari layanan manual ke layanan melalui website?
9. Adakah kerumitan dari pelaksanaan pelayanan pengecekan sertipikat tanah melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
10. Bagaimana fleksibilitas dari inovasi pelayanan pengecekan sertipikat tanah online melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
11. Apakah sebelum pelaksanaan kepada masyarakat telah dilakukan uji coba?

12. Siapa saja yang telah melakukan uji coba sebelum pelaksanaan kepada masyarakat?
13. Sejauh mana Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam memberikan informasi mengenai adanya pelayanan melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/> kepada masyarakat?
14. Dari pihak BPN/Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sendiri siapa saja yang dapat mengakses website ini?

Permasalahan 2 :

1. Apa saja faktor-faktor pendukung sehingga terciptanya pelayanan pengecekan sertipikat tanah melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
2. Apakah pegawai harus paham dan mengetahui terkait dengan inovasi ini?
3. Bagaimana budaya organisasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I?
4. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pengecekan sertipikat tanah online melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?

Permasalahan 3 :



1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam mengatasi kendala atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengecekan sertipikat tanah melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?

Pedoman Wawancara Untuk Pemohon/Pengguna Layanan

1. Menurut saudara, apa saja keuntungan yang didapatkan dari adanya pelayanan pengecekan sertipikat tanah online melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
2. Apakah ada perubahan terkait dengan mekanisme atau alur pengecekan terkait dengan layanan manual dengan layanan melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?
3. Bagaimana menurut saudara, apakah terdapat kendala atau kerumitan dalam inovasi pengecekan sertipikat tanah melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/>?

5. Menurut saudara, apakah mekanisme pelayanan pengecekan sertifikat tanah melalui website <https://htel.atrbpn.go.id/> sangat mudah dipahami?
6. Apakah website <https://htel.atrbpn.go.id/> ini mudah digunakan?

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------|----------------------|-------|--------------|----------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------|---|-------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | <p>YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK STATUS TERAKREDITASI</p> <p>Administrasi Publik : 4119/SK/BAN-PT/Akred-PMT/S/VII/2022 Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017 Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Nomor : 35 /1/2023/FSP/UBHARA Lampiran : - Perihal : <u>Permohonan ijin Penelitian & Survey</u></p> | <p style="text-align: right;">Surabaya, 13 Januari 2023</p> <p style="text-align: right;">Kepada : Yth. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I Jalan Taman Puspa Raya No.10, Sambikerep, Kota Surabaya di Surabaya</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Dengan Hormat,</p> <p>1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.</p> <p>2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">N a m a</td> <td>: Adinda Nur Fatikah</td> </tr> <tr> <td>N I M</td> <td>: 1913111042</td> </tr> <tr> <td>Fakultas</td> <td>: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: Administrasi Publik</td> </tr> <tr> <td>Judul</td> <td>: Inovasi Pengecekan Sertipikat Tanah Online melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I</td> </tr> <tr> <td>Tempat Penelitian</td> <td>: - Kantor Pertanahan Kota Surabaya I</td> </tr> <tr> <td>Lama Penelitian</td> <td>: 3 bulan</td> </tr> </table> <p>3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.</p> | | N a m a | : Adinda Nur Fatikah | N I M | : 1913111042 | Fakultas | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | Program Studi | : Administrasi Publik | Judul | : Inovasi Pengecekan Sertipikat Tanah Online melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | Tempat Penelitian | : - Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | Lama Penelitian | : 3 bulan |
| N a m a | : Adinda Nur Fatikah | | | | | | | | | | | | | | |
| N I M | : 1913111042 | | | | | | | | | | | | | | |
| Fakultas | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | | | | | | | | | | | | | | |
| Program Studi | : Administrasi Publik | | | | | | | | | | | | | | |
| Judul | : Inovasi Pengecekan Sertipikat Tanah Online melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | | | | | | | | | | | | | | |
| Tempat Penelitian | : - Kantor Pertanahan Kota Surabaya I | | | | | | | | | | | | | | |
| Lama Penelitian | : 3 bulan | | | | | | | | | | | | | | |
|  Dra. Iri Prasetijowati, M.Si. | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>TEMBUSAN : Yth. - Kepala LPPM UBHARA</p> | | | | | | | | | | | | | | | |

Lampiran 3. Surat Persetujuan Penelitian



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jl. Taman Puspa Raya Blok D No. 10 Komplek Citra Raya Sambikerep - Surabaya
Telepon : 031-7401467, WA : 082132200200, email : kot-surabaya1@atrbpn.go.id

Nomor : **1444** /2-35.78.100/ **ij** /2023 Surabaya, 24 FEB 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian dan Survey

Kepada Yth.
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
qq. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jl. A. Yani 114
di
SURABAYA

Memperhatikan Surat Saudara Nomor 38/1/2023/FSP/UBHARA tanggal 17 Januari 2023 Perihal Permohonan Ijin Magang. Pada Prinsipnya kami Tidak Keberatan Saudara/i yang berjumlah 1 (satu) orang untuk melaksanakan Penelitian dan Survey di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, mulai 01 Maret s.d 31 Maret 2023.

DAFTAR NAMA PESERTA PRAKERIN

| NO. | NAMA | N I M |
|-----|--------------------|------------|
| 1. | Adinda Nur Fatikah | 1913111042 |

Demikian untuk menjadikan maklum.


An. KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA SURABAYA I
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



YENY NURBUAFT KRYSANTI, S.H., M.H
NIP. 197105281991032001

Tembusan :
Kepala Kantor Pertanahan Kota Surabaya I
(sebagai laporan)

Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi

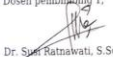



 YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
 UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADINDA NUR FATIKAH NIM : 1913111042
 Judul Skripsi : INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I
 Pembimbing 1 : Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. NIDN : 0717117001
 Pembimbing 2 : Fierda Nurany, S.AP., M.KP. NIDN : 0712119201

| NO | TANGGAL | CATATAN REVISI | ACC |
|----|----------|--|-----|
| 1 | 14/11/22 | Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada-- proposal | |
| 2 | 14/2/23 | Bimbingan Bab 1 - 3 dan pedoman wawancara | |
| 3 | 9/3/23 | Revisi | |
| 4 | 2/5/23 | Bimbingan Bab 4 dan 5 | |
| 5 | 10/5/23 | ACC | |

Surabaya, 26 September 2022
 Disetujui pada tanggal :
 ...10.09.2022
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***)
 Dosen pembimbing 1,

 Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.




 YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
 UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADINDA NUR FATIKAH NIM : 1913111042
 Judul Skripsi : INOVASI PELAYANAN PENGECEKAN SERTIPIKAT TANAH ONLINE DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURABAYA I
 Pembimbing 1 : Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. NIDN : 0717117001
 Pembimbing 2 : Fierda Nurany, S.AP., M.KP. NIDN : 0712119201

| NO | TANGGAL | CATATAN REVISI | ACC |
|----|----------|--|-----|
| 1. | 14/11/22 | Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada-- proposal | |
| 2. | 31/01/23 | Revisi bab 1 | |
| 3. | 6/02/23 | Revisi bab 3 | |
| 4. | 28/04/23 | Revisi bab 4 | |
| 5. | 11/05/23 | Revisi bab 5 | |
| 6. | 12/05/23 | ACC | |

Surabaya, 26 September 2022
 Disetujui pada tanggal :
 ...10.09.2022
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***)
 Dosen pembimbing 2,

 Fierda Nurany, S.AP., M.KP.

Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara



