

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah interaksi dan komunikasi manusia. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan, mendorong pemerintah dan lembaga-lembaga publik untuk berevolusi. Dalam konteks ini, inovasi dalam administrasi publik sangat penting untuk menjawab tuntutan tersebut. Penerapan teknologi digital, aplikasi berbasis web, dan integrasi data dapat mengubah operasi organisasi publik dan meningkatkan pemberian layanan kepada masyarakat. Meningkatkan layanan publik sangat penting untuk mengatasi revolusi digital yang sedang berlangsung sesuai dengan tujuan yang lebih luas dari perubahan birokrasi. Digitalisasi layanan publik merupakan konsep yang diterapkan oleh berbagai organisasi pemerintah untuk memudahkan akses bagi penerima layanan ke berbagai layanan yang ditawarkan. Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang melanda berbagai sektor kehidupan, termasuk pelayanan publik. Menurut Prayitno (2023), inovasi teknologi menjadi pendorong utama dalam transformasi birokrasi dan pelayanan publik, karena memungkinkan terjadinya peningkatan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memastikan administrasi, alokasi, dan pengaturan tanah secara adil, transparan, dan efisien disebut sebagai layanan publik di sektor pertanahan. Pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat hak atas tanah, penyelesaian sengketa tanah, dan pengawasan penggunaan dan pemanfaatan tanah termasuk dalam layanan ini. Tujuannya adalah untuk

memberikan kejelasan hukum kepada pemilik tanah, membantu pembangunan berkelanjutan, dan memfasilitasi pencegahan konflik yang terkait dengan kepemilikan properti.

Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah berupaya untuk meningkatkan segala aspek efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas di sektor pertanahan melalui proses digitalisasi pelayanan publik. Kini, tugas-tugas seperti pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, dan perizinan dapat dilakukan secara online berkat digitalisasi. Menurut Aurelia dan Listyani (2025), penerapan aplikasi Sentuh Tanahku oleh Kementerian ATR/BPN menjadi contoh konkret inovasi digital yang mampu meningkatkan transparansi, mempercepat proses pendaftaran tanah, serta mengurangi potensi penyimpangan dalam pelayanan publik. Hal ini berdampak pada berkurangnya birokrasi yang rumit dan meminimalisir kemungkinan terjadinya korupsi. Selain itu, informasi mengenai status tanah, dokumen, dan prosedur dapat diakses oleh masyarakat umum dengan lebih mudah. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, memberikan kontribusi pada terciptanya kepastian hukum, dan mempercepat proses penyelesaian sengketa terkait pertanahan. Terdapat beberapa masalah dalam pelayanan pertanahan yang dapat diatasi dengan penerapan digitalisasi, yang juga membantu meningkatkan keterlibatan masyarakat dan menjamin pelayanan yang lebih responsif.

Mengacu pada Perpres No. 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah kewenangan Presiden. BPN

Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah di bidang pertanahan di tingkat nasional, regional, dan sektoral, mengacu pada Perpres Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional sebagai institusi pelayanan publik, BPN secara konsisten berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan di sektor pertanahan. Penekanan utamanya adalah pada inovasi layanan yang didorong oleh teknologi informasi dan komunikasi. Standarisasi persyaratan, metode, jadwal, dan biaya layanan pertanahan telah dilaksanakan. Dalam hal pelayanan publik, penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet berpotensi memberikan dampak yang menguntungkan bagi tenaga kerja yang dipekerjakan oleh organisasi pemerintah.

Pemerintah pusat berinisiatif untuk mendorong pemerintah daerah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Pelaksanaan e-Government di Indonesia didasarkan atas Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang *“Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government”* bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, perumusan kebijakan dan rencana pengembangan E-Government sangat penting. (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). Gartner berpendapat bahwa E-Government merupakan “Optimasi penyediaan layanan secara berkelanjutan, keterlibatan warga dan tata kelola pemerintah dengan cara mentransformasikan hubungan internal dan eksternal melalui Teknologi, Internet dan media baru.” (Napitupulu et al., 2020)

Sesuai dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus memfasilitasi informasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas, terutama mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pertahanan. Dengan melembagakan e-Government di dalam entitas pemerintah, Pemerintah dapat menawarkan layanan publik yang dapat diakses kapanpun, dari lokasi mana pun dan kapan pun bagi pengguna. Untuk meningkatkan efisiensi layanan yang diberikan, karena menghilangkan keharusan untuk interaksi tatap muka.

Menerapkan teknologi informasi di bidang pertahanan dapat meningkatkan transparansi dalam semua operasi, sehingga masyarakat tidak perlu mengunjungi kantor pertahanan setempat. Mereka dapat mengakses informasi mengenai lokasi area, zonasi, dan layanan lainnya dengan memasukkan nomor dokumen yang terdaftar.

Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960, mengatur tentang penguasaan dan pemanfaatan sumber daya alam di Indonesia, termasuk bumi, air, dan ruang angkasa. Undang-undang ini menegaskan bahwa seluruh wilayah Indonesia merupakan satu kesatuan tanah air yang menjadi milik seluruh warga negara Indonesia. Undang-undang ini menegaskan bahwa bumi, air, ruang angkasa, serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya merupakan anugerah Tuhan Yang Maha Esa dan bagian dari kekayaan nasional. Hubungan antara penduduk Indonesia dan sumber daya alam ini bersifat abadi, meliputi permukaan bumi, lapisan bawah tanah, dan lingkungan perairan baik di darat maupun di laut. Undang-undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960 tersebut telah menjamin kepastian hukum terhadap hak atas tanah bagi perorangan, khususnya petani,

sehingga memungkinkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam yang lebih baik.. Dengan demikian, UU No. 5 Tahun 1960 menjadi landasan penting dalam pengaturan agraria di Indonesia

Oleh karena itu, Badan Pertanahan Nasional telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan pelayanan, termasuk peningkatan standar pelayanan, peningkatan kinerja pelayanan, dan inovasi pelayanan. Meningkatkan sistem pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang efektif dan transparan melalui penerapan dan pengembangan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Pada tahun 2017, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) telah memulai transformasi dalam layanan informasi pertanahan dan tata ruang sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan, yakni melalui peluncuran aplikasi “Sentuh Tanahku” Pada Agustus 2021, aplikasi Sentuh Tanahku diluncurkan sebagai bagian dari strategi peningkatan layanan pertanahan. Dalam konteks layanan pertanahan, aplikasi Sentuh Tanahku bukanlah program sertifikasi massal seperti Proyek Operasional Agraria Nasional (PRONA), melainkan platform digital resmi Kementerian Agraria dan Reformasi Pertanahan (ATR/BPN) yang digunakan untuk mengakses dan memantau berbagai layanan pertanahan secara elektronik. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat memeriksa status proses, informasi tentang sertifikat, dan layanan tanah lainnya yang diminta, termasuk yang berasal dari program seperti PRONA atau Pendaftaran Tanah Sistemik Lengkap (PTSL), tanpa harus datang langsung ke kantor pertanahan.

Efektivitas aplikasi ini juga sangat dipengaruhi oleh seberapa mampu Kantor Pertanahan mengintegrasikan sistem teknologi informasi dengan proses pelayanan yang telah selama ini ada. Disisi lain, proses transisi digitalisasi juga menyebabkan tidak semua lapisan masyarakat langsung dapat menggunakan layanan berbasis aplikasi. Karena itu, pendekatan hybrid antara layanan manual dan digital perlu dilakukan untuk menjamin inklusivitas layanan publik. Akurasi dan kelengkapan data tanah dalam aplikasi menjadi kunci. Data yang tidak mutakhir atau tidak lengkap dikhawatirkan memperparah permasalahan. Sistem aplikasi pun harus transparan dan akuntabel untuk mencegah penyalahgunaan. Sosialisasi dan edukasi masyarakat serta penegakan hukum yang tegas juga diperlukan.

Dengan adanya aplikasi Sentuh Tanahku, Pelayanan publik dalam sektor pertanahan yang beroperasi di Tanjung Pinang menjadi lebih cepat, transparan dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Namun, keberhasilan ini tidak mungkin terjadi jika tak ada kolaborasi dari beberapa pihak, seperti pemerintah, masyarakat, dan penyedia layanan teknologi itu sendiri. Dengan bekerjasama, kita bisa membuat ekosistem pelayanan publik modern yang inklusif. Sentuh Tanahku dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan publik pertanahan jika diterapkan dengan optimal. Namun, kuncinya terletak pada akurasi data, transparansi sistem, edukasi masyarakat, dan penegakan hukum. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Sentuh Tanahku dapat berkontribusi dalam membantu pelaksanaan pelayanan public yang berkaitan dengan pertanahan di Tanjungpinang dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang ini.

Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang sebagai unit pelaksana BPN telah mengadopsi aplikasi Sentuh Tanahku untuk mendukung pelayanan pertanahan seperti penerbitan sertifikat dan pelacakan berkas. Namun, seperti halnya implementasi e-government di daerah kepulauan, tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital dan kesenjangan literasi masyarakat yang masih bergantung pada layanan konvensional. Kondisi ini mencerminkan perlunya evaluasi efektivitas aplikasi dalam konteks lokal Tanjungpinang.

Meskipun berbagai kebijakan dan standar pelayanan telah diterapkan, sektor pertanahan masih menjadi salah satu layanan publik dengan tingkat pengaduan tinggi. BPN tercatat sebagai instansi dengan pengaduan terbanyak kelima di Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2021 dengan kontribusi 11,29% dari total laporan masyarakat, yang menunjukkan masih adanya persoalan ketepatan waktu, transparansi, dan kemudahan akses layanan pertanahan. Pada tingkat daerah, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau menerima 140 pengaduan terkait pertanahan sepanjang Januari–Oktober 2023.

Kasus-kasus keterlambatan layanan juga mencerminkan ketidakpastian prosedur yang dirasakan masyarakat, seperti pengalaman pemohon di Pangkalpinang yang pengurusan sertipikat tanahnya tertunda sejak 2019 meskipun telah memanfaatkan kanal layanan digital sehingga memerlukan intervensi Ombudsman melalui mediasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi belum otomatis menghilangkan masalah struktural dan tata kelola layanan pertanahan.

Observasi awal di Kota Tanjungpinang mengindikasikan adanya tantangan signifikan dalam implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku. Pra-penelitian menunjukkan bahwa adopsi aplikasi ini belum optimal di kalangan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya literasi digital, kesulitan navigasi antarmuka, dan sosialisasi yang belum efektif. Kondisi ini berimplikasi pada belum terwujudnya potensi penuh efektivitas pelayanan publik digital di Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas dan kecepatan layanan pertanahan secara keseluruhan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menelaah pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai inovasi dalam pelayanan publik. Sa'adah et al. (2022) menyoroti peran aplikasi tersebut dalam meningkatkan efektivitas layanan di Kantor Wilayah BPN Provinsi DKI Jakarta, terutama di wilayah dengan volume pelayanan tinggi. Ananda et al. (2022) juga meneliti penggunaan Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dan menekankan pentingnya inovasi digital dalam penyediaan informasi pertanahan yang lebih transparan dan cepat.

Sementara itu, Harahap et al. (2023) menganalisis aplikasi ini sebagai instrumen peningkatan kinerja pelayanan publik, sedangkan Noer et al. (2024) menyoroti transformasi digital pendaftaran tanah melalui Sentuh Tanahku dalam konteks Society 5.0, dengan fokus pada tantangan integrasi data dan efektivitas implementasi. Linda et al. (2023) lebih lanjut meninjau aspek perilaku sosial pengguna, menemukan bahwa adopsi aplikasi dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti rekomendasi rekan kerja dan persepsi kemanfaatan aplikasi.

Penelitian terkait efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi juga dilakukan oleh Yudianto et al. (2023) melalui analisis penerapan kanal Go Digital di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, dan oleh Yahya et al. (2022) yang mengkaji efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Namun demikian, kajian mengenai efektivitas layanan publik berbasis aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah Provinsi Kepulauan Riau, khususnya Kota Tanjungpinang, masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut untuk memahami sejauh mana penerapan digitalisasi pertanahan melalui aplikasi Sentuh Tanahku efektif dalam konteks daerah kepulauan dengan karakteristik infrastruktur dan literasi digital yang berbeda dari wilayah metropolitan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TANJUNGPINANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, pertanyaan mendasar yang menjadi fokus penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku sebagai sarana dalam pelayanan publik sektor pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan akses dan pemahaman masyarakat kota Tanjungpinang terhadap informasi terkait tanah dan ruang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis :

1. Kontribusi terhadap Literatur: Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada literatur dalam bidang administrasi publik, terutama dalam konteks pelayanan publik dan e-government.
2. Pemahaman tentang Perilaku Pengguna: Penelitian ini juga memberikan manfaat teoritis dalam hal memahami perilaku pengguna terhadap teknologi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis:

1. Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku: Penelitian ini dapat memberikan panduan praktis untuk optimalisasi penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku, termasuk cara meningkatkan fungsionalitas aplikasi dan memastikan penggunaannya lebih maksimal oleh masyarakat dan pegawai BPN.
2. Monitoring dan Evaluasi Kinerja: Penelitian ini dapat menghasilkan alat atau indikator untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja aplikasi Sentuh Tanahku. Dengan demikian, BPN dapat terus memperbarui dan meningkatkan aplikasinya berdasarkan data dan feedback pengguna