

**INOVASI PELAYANAN INFORMASI MELALUI APLIKASI SENTUH
TANAHKU PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.*

Oleh:

YOLA AMANDA PUTRI

1810842009

Dibimbing oleh:

- 1. Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA**
- 2. Wewen Kusumi Rahayu, S.AP, M.Si**



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2022

ABSTRAK

Yola Amanda Putri, NIM. 1810842009. Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang. 2020. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, M.PA dan Wewen Kusumi Rahayu, S.AP,M.Si. Skripsi ini terdiri dari 156 halaman dengan referensi 7 buku metode, 5 buku teori, 4 skripsi, 16 jurnal, 9 peraturan perundang-undangan, 4 dokumen, dan 1 sumber internet

Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan inovasi pelayanan informasi yang dibuat oleh Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan berlaku di Kantor Pertanahan seluruh Indonesia. Aplikasi Sentuh Tanahku berisikan Fitur Cek, Fitur Plot Bidang, Fitur Pengumuman, Fitur Lokasi Bidang, Fitur Info Layanan, Fitur Sertipikat Hilang, Fitur Locketku dan Menu Berkas Saya, Menu Scan, Menu Sertifikat Saya. Seluruh menu dan fitur dalam Aplikasi Sentuh Tanahku digunakan untuk mempermudah pelayanan pertanahan dan menjaga aset tanah secara digital. Penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku peringkat kedua paling banyak digunakan di Provinsi DKI Jakarta, tetapi penerapannya sedikit di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, meskipun pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan pelayanan pertanahan terbaik di Provinsi DKI Jakarta dengan beberapa penghargaan yang diterima dan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang tertinggi di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara yang informannya dipilih dengan teknik *purposive sampling* dan dokumentasi yang menggunakan dokumen berkaitan dengan Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku. Adapun teori yang digunakan adalah Teori Atribut Inovasi dari Everett M. Rogers yang terdiri atas *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemungkinan Diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi setiap indikator dalam variabel dari Teori Atribut Inovasi. Tetapi, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya yang terlihat dari minimnya sosialisasi dengan mendatangi masyarakat Kota Jakarta Utara secara langsung sehingga pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku minim dibandingkan kota lainnya di Provinsi DKI Jakarta, adanya hambatan dalam penggunaan Fitur Plot Bidang berkaitan dengan kurang akurasi peta dan pola bidang tanah, serta Fitur Locketku memiliki keterbatasan informasi untuk pemberkasan pelayanan pertanahan. Oleh karena itu, Aplikasi Sentuh Tanahku perlu adanya pembaharuan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Pertanahan, Aplikasi Sentuh Tanahku

ABSTRACT

Yola Amanda Putri, NIM. 1810842009. Information Service Innovation Trough Sentuh Tanahku Application at North Jakarta Administrative City Land Office. Public Administration Major, Social and Politic Science Faculty, Andalas University, Padang.2020. Guided by Dr. Roni Ekha Putera, M.PA and Wewen kusumi Rahayu, S.AP, M.Si. this thesis contains 156 pages with references to 7 method books, 5 theory books, 4 Thesis, 16 journal, 9 regulations, 4 documents, and 1 internet source.

Sentuh Tanahku Application Innovation is an information service innovation which created by the Ministry of Agrarian Spatial Planning/National Land Agency that applied to all Land Offices in Indonesia. Sentuh Tanahku Application contains a Check Feature, Field Plot Feature, Announcement Feature, Field Location Feature, Service Info Feature, Lost Certificate Feature, Loketku Feature and My File Menu, Scan Menu, My Certificate Menu. All menus and features in Sentuh Tanahku Application are used to facilitate land services and maintain land asset digitally. The use of Sentuh Tanahuku application is the second most widely used in DKI Jakarta Province, but its use is minimal in the North Jakarta Administrative City Land Office. Although, the land service quality in North Jakarta Administrative City Land Office is the best among DKI Jakarta Province with several appreciation that accepted by North Jakarta Administrative City Land Office and The highest Non-Tax State (PNBP) in Indonesia.

This research aims to analyse information service innovation through Sentuh Tanahku Application at The North Jakarta Advinistrative City Land Office using a qualitative method and a descriptive approach with data collection techniques through interviews in which the informants were selected by purposive sampling and documentation using documents that related to the Sentuh Tanahku Application Innovation. Meanwhile, The theory that used is the Innovation Attribute Theory from Everett M. Rogers which consists of Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability.

The results of the study show that the Sentuh Tanahku Application Innovation has fulfilled every indicators in the variables of the Innovation Attribute Theory. However, there are still some problems in its implementation which can be seen from the lack of socialization by visiting the community of North Jakarta City directly so that users of the Sentuh Tanahku Application are minimal compared to other cities in DKI Jakarta Province, there are obstacles in using the Field Plot Feature related to the lack of map accuracy and plot patterns. Besides, Loketku Feature has a limited information provided for filling land service. Therefore, Sentuh Tanahku Application still need maintenance.

Keyword : Innovation, Land Service, Sentuh Tanahku Application