

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan publik sebagai pihak yang dilayani dan penyelenggara pelayanan sebagai pihak yang melayani urusan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kesiapan birokrasi dalam menghadapi kebutuhan masyarakat, salah satunya berkaitan dengan keterbukaan informasi pada pelayanan suatu instansi atau lembaga publik karena pelayanan publik akan disebut terbuka jika seluruh informasi yang relevan mengenai sistem, prosedur, mekanisme, hak, dan kewajiban dalam pelayanan publik dapat diperoleh secara bebas oleh semua orang¹. Keterbukaan informasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa setiap badan publik harus mempublikasikan informasi publik dengan berkala yang salah satunya meliputi informasi tentang kegiatan dan kinerja badan publik tersebut. Regulasi tersebut sejalan dengan tugas dari Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas².

Penerapan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) mendorong adanya transparansi informasi publik berkaitan

¹ Wahyudi Kumorotomo, 'Pengembangan E-Government untuk Peningkatan Transparansi pelayanan Publik Studi Kasus UPIK Di Pemkot Jogjakarta Dan E-Procurement Di Pemkot Surabaya', *Konferensi Administrasi Negara, Jogjakarta*, December, 2014, 1–14

² Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

dengan kinerja pemerintah dalam menjalankan tugasnya yang secara tidak langsung dapat meningkatkan partisipasi dari masyarakat untuk mengontrol kebijakan pemerintah³. Salah satu upaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan adalah dengan dibuatnya suatu inovasi pelayanan publik yang dapat melayani, mengayomi, dan menumbuhkan partisipasi masyarakat⁴. Inovasi tersebut disesuaikan dengan peran dari kemajuan teknologi dalam memengaruhi transformasi birokrasi dari cara manual menjadi digital. Proses digitalisasi dalam pemerintahan didorong oleh kemajuan penerapan bidang *e-government* sebagai sarana bagi pemerintah untuk memajukan inovasi layanan publik dengan menggabungkan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dengan penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) untuk meningkatkan keterpaduan dalam pemanfaatan SPBE di lingkungan kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah⁵.

Penciptaan suatu layanan pendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) salah satunya diterapkan melalui inovasi dalam pelayanan publik baik bersifat internal maupun eksternal di suatu instansi/ lembaga publik. inovasi tidak luput dari manfaatnya untuk menciptakan hal yang baru, sesuai dengan pernyataan dari Freeman bahwa inovasi terkait dengan produk baru, proses, dan sistem yang dikembangkan dalam sebuah organisasi⁶. Penciptaan suatu inovasi

³ Endang Retnowati, 'Keterbukaan Informasi Publik Dan Good Governance (Antara Das Sein Dan Das Sollen)', *Perspektif*, 17.1 (2012), 54.

⁴ Ayu Hanggara Kusumawati, Mazidatur Rohmah, and Rudy Anas Sofyan, 'Inovasi Pelayanan Dinas Badan Pertanahan Nasional Dalam Pendataan Pertanahan Di Kota Batu', *Prosiding Simposium Nasional*, 334–56.

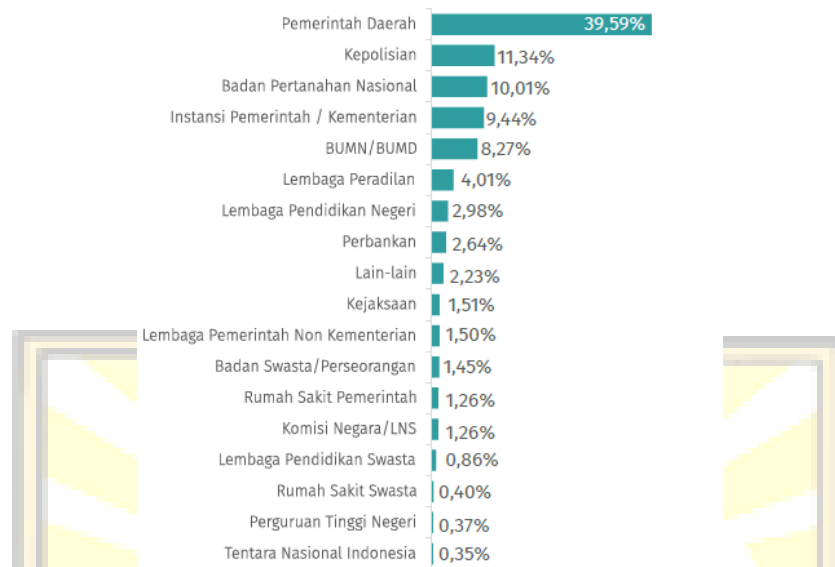
⁵ Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

⁶ Kristian Widya Wicaksono, 'Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif Terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1.2 (2019), 196.

tidak harus berkaitan dengan gagasan baru, melainkan inovasi bisa dipandang sebagai perluasan dari suatu inovasi sebelumnya. Hal ini seperti hasil penelitian dari Nugi yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan administrasi dibentuk sebagai perluasan inovasi pelayanan sebelumnya mengenai pelayanan administrasi pernikahan konvensional. Sedangkan, inovasi sebagai suatu gagasan baru dapat dilihat dari penelitian Aranzi berkenaan pembentukan aplikasi untuk membantu pelayanan yang berlaku secara internal. Adapun inovasi tidak terbatas pada pengeluarannya sebagai suatu produk, melainkan suatu inovasi dapat berbentuk jasa. Hal ini seperti penelitian Ilham berkenaan dengan inovasi program peningkatan minat baca sebagai wadah pemberdayaan masyarakat. Dari beberapa penelitian di atas, penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai suatu aplikasi yang membantu pelayanan pertanahan berbasis aplikasi yang memiliki lokus penelitian pada Kota Jakarta Utara.

Pembuatan suatu inovasi sebagai pendukung pelayanan publik membutuhkan adanya evaluasi yang dapat dilihat dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuktikan dari rekap pengaduan terbanyak yang dihimpun oleh Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Data laporan tahunan Ombudsman RI pada tahun 2020 menunjukkan bahwa adanya klasifikasi lembaga dengan jumlah pengaduan terbanyak, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor



Sumber : *Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2020*

Pada gambar diatas, Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menduduki posisi ketiga yaitu sebanyak 10,01% laporan masyarakat se-Indonesia pada tahun 2020. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pada tahun 2019 Badan Pertanahan Nasional (BPN) menduduki peringkat pertama laporan terbanyak dengan persentase sebanyak 41,2%, pada tahun 2018 BPN menduduki peringkat pertama dengan persentase sebanyak 16,1%, dan pada tahun 2017 BPN juga menduduki peringkat pertama dengan persentase sebanyak 13,43%. Dari penjelasan tersebut, Kementerian ATR/BPN berhasil menurunkan peringkat pertama ke peringkat ketiga dari instansi paling banyak terlapor dengan perolehan pengaduan sebanyak 1.135 laporan masyarakat (45% penyimpangan prosedur, 42% penundanaan berlarut, 7% tidak memberikan pelayanan ,6% lainnya)⁷.

⁷ Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2020

Dari banyaknya laporan mengenai penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut pada tahun 2020, Kementerian ATR/BPN pada tahun 2017 melalui Pusat Data dan Informasi Pertanahan Pangan Berkelanjutan (Pusdatin) Kementerian ATR/BPN membuat suatu layanan pertanahan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Indonesia berbasis aplikasi yang dapat meminimalisir penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan meningkatkan keterbukaan informasi layanan pertanahan pada Kantor Pertanahan seluruh Indonesia dengan menghadirkan Aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku diterapkan berdasarkan Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi “Sentuh Tanahku”. Adapun Aplikasi Sentuh Tanahku dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam menerima layanan pertanahan dan mendukung reformasi birokrasi pada seluruh Kantor Pertanahan seluruh Indonesia dengan Pusdatin Kementerian ATR/BPN sebagai pencipta aplikasi dan Kantor Pertanahan sebagai pelaksana dari pelayanan publik. hal ini sesuai dengan paparan dari Mahda Daluas Lubis Selaku Pegawai dari Bidang Pengembangan dan Inovasi Sistem Informasi Pusdatin Kementerian ATR/BPN

“Untuk Aplikasi Sentuh Tanahku seluruhnya dipegang kendali oleh Pusdatin dari pengembangan, *maintenance*, sampai ke pengelolaan karena Aplikasi Sentuh Tanahku itu salah satu program kerja dari Pusdatin yang berlaku untuk masyarakat secara nasional untuk memudahkan masyarakat mendapatkan akses informasi publik, karena sebelumnya kita punya website untuk penyajian informasi tapi kena *hack* dan kurang efektif karena sedikit yang tahu, jadinya masyarakat harus ke kantah dulu untuk tau informasi layanan. untuk itu kita buat ini dari pusdatin sendiri yang dana nya dari pengeluaran kantor pusat kementerian ATR/BPN dan juga ada modifikasi di tahun 2019 untuk menambah menu sama fungsinya dan kedepannya pun *insyaallah* dari Pusdatin buat pembaharuan” (Paparan dari Mahda Daluas Widayani selaku Pegawai pada Bidang Pengembangan dan

Inovasi Sistem Informasi, Pusdatin Kementerian ATR/BPN pada 10 Desember 2021 di Kantor Pusdatin Kementerian ATR/BPN-Cikeas)

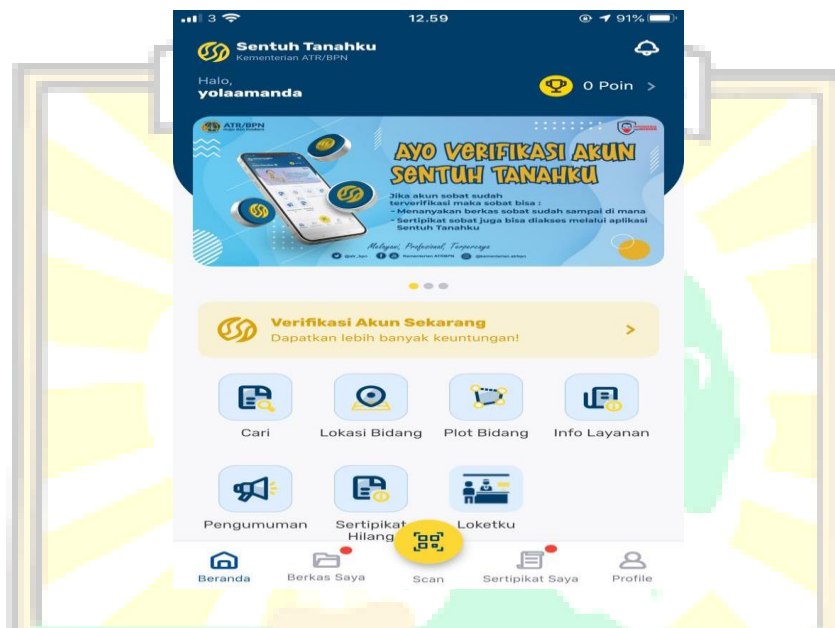
Dari wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku bertujuan agar wawasan masyarakat untuk pengurusan pelayanan pertanahan meningkat, adapun pembiayaan untuk pembuatan aplikasi seluruhnya didanai oleh Pengeluaran Kantor Pusat Kementerian ATR/BPN yang rinciannya dapat dilihat pada DIPA Pusdatin Kementerian ATR/BPN dengan kode 5522 pada lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian ATR/BPN. selain itu, pembiayaan mengenai pelayanan pertanahan dari masyarakat dikategorikan sebagai PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) Kementerian ATR/BPN. PNBP dari masyarakat langsung diterima oleh Biro Keuangan dan Barang Milik Negara (BMN) Kementerian ATR/BPN dari Seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia, sesuai dengan paparan dari Dena Rahayu selaku Kepala Subbagian Anggaran dan PNBP 2 Kementerian ATR/BPN.

“PNBP dari Kantor Pertanahan Seluruh Indonesia langsung disetor ke Biro Keuangan lewat EDC langsung terintegrasi dengan kita. Kita kerjasama dengan tiga bank, ada BRI, BNI, Mandiri. Pembayaran bisa langsung terhubung dengan sistem KKP di Kantah, jadi kalo sudah bayar baru bisa dilanjut proses pelayanannya di kantah” (Paparan dari Dena Rahayu selaku Kepala Subbagian Anggaran dan PNBP 2 Biro Keuangan dan BMN Kementerian ATR/BPN pada 24 Desember 2021 di Kantor Kementerian ATR/BPN)

Dari wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pembiayaan untuk pelayanan pertanahan langsung kepada Biro Keuangan dan BMN Kementerian ATR/BPN melalui EDC (*Electronic Data Capture*) yang dimiliki setiap kantor pertanahan seluruh indonesia. Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku, pembiayaan dapat diketahui oleh masyarakat besarnya pada fitur info layanan di Aplikasi Sentuh Tanahku. Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku baru bisa dikatakan telah berjalan dengan

baik semenjak tahun 2020 karena adanya sistem yang telah terintegrasi yaitu Loketku dan penyempurnaan sistem KKP 2 (Komputerisasi Kantor Pertanahan 2) yang terintegrasi dengan Aplikasi Sentuh Tanahku. Berikut tampilan awal dari Aplikasi Sentuh Tanahku.

Gambar 1. 2 Tampilan Beranda Aplikasi Sentuh Tanahku



Sumber : Olahan Data Peneliti dari Aplikasi Sentuh Tanahku, Desember 2021

Berdasarkan gambar diatas, Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki beberapa fitur dan menu, yaitu :

Tabel 1. 1 Rincian Fitur dan Menu pada Aplikasi Sentuh Tanahku

No	Menu	Keterangan
1.	Fitur Cari	Fitur ini berfungsi untuk mencari berkas yang dimohon pada Kantor Pertanahan,
2.	Fitur Lokasi Bidang	Pengguna dapat melihat lokasi bidang untuk menjamin keaslian sertifikat
3.	Fitur Plot Bidang	Fitur Plot Bidang digunakan untuk membuat plot bidang yang baru karena ketidaksesuaian plot sebelumnya yang ada di sertifikat (mengenai luas bidang).

4.	Fitur Info Layanan	Fitur Info Layanan berisikan rincian informasi yang dibutuhkan untuk mengakses layanan pertanahan. Terdapat 57 layanan pertanahan yang disediakan, untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan, waktu penyelesaian, tarif per meter, keterangan, dan hitung nilai tarif keseluruhan.
5.	Fitur Pengumuman	Fitur ini berisikan pengumuman yuridis PTSL pada domisili user dengan inputan nama pemohon/nomor berkas.
6.	Fitur Sertifikat Hilang	Fitur ini berisikan informasi mengenai sertifikat yang hilang dengan memasukkan nama dari sertifikat atau nomor serinya, kemudian muncul info detail mengenai sertifikat.
7.	Fitur Locketku	Menu ini berisikan login aplikasi untuk pengguna yang telah terverifikasi kemudian mengambil antrian dan mengisi data pelayanan pertanahan yang ingin diurus, kemudian pengguna bisa memasukkan persyaratan dengan format PDF.
8.	Menu Berkas Saya	Menu yang menyimpan berkas yang pernah di-input oleh pemohon pada Fitur Locketku dengan tujuan Kantor Pertanahan sesuai domisili pemohon
9.	Menu Sertipikat Saya	Menu yang menyimpan sertipikat pemohon dari seluruh Kantor Pertanahan dan terintegrasi dengan <i>big data</i> Kementerian ATR/BPN
10.	Menu Scan	Menu yang menyediakan layanan <i>scann</i> berkas untuk melihat perjalanan berkas secara singkat.
11.	Menu Beranda	Menu yang menampilkan seluruh fitur pada Aplikasi Sentuh Tanahku
12.	Menu Profil	Menu yang menampilkan rincian profil pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku

Sumber : Data Olahan Peneliti, Desember 2022

Seluruh fitur dan menu dalam Aplikasi Sentuh Tanahku dapat diakses oleh pengguna yang telah terverifikasi dengan menggunakan e-ktp atau passport sebagai tanda pengenal dari pengguna. Setelah pengguna terverifikasi, maka 57 layanan dalam info layanan dapat diakses mulai dari informasi layanan sampai monitoring berkas layanan di Kantor Pertanahan. Adapun pelayanan pertanahan dilakukan

secara *hybrid* dengan *online* dan *offline* dengan alur yang dapat diakses melalui Aplikasi Sentuh Tanahku.

Pertama, masyarakat bisa Fitur Informasi Layanan untuk mencari jenis layanan apa yang dibutuhkan lengkap dengan persyaratan berkas, biaya, dan lamanya pelayanan. Kedua, setelah mengakses info layanan yang dibutuhkan, masyarakat bisa memasukkan berkas format PDF sesuai layanan yang dipilih dalam Fitur Locketku. Selanjutnya, masyarakat bisa datang ke Kantor Pertanahan sesuai domisili untuk melakukan validasi berkas dan pembayaran layanan pertanahan. Kemudian, masyarakat bisa mengecek perkembangan atau perjalanan berkas di Fitur Cari Berkas, dan jika sudah selesai maka sertifikat bisa diambil di Kantor Pertanahan dan tersimpan secara otomatis pada Fitur Sertifikat Saya. Adapun ada Fitur *Plotting* Bidang Tanah, verifikator dari *plotting* partisipatif dari masyarakat diperiksa dan diverifikasi ketelitian datanya oleh petugas dari Seksi Infrastruktur Keagrariaan pada Kantor Pertanahan⁸.

Sebelum diterapkannya aplikasi sentuh tanahku, untuk mengakses layanan pertanahan dan memonitoring berkas pertanahan harus mengunjungi Kantor Pertanahan secara langsung dan menimbulkan antrian panjang, serta ketidakefektivan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan paparan dari Fadlullah Ibrahim selaku Pegawai Subbagian Tata Usaha Urusan Umum dan Kepegawaian.

“Sebelum ada Aplikasi Sentuh Tanahku, antrian panjang banget sampe ke gerbang untuk sekedar bertanya atau melakukan pelayanan. Untuk itu kita biasanya pake banner untuk lihat persyaratan pelayanan dan bantuan dari

⁸ Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan “Sentuh Tanahku”

security untuk memberitahu apa saja pelayanannya. Kita kan hanya 50 pelayanan per hari nya jadinya seluruh loket bisa-bisa penuh gara-gara antrian pelayanan terutama loket informasi dan pengaduan” (Paparan dari Fadlullah Ibrahim selaku Pegawai Subbidang Tata Usaha Urusan Umum dan Kepegawaian pada 28 Desember 2021 di Kantah Kota Administrasi Jakarta Utara)

Selain itu, sebelum diterapkannya Aplikasi Sentuh Tanahku terjadi ketidakseragaman inovasi pelayanan dari beberapa Kantor Pertanahan untuk meningkatkan pelayanan pertanahannya, tetapi masih terkendala penerapannya karena masih terkonsentrasi kepada notaris atau PPAT saja. Kantor Pertanahan menciptakan inovasinya sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan seperti pada Kantor Pertanahan kota Semarang menerapkan inovasi pelayanan online berbasis web PERMATA tetapi hanya dapat digunakan oleh PPAT, sehingga masyarakat bergantung kepada PPAT dan Notaris untuk pelayanan pertanahannya⁹, selain itu, pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II juga diterapkan Inovasi Lantum (Layanan Tujuh Menit) tetapi belum memiliki payung hukum dan SOP yang jelas, sehingga pelaksanaannya belum maksimal¹⁰, dan pelaksanaan inovasi juga diterapkan pada Kantor Pertanahan Kota Magelang dengan menerapkan Inovasi Larasita (Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah) untuk mempermudah masyarakat mengurus sertifikat tanah dengan pegawai Kantah Magelang langsung menjemput bola kepada masyarakat, tetapi penerapannya hanya terbatas pada layanan berkenaan sertifikat tanah saja¹¹. Ketidakseragaman tersebut akhirnya bisa diseragamkan dengan penerapan Aplikasi

⁹ Titik Djumiarti Sehsha Cantika, Dewi Rostyaningsih, ‘Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Padakantor Pertanahan Kota Semarang’, *Journal of Public Policy and Management Review*, 4.4 (2015), 267–79.

¹⁰ Oktavieni Rinda Retno Wulandari, ‘Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II’, *Jurnal Mahasiswa Negeri Surabaya*, 8 (2020), 274–82.

¹¹ Annisa Kurnia Nur Azizah, ‘Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang’, *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6.2 (2021), 233–41.

Sentuh Tanahku pada seluruh Masyarakat Indonesia untuk pelayanan pertanahan sesuai dengan domisilinya.

Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian ATR/BPN. Peraturan tersebut merupakan perwujudan dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025 dan *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 untuk mendukung pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam pelaksanaannya, Kementerian ATR/BPN merencanakan 9 program mikro reformasi birokrasi internal, salah satunya adalah Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan inovasi pelayanan yang dimulai pada tahun 2019 untuk mendukung transformasi digital melalui pelaksanaan tata kelola SPBE terpadu dengan meluncurkan layanan pertanahan elektronik yang terintegrasi oleh kemajuan teknologi¹².

Perwujudan transformasi digital salah satunya dilihat dari penciptaan Aplikasi Sentuh Tanahku yang termasuk dalam inovasi pelengkap dari kegiatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan yang terintegrasi dengan KKP 2 (Komputerisasi Kantor Pertanahan) untuk menghasilkan dokumen/warkah yang tervalidasi secara elektronik, sehingga dapat dikatakan bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku bisa menjadi *super-app* dari Kementerian ATR/BPN, sesuai dengan

¹² Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian ATR/BPN.

pemaparan dari Staff Ahli Menteri ATR/Kepala BPN Bidang Teknologi Informasi pada sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku dan Locketku pada 23 Desember 2021 melalui *Zoom Meeting*.

“Transformasi Digital Kementerian ATR/BPN dilakukan tahun 2019 akhir RPJMN melalui *Road Map* Digital ATR/BPN. Kementerian ATR/BPN sebagai pengelola informasi pertanahan terbesar telah memetakan 78 juta bidang tanah dalam bentuk sertifikat, data tekstual, dan data spasial pada tahun ini, dengan 86% telah tervalidasi secara tekstual berkenaan dengan data kepemilikan, hak, dan lain lain dan 66% sudah terpetakan dengan benar bidang tananya dan valid lokasinya. Tahun 2019, Kementerian ATR/BPN mencitakan inovasi hak tanggungan elektronik, pengecekan elektronik, dan roya elektronik sehingga 55% masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk pelayanan dengan rata-rata setahun adanya 7 juta layanan. Aplikasi Sentuh Tanahku dapat dijadikan *super-app* ATR/BPN dengan jumlah *registered user* sebanyak 112.000 orang yang sudah terdaftar dengan permintaan tahunan sebanyak 40 juta orang untuk permintaan ayanan, akses dll. Setidaknya Aplikasi Sentuh Tanahku menampilkan 2 hal besar yaitu membantu masyarakat untuk pengetahuan layanan di ATR/BPN dan lebih penting adalah mengetahui aset kita secara langsung dan valid.” (Paparan dari Vigo Eresta Jaya selaku Staf Ahli Menteri/Kepala BPN Bidang Teknologi Informasi pada 23 Desember 2021 melalui *Zoom Meeting*)

Dengan adanya *Road Map* Transformasi Digital Kementerian ATR/BPN maka pendekatan kepada masyarakat dapat lebih mudah sekaligus memberantas adanya ketidakjelasan prosedur dalam pelayanan pertanahan terutama dengan penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku memudahkan masyarakat untuk mengecek keaslian sertifikat tanah yang dimiliki masyarakat, mencari informasi layanan pertanahan, mengakses bidang tanah pada sertifikat, hingga mengubah *plotting* tanah dan mengakses antrian *online* dengan sistem Locketku yang terintegrasi dengan Aplikasi Sentuh Tanahku. Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku bertujuan agar informasi mengenai layanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Seluruh Indonesia dapat dijangkau oleh masyarakat mulai dari syarat pendaftaran sampai pada jumlah uang yang diperlukan dengan cepat, akurat,

Rekapitulasi Pengguna Terverifikasi Per Provinsi 2017 - 2022 : Total 127.798 Pengguna

Provinsi	Pengguna Terverifikasi (Estimasi)
Aceh	1.000
Bali	3.000
Banten	8.000
Bengkulu	1.000
DKI Jakarta	16.000
Daerah Istimewa Yogyakarta	3.000
Gorontalo	1.000
Jambi	1.000
Jawa Barat	28.000
Jawa Tengah	13.000
Jawa Timur	15.000
Kalimantan Barat	3.000
Kalimantan Selatan	1.000
Kalimantan Tengah	1.000
Kalimantan Timur	3.490
Kalimantan Utara	1.000
Kepulauan Bangka Belitung	1.000
Kepulauan Riau	1.000
Lampung	1.000
Maluku	1.000
Maluku Utara	1.000
Nusa Tenggara Barat	1.000
Nusa Tenggara Timur	1.000
Papua	1.000
Papua Barat	1.000
Republik Indonesia	127.798
Riau	1.000
Sulawesi Barat	1.000
Sulawesi Selatan	1.000
Sulawesi Tengah	1.000
Sulawesi Tenggara	1.000
Sulawesi Utara	1.000
Sumatera Barat	1.000
Sumatera Selatan	1.000
Sumatera Utara	1.000

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa rekapitulasi akun Aplikasi Sentuh Tanahku terverifikasi secara nasional pada rentang tahun 2017-2022 terbanyak dimiliki oleh Provinsi Jawa Barat dengan total lebih dari 22.500 akun dan posisi kedua dimiliki oleh Provinsi DKI Jakarta dengan total lebih dari 15.000 akun terverifikasi. Provinsi DKI Jakarta telah menduduki posisi kedua yang paling banyak akun yang terverifikasi dan jumlah pengaksesnya. Seperti paparan Farid Hidayat selaku Kepala Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

“Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di DKI Jakarta berjumlah 17.145 pengguna dari total lebih dari 127 juta pengguna secara nasional di tahun 2022, kalo di total jadi di DKI Jakarta ada sekitar 13,4% pengguna jika dibandingkan secara nasional dan total pengaksesnya 369.050/hari. Angkanya termasuk banyak ya dan ini harus meningkat terus menerus karna kan kita kalo bisa setiap tahun harus meningkat” (Paparan dari Fadlullah

¹³ Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XXI/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku

Ibrahim selaku Pegawai Subbidang Tata Usaha Urusan Umum dan Kepegawaian pada 28 Desember 2021 di Kantor Kota Administrasi Jakarta Utara)

Berikut data rekapitulasi permintaan verifikasi akun Aplikasi Sentuh Tanahku di setiap kota dalam Provinsi DKI Jakarta.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Permintaan Verifikasi Akun Sentuh Tanahku per Januari 2022

No.	Kantor Pertanahan	Total	Permintaan Verifikasi		
			Sudah Verifikasi	Belum Verifikasi	Belum Verifikasi >14 Hari
1.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat	3.345	3.338	7	0
2.	Kantor Pertanahan kota Administrasi Jakarta Pusat	1.499	1.494	5	0
3.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan	4.270	4.269	10	0
4.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur	5.162	5.143	19	0
5.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	2.009	2.003	6	0
	Total	16.294	16.247	47	0

Sumber : Data Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta, Januari 2022

Dari data rekapitulasi permintaan verifikasi akun Sentuh Tanahku diatas, posisi pertama dengan jumlah akun terbanyak diraih oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 5.162 akun/pengguna. Sedangkan, untuk Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara hanya terdapat 2.003 pengguna

yang sudah terverifikasi dan 6 pengguna yang belum terverifikasi. Berkenaan dengan hal tersebut menjadi penanda bahwa sosialisasi mengenai Aplikasi Sentuh Tanahku kepada masyarakat pada wilayah Kota Jakarta Utara masih rendah, sehingga pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku umumnya dikuasai oleh kuasa atau notaris, seperti paparan wawancara dari Lastri Simbolon selaku Petugas Locket Informasi pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

“Pengetahuan masyarakat jakut tentang Aplikasi Sentuh Tanahku memang masih minim, karena kebanyakan mereka memakai kuasa untuk pendaftaran tanah, hampir 50% dari masyarakat Jakarta Utara untuk kepengurusan layanan pertanahan pake notaris. Untuk sosialisasi aplikasi dilakukan sama pihak Kementerian ATR/BPN lewat pusdatin dalam bentuk webinar yang selanjutnya kami dari Kantah tinggal promosiin aja lewat media sosial dan bagian petugas loket biasanya kasih tau juga secara langsung untuk pemohon langsung, makanya kadang yang tahu soal aplikasi ini kebanyakan dari pihak notaris dan staffnya aja sih dibandingkan dari pemohon langsung” (Paparan Lastriani Simbolon selaku Petugas Locket Informasi Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara pada 10 Januari 2022 di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara).

Dari wawancara di atas, terbatasnya pengetahuan masyarakat Kota Jakarta Utara mengenai Aplikasi Sentuh Tanahku dan kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Kota Jakarta Utara menjadi penyebab utama dari minimnya pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kawasan Kota Jakarta Utara. Padahal, Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kantor Pertanahan Jakarta Utara masuk dalam Top 3 Kantor Pertanahan (Kantah) dengan PNBP terbanyak dari Bidang PNBP Biro Keuangan dan BMN Kementerian ATR/BPN.

Tabel 1. 3 Top 5 Satker dengan PNBPN Terbanyak se-Indonesia Tahun 2021

Top 5 Satker dengan Penerimaan PNBPN terbanyak				
No	Nama Satker	Target	Penerimaan	%
1	Kantor Pertanahan Jakarta Selatan	117,973,300,000	100,779,057,036	85.43%
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi	56,929,945,000	87,975,383,157	154.53%
3	Kantor Pertanahan Jakarta Utara	110,518,580,000	57,649,445,034	52.16%
4	Kantor Pertanahan Jakarta Barat	115,962,340,000	48,961,192,439	42.22%
5	Kantor Pertanahan Jakarta Timur	57,786,960,000	44,487,062,254	76.98%

Sumber : *Data Bagian PNBPN Biro Keuangan dan BMN Kementerian ATR/BPN, Januari 2022*

Dari data diatas, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara menyerap PNBPN sebesar 57,649,383,157 Miliar pada tahun 2021 dengan target pencapaian sebesar 110,518,580,000. Meskipun persentase penerimaan terhadap target hanya 52,16%, tetapi Kantor Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki PNBPN nomor 3 terbanyak se-Indonesia. Pencapaian Kantor Kota Administrasi Jakarta Utara untuk memperoleh PNBPN tertinggi ke-3 secara nasional didukung oleh kesadaran Masyarakat Kota Jakarta Utara untuk menjaga asetnya dan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Kualitas pelayanan pertanahan pada Kantor Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki nilai Sangat baik yaitu memiliki indeks nilai 4 – 4,5 (A-) melalui Evaluasi Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Reformasi Birokrasi)/ Kemenpan-RB pada tahun 2021 karena banyaknya

pengaduan masyarakat mengenai pelayanan pertanahan¹⁴. Adapun indikator dari penilaiannya bersandar pada Peraturan Menpan RB nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain penghargaan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara menjadi Kantor Pertanahan pertama di Provinsi DKI Jakarta yang memiliki gelar Zona Integritas Wilayah bebas Korupsi (WBK) pada tahun 2019 dari Kemenpan-RB atas usulan Inspektorat Jenderal Kementerian ATR/BPN tahun 2019¹⁵.

Kualitas pelayanan publik yang baik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara didukung oleh kinerja Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dalam memetakan bidang tanahnya pada Wilayah Kota Jakarta Utara yang mengalami peningkatan pada tahun 2018 dan 2020 serta dukungan dari kesadaran Masyarakat Kota Jakarta Utara dalam mendaftarkan bidang tanahnya. Berikut data jumlah bidang terdaftar pada tahun 2018 di Provinsi DKI Jakarta

¹⁴ Humas KemenpanRB, "Tuai Laporan Masyarakat Kementerian PANRB akan Evaluasi Kantor Pertanahan di Seluruh Indonesia", diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tuai-laporan-masyarakat-kementerian-panrb-akan-evaluasi-kantor-pertanahan-di-seluruh-provinsi> pada 1 Februari 2022 pukul 19.00 WIB

¹⁵ Laporan Kinerja Kantor Wilayah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020

Tabel 1. 4 Realisasi Bidang Tanah Terdaftar pada DKI Jakarta Tahun 2018

Kota Adm.	2018				
	Keterangan				
	Realisasi Bidang Tanah Yang Telah Terdaftar Menurut Kota Administrasi di Provinsi DKI Jakarta, 2018				
	Asumsi Jumlah Bidang	Sudah Terdaftar (Bidang)	Sudah Terdaftar (Persentase)	Belum Terdaftar (Bidang)	Belum Terdaftar (Persentase)
Jakarta Selatan	272.715	233.334	85.56%	39.381	14.44%
Jakarta Timur	396.493	377.256	95.15%	19.237	4.85%
Jakarta Pusat	302.817	299.880	99.03%	2.937	0.97%
Jakarta Barat	370.197	340.503	91.98%	29.694	8.02%
Jakarta Utara	143.640	114.187	79.5%	29.453	20.5%
Jumlah	1.485.862	1.365.160	91.88%	120.702	8.12%

Sumber : BPS Provinsi DKI Jakarta, 2018

Dari data diatas, realisasi bidang pada Kota Jakarta Utara masih rendah karena masih berada di angka 79,5%. Sedangkan, untuk tahun 2020 terdapat peningkatan jumlah bidang terdaftar pada Kota Jakarta Utara sebanyak 99,8% bidang tanah terdaftar. Pencapaian ini tidak terlepas dari kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan bidang tanahnya dan kinerja Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara untuk memetakan bidang tanahnya. Berikut data realisasi bidang tanah terdaftar pada Provinsi DKI Jakarta tahun 2020:

Tabel 1. 5 Realisasi Jumlah Bidang Tanah Terdaftar pada Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020

Kota Administrasi	Jumlah Bidang Tanah	Bidang Tanah Terdaftar	Bidang Tanah Belum Terdaftar	Persentase Bidang Tanah Terdaftar	Persentase Bidang Tanah Belum Terdaftar
Jakarta Selatan	331.067	329.108	1.959	99,4%	0,59%
Jakarta Timur	357.364	308.176	49.188	86,2%	13,8%
Jakarta Pusat	116.228	115.942	286	99,8%	0,2%
Jakarta Barat	360.553	328.920	31.633	91,2%	8,8%
Jakarta Utara	257.048	256.657	391	99,8%	0,2%
Jumlah	1.422.260	1.338.803	83.457	94,1%	5,9%

Sumber : *Laporan Kinerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta*, Desember 2020

Peningkatan jumlah bidang yang terdaftar pada tahun 2018-2022 menunjang kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara. Sebagai data pembandingan, pada tahun 2022 jumlah bidang terdaftar berada di angka 78,32% tetapi jumlah bidang tanah terus bertambah dan bidang tanah yang terdaftar akan terus mengalami peningkatan setiap bulannya. Berikut data jumlah bidang tanah terdaftar pada Kota Jakarta Utara tahun 2022:

Tabel 1. 6 Jumlah Bidang Tanah Terdaftar di Kota Jakarta Utara Tahun 2022

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Jumlah Bidang tanah	330.021
2.	Jumlah Bidang Tanah Terdaftar	258.443
3.	Jumlah Bidang Tanah Belum Terdaftar	71.578
4.	Perentase Bidang Tanah Terdaftar	78,32%

5.	Persentase Bidang Tanah Belum Terdaftar	21,68%
----	---	--------

Sumber: *Data Seksi Infrastruktur dan Keagrariaan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara*, Januari 2022

Peningkatan jumlah bidang tanah pada tahun 2018, 2020, dan 2022 didasarkan dari permohonan pengukuran bidang yang berasal dari masyarakat. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara untuk memetakan bidang tanah yang ada pada Kota Jakarta Utara, sehingga dapat meminimalisir adanya sengketa atau konflik tanah yang terjadi di Kota Jakarta Utara. selain itu, dengan adanya kebebasan akses pelayaann pertanahan dapat memberikan kemudahan bagi pemohon yaitu dengan penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku, tentunya keuntungan relatif bisa dirasakan bagi Masyarakat Kota Jakarta Utara untuk memiliki akses informasi pertanahan. Hal ini sesuai dengan paparan dari Aspa selaku Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

“Untuk pelayanan lewat Aplikasi Sentuh Tanahku sudah berjalan baik ya karena saya gaperlu bolak-balik kantor untuk monitoring berkas dan nanya info PTSL kan udah ada pengumuman PTSL di Aplikasi Sentuh Tanahku dan sesuai lah untuk kebutuhan masyarakat sekarang untuk pengecekan berkasnya bagi masyarakat yang permohonan langsung bisa liat persyaratannya disana jadi kan lebih efektif aja gitu untuk perolehan informasinya dibandingkan secara langsung harus ke BPN”. (Paparan dari Aspa Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara pada 30 Desember 2021 di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara).

Dari paparan tersebut dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki keuntungan relatif dari Masyarakat Kota Jakarta Utara terutama dari segi efesiensi waktu, tenaga, dan biaya untuk mengecek perjalanan berkas dan mengetahui info pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara. Selain keuntungan relatif dalam penggunaannya, Aplikasi Sentuh Tanahku juga memiliki

tingkatan kemudahan diamati sebagai suatu inovasi karena melalui Aplikasi ini, seluruh layanan pertanahan dapat dilihat proses dan hasilnya. Hal ini sesuai dengan paparan dari Dian selaku Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

“Pastinya lewat aplikasi ini saya mendapatkan kepastian mengenai pelayanan apa aja syaratnya berapa biayanya dan mudah juga diakses. Terus tinggal *upload* aja berkasnya di Locketku terus dateng ke BPN langsung buat verifikasi berkas asli, mudah gak harus takut kekurangan berkas. Abis dari situ, saya bisa cek berkas saya sampe mana dan kapan berkasnya selesai bisa diambil ke BPN” (Paparan Dian selaku Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara pada 30 Desember 2021 di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara)

Dari paparan diatas, Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki kemudahan untuk dilihat proses dan hasilnya karena kejelasan mengenai pelayanan maupun waktu penyelesaian pelayanan bisa didapatkan oleh pengguna aplikasi. Selain keuntungan relatif dan kemudahan untuk diamati dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi, kendala atau hambatan dari penggunaan dirasakan juga oleh masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku. Adapun kendala dalam penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku terletak pada ketepatan data dalam pengecekan berkas, sesuai dengan pernyataan dari Zamora selaku Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

“Kadang data nya gak sesuai sih ya, karena di aplikasi pengumumannya udah jadi berkas fisiknya tapi pas ke BPN belum jadi. Jadi kita harus bolak-balik lagi karena gak sesuai nih di sistem sama kenyataannya dan kadang kita nanya di Fitur berkas saya balasannya suka lama dan server juga kadang *down* dan sering *update* aplikasi dan juga fitur Locketku saya ga pernah pake karna harus *log in* lagi dan suka error jadi saya pake sipandu kalo buat kasih berkas ke kantah secara *online*.” (Paparan dari Zamora selaku Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku pada 30 Desember 2021 di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara).

Dari paparan diatas, kendala atau hambatan dalam pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku karena ketidaksesuaian dari data yang ada di Aplikasi Sentuh Tanahku dengan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, server yang terkadang tidak lancar, dan hambatan penggunaan Fitur Locketku pada Aplikasi Sentuh Tanahku. Adapun hambatan dari penggunaan Fitur Locketku dalam Aplikasi Sentuh Tanahku berimbas dari penggunaan Fitur Locketku yang jarang digunakan untuk pemberkasan, maka sebagai gantinya Masyarakat Kota Jakarta Utara lebih banyak menggunakan inovasi internal Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara untuk pemberkasan. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah pemberkasan dari pemohon melalui Fitur Locketku di Aplikasi Sentuh Tanahku dan Sipandu (Inovasi internal pemberkasan) pada website Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Berikut data perbandingan jumlah pemberkasan yang diterima oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Tabel 1. 7 Perbandingan Pemberkasan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dan Inovasi Pemberkasan Internal pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Platform Pemberkasan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	Rekapitulasi Pemberkasan pada Tahun 2020-2022
Fitur Locketku pada Aplikasi Sentuh Tanahku	<10 berkas
Sipandu (Inovasi Internal) pada Website Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	7076 berkas

Sumber : *Olahan Data Peneliti dari Big Data Humas Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, Maret 2022*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa Fitur Locketku pada Aplikasi Sentuh Tanahku jarang digunakan oleh pemohon pada Kantor Pertanahan Kota

Administrasi Jakarta Utara. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai daya saing Aplikasi Sentuh Tanahku yang rendah meskipun Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki keunggulan yang lebih banyak dan beragam dibandingkan inovasi internal Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang hanya digunakan untuk pemberkasan.

Berdasarkan paparan yang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara, mengingat adanya ketimpangan yang terjadi mengenai kualitas pelayanan pertanahan dan kesadaran Masyarakat Kota Jakarta Utara yang baik dengan penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku yang rendah bagi Masyarakat Kota Jakarta Utara. Sementara itu, peneliti tertarik menggunakan Teori Atribut Inovasi untuk melihat atribut dari sebuah inovasi yang berkorelasi terhadap tingkat adaptasi inovasi dengan penggunaannya. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian diharapkan data memberikan tambahan wawasan terkait Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai perwujudan keterbukaan informasi publik mengenai informasi pelayanan pertanahan.
2. Penelitian diharapkan dapat menjadi sumber referensi baru bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini adalah kesempatan untuk mengembangkan konsep keilmuan Administrasi Publik terutama pada inovasi pelayanan informasi berdasarkan aplikasi dan kesempatan bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas.
2. Bagi lembaga, hasil penelitian ini akan menambah masukan untuk perbaikan sistem untuk mempermudah pelayanan publik agar lebih baik kedepannya.
3. Bagi Masyarakat, menambah wawasan terkait pelayanan informasi layanan pertanahan yang ada di seluruh Kantor Pertanahan se-Indonesia.