

# **DIGITALISASI INOVASI LAYANAN PERTANAHAN: PENGECEKAN SERTIFIKAT *ONLINE* DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PURBALINGGA**

## ***DIGITALISATION OF LAND SERVICE INNOVATION: ONLINE CERTIFICATE CHECKING AT THE PURBALINGGA REGENCY LAND OFFICE***

**Danang Bagus Prasetyo<sup>1</sup>, Arif Saefudin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas PGRI Yogyakarta, Indonesia

Koresponden email: danangbagus025@gmail.com

## **ABSTRAK**

Dalam era kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat, pemerintah diharapkan melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik demi mencapai *good governance*. Di Indonesia, salah satu contohnya adalah layanan publik di bidang pertanahan yang dikelola oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Sebagai bagian dari instansi pemerintah tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga mengembangkan inovasi dalam layanan pengecekan sertifikat secara *online* guna mencapai tujuan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi inovasi layanan pengecekan sertifikat secara *online* dan faktor-faktor apa yang memengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif jenis studi kasus, yang digunakan untuk memahami proses dan makna dari kasus pelayanan pengecekan sertifikat secara *online* di Kabupaten Purbalingga. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dan kajian dokumen. Sumber informan adalah masyarakat dan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengecekan sertifikat secara *online* dapat meningkatkan performa Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada pemohon atau masyarakat. Masyarakat menanggapi positif pergeseran kearah digitalisasi inovasi pelayanan ini. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi mengenai inovasi layanan tersebut dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi inovasi tersebut dapat dibagi menjadi internal seperti visi dan strategi, sumber daya manusia, struktur organisasi, budaya organisasi, dan eksternal seperti ketersediaan teknologi dan kebijakan pemerintah. Rekomendasi dari penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan program yang lebih matang dan berkelanjutan dalam inovasi pelayanan publik di masa depan.

**Kata kunci :** digitalisasi pelayanan; pengecekan sertifikat *online*; inovasi pelayanan pertanahan; pelayanan publik.

## **ABSTRACT**

*In the era of rapidly advancing science and technology, it is expected that the government will innovate its provision of public services in order to achieve good governance. In Indonesia, one example is the public service in the field of land management, which is managed by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency. As part of this government agency, the Purbalingga Regency Land Office has developed an innovation in online certificate-checking services in order to achieve this goal. The research aims to evaluate the implementation of the innovation of online certificate-checking services and the factors that influence it. The method used in this research is a qualitative method of case study, which is used to understand the process and meaning of the case of online certificate-checking services in Purbalingga Regency. Researchers used interviews and document review methods to collect data in this study. Sources of informants*

are the community and Purbalingga Regency Land Office, officers. Data analysis in this study consists of three stages: data condensation, data presentation, and conclusion drawing or verification. The results showed that online certificatechecking services could improve the performance of the Purbalingga Regency Land Office in providing fast, precise, transparent, and accountable services to applicants or the community. The community responded positively to the shift towards digitalization of this service innovation. Based on the research results, information is obtained about the innovation of the service and the factors that affect it. Factors influencing the implementation of such innovations can be divided into internal such as vision and strategy, human resources, organizational structure, and organizational culture; and external such as the availability of technology and government policies. The recommendations from this study aim to develop a more mature and sustainable program of public service innovation in the future.

**Keywords :** service digitisation; online certificate checking; land service innovation; public service.

## I. PENDAHULUAN

Kinerja pemerintah dapat dilihat dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Proses evaluasi kinerja pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Garcia-Llorente et al., 2019). Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga harus menjadi prioritas yang harus ditingkatkan. Pengguna layanan publik berharap bahwa birokrasi pemerintahan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan akuntabilitas, profesionalisme, dan transparansi yang tinggi. (Andiyanto et al., 2021; Colavitti et al., 2020; Nadira, 2019). Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam memberikan layanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat dan pemerintah (Muttakin et al., 2022), seperti pelayanan yang lebih baik; informasi yang dapat diakses 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu; keterbukaan yang meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum; pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh; dan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien.

Tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/ BPN) adalah melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang pertanahan dan tata ruang dengan tujuan untuk membantu Presiden dalam menjalankan pemerintahan Negara (Lany, 2015; Negara, 2019). Dalam rangka meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, Kementerian ATR/BPN memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menghadirkan layanan informasi pertanahan secara elektronik (Agraria et al., 2018;

Azizah, 2021; Budyono & Aditya, 2022). Layanan ini memungkinkan informasi pertanahan dapat diakses secara elektronik, termasuk konfirmasi kesesuaian data fisik dan yuridis sertifikat hak atas tanah serta informasi lainnya di pangkalan data (Sapardiyyono & Pinuji, 2022). Kementerian ATR/BPN menyediakan beberapa jenis layanan informasi pertanahan secara elektronik, antara lain: (a) pengecekan sertifikat, (b) surat keterangan pendaftaran tanah, (c) informasi data tekstual/grafikal, (d) informasi nilai tanah, (e) informasi titik koordinat, (f) informasi paket data *global navigation satellite system (GNSS)/ continuously operating reference system (CORS)*, (g) informasi riwayat kepemilikan tanah, (h) informasi riwayat tanah, dan (i) layanan informasi lainnya yang akan ditetapkan kemudian (Mustofa et al., 2018; Prasetyo, 2022) efisien dan tepat waktu di lingkungan ATR/BPN.

Oleh karena itu, Kementerian ATR/BPN melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga sebagai pelaksana untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan menyediakan layanan pengecekan sertifikat secara *online* untuk memudahkan masyarakat. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Permen ATR/KBPN) Nomor 19 Tahun 2020 telah menggantikan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Permen ATR/KBPN) Nomor 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik. Kementerian ATR/BPN melakukan hal tersebut untuk memperluas jangkauan subjek pelayanan informasi, mendorong pertumbuhan investasi, dan memberikan kemudahan dalam berusaha di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan beberapa penyempurnaan dalam ketentuan

penyelenggaraan layanan informasi pertanahan secara elektronik (Agraria et al., 2018).

Beberapa kajian tentang layanan elektronik dari Kantor Pertanahan pernah dilakukan. Penelitian tentang pentingnya pelayanan elektronik dengan hukum dilakukan untuk mempertegas pelayanan publik (Mustofa, 2020; Rosmidah et al., 2021). Pengaruh pimpinan terhadap kinerja pelayanan pertanahan juga diutamakan untuk melakukan pelayanan pertanahan (Putra et al., 2019; Rusydi et al., 2020). Di samping itu, pelayanan menggunakan *website* juga penting untuk memberikan akses kemudahan pelayanan, termasuk untuk mempermudah antrian yang panjang (Fatriyanto Mooduto et al., 2021; Marlina et al., 2020; Nugroho, 2021). Bahkan ada beberapa kajian tentang layanan jemput rumah kepada masyarakat (Mahmudah & Meirinawati, 2017; Sagari & Mujiati, 2022; Sofyan et al., 2008). Namun, penelitian terdahulu belum membahas tentang pelayanan elektronik di Kabupaten Purbalingga, khususnya tentang pengecekan sertifikat tanah secara *online*. Oleh karena itu, peneliti ingin mengisi kesenjangan tersebut. Ini dilakukan karena layanan pengecekan sertifikat secara *online* merupakan tindakan konkret Kementerian ATR/BPN dalam menerapkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Permen ATR/KBPN) Nomor 19 Tahun 2020 mengatur tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik, yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga.

Hal ini sejalan pula dengan dengan keinginan Kementerian ATR/BPN dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik serta memperbaiki indeks survei penilaian integritas atas layanan pertanahan, perlu mendorong Kantor Pertanahan agar memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan Keputusan Menteri Agaria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 tentang 7 (Tujuh) Layanan Prioritas, dimana pengecekan sertifikat menjadi salah satu dari tujuh layanan prioritas tersebut. Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga diharuskan memberikan pelayanan prima pada layanan prioritas yang telah ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN. Dengan demikian, penelitian ini akan mengambil posisi dalam

menjelaskan pelaksanaan pelayanan digitalisasi pengecekan sertifikat secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi layanan pertanahan berupa pengecekan sertifikat secara *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga diimplementasikan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor organisasional yang memengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga.

## II. METODE

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus untuk mempelajari proses dan makna dari sebuah program pengecekan sertifikat *online* (Yin, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi layanan pertanahan berupa pengecekan sertifikat secara *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga diimplementasikan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor organisasional yang memengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga, yang berlokasi di Jl. MT Haryono No. 45, Purbalingga Kulon, Kabupaten Purbalingga. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif yang memiliki tingkat akurasi yang tinggi (Denzin & Lincoln, 2018). Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih narasumber yang sesuai dengan bidang penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara semi terstruktur dengan pertanyaan terbuka agar peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif tentang layanan pengecekan sertifikat *online*. Data utama dalam penelitian ini berasal dari Kordinator Kelompok Substansi (KKS) Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan. Adapun alasan pemilihan narasumber adalah pegawai yang melaksanakan tugas dan bertanggung jawab pada bidang layanan pengecekan sertifikat *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Selain itu, data sekunder seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah juga digunakan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari wawancara.

Setelah data terkumpul, peneliti memeriksa

keabsahan data dengan metode triangulasi dan konsultasi dengan rekan sejawat untuk memastikan validitas data (Denzin & Lincoln, 2018). Peneliti berharap hasil validitas data dapat menggambarkan fenomena penelitian secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Setelah pengumpulan data, peneliti melakukan tahap analisis data yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Kondensasi data dilakukan untuk menemukan pola dan hal-hal penting yang berkaitan dengan tujuan dan pertanyaan penelitian. Kemudian, data disajikan dalam bentuk narasi, wawancara, dan kajian dokumen mengenai program pengecekan sertifikat *online* di Kabupaten Purbalingga. Tahap terakhir adalah verifikasi kesimpulan yang dilakukan dengan memeriksa kembali tujuan penelitian dan mengambil kesimpulan dari hasil analisis data. Analisis data sangat penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memproses dan menganalisis data serta menemukan temuan baru yang bermanfaat dalam menjelaskan fenomena penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Pasal 1 Ayat (5) dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Permen ATR/KBPN) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik, layanan pengecekan sertifikat adalah layanan yang digunakan untuk memeriksa kesesuaian data fisik dan data yuridis dari sertifikat hak atas tanah dengan data elektronik yang tersimpan dalam pangkalan data (Agraria et al., 2018). Pelaksanaan pengecekan sertifikat *online* dilakukan oleh mitra yang sudah terdaftar pada Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga yaitu oleh pejabat pembuat akta tanah (PPAT). Layanan pengecekan sertifikat secara *online* yang dilakukan oleh PPAT merupakan salah satu tanggung jawab PPAT sebelum melakukan pembuatan akta terkait pemindahan atau peralihan hak atas tanah, atau pemberian beban hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun.

Pengecekan sertifikat secara *online* memberikan manfaat dengan memeriksa kesesuaian antara sertifikat hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun dengan daftar yang

tersedia di Kantor Pertanahan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memastikan kesesuaian data fisik dan yuridis pada sertifikat dengan data yang terdapat di pangkalan data. Layanan ini memberikan kepastian hukum bagi pemohon sebelum melakukan perbuatan hukum terkait bidang tanah. Pengecekan sertifikat secara *online* telah berlaku sejak Januari 2020, sebelumnya pemohon harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dan membawa dokumen permohonan pengecekan sertifikat secara manual.

#### A. Inovasi Layanan Pengecekan Sertifikat *Online*

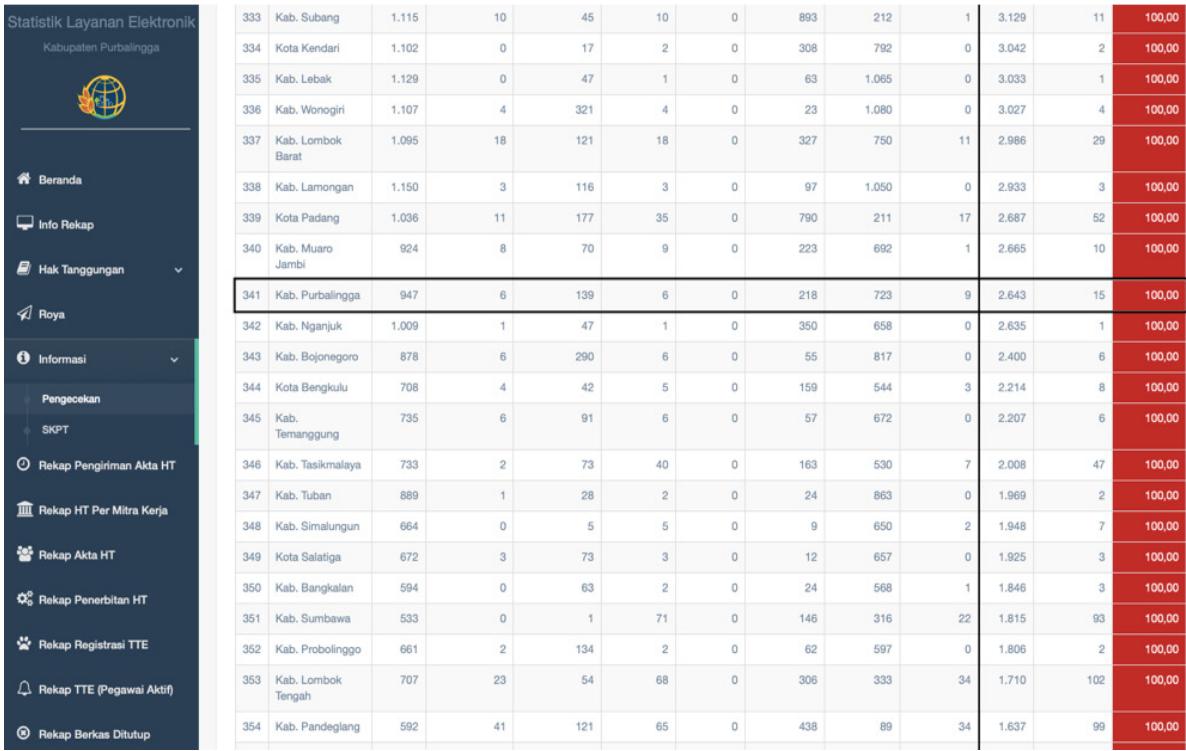
Layanan pengecekan sertifikat *online* merupakan inovasi baru di Kabupaten Purbalingga. Sosialisasi yang pertama dilakukan bulan Desember 2019 dan sosialisasi ketiga dilaksanakan bulan Juli 2022. Inovasi ini terus disosialisasikan kepada masyarakat. Meski demikian, dalam peringkat nasional, Kabupaten Purbalingga pada bulan Maret menduduki peringkat ke-341 dari 480 dengan total 2.643 layanan pengecekan secara *online*. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam Gambar 1.

Statistik Gambar 1 memberikan angka informasi pelayanan pengecekan sertifikat *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dalam skala nasional. Khusus kasus di Kabupaten Purbalingga, rekapitulasi pengecekan sertifikat online pada bulan Maret 2023 dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1** Rekapitulasi Peringkat Pengecekan Sertifikat Online pada Bulan Maret 2023

Kantor Pertanahan	Kabupaten Purbalingga
Berkas Masuk	947
Ditangguhkan	6
Pernah Ditangguhkan	139
Berkas Aktif Melebihi SPOPP	6
Berkas Aktif Sesuai SPOPP	0
Berkas Selesai Melebihi SPOPP	218
Berkas Selesai Sesuai SPOPP	723
Tunggakan Sebelumnya	9
Total Berkas Masuk	2.643
Total Berkas Aktif Melebihi SPOPP	15
Presentase Total (%)	100,00

Sumber: Statistik Layanan Elektronik Kementerian ATR/BPN, 2023



333	Kab. Subang	1.115	10	45	10	0	893	212	1	3.129	11	100,00
334	Kota Kendari	1.102	0	17	2	0	308	792	0	3.042	2	100,00
335	Kab. Lebak	1.129	0	47	1	0	63	1.065	0	3.033	1	100,00
336	Kab. Wonogiri	1.107	4	321	4	0	23	1.080	0	3.027	4	100,00
337	Kab. Lombok Barat	1.095	18	121	18	0	327	750	11	2.986	29	100,00
338	Kab. Lamongan	1.150	3	116	3	0	97	1.050	0	2.933	3	100,00
339	Kota Padang	1.036	11	177	35	0	790	211	17	2.687	52	100,00
340	Kab. Muaro Jambi	924	8	70	9	0	223	692	1	2.665	10	100,00
341	Kab. Purbalingga	947	6	139	6	0	218	723	9	2.643	15	100,00
342	Kab. Nganjuk	1.009	1	47	1	0	350	658	0	2.635	1	100,00
343	Kab. Bojonegoro	878	6	290	6	0	55	817	0	2.400	6	100,00
344	Kota Bengkulu	708	4	42	5	0	159	544	3	2.214	8	100,00
345	Kab. Temanggung	735	6	91	6	0	57	672	0	2.207	6	100,00
346	Kab. Tasikmalaya	733	2	73	40	0	163	530	7	2.008	47	100,00
347	Kab. Tuban	889	1	28	2	0	24	863	0	1.969	2	100,00
348	Kab. Simalungun	664	0	5	5	0	9	650	2	1.948	7	100,00
349	Kota Salatiga	672	3	73	3	0	12	657	0	1.925	3	100,00
350	Kab. Bangkalan	594	0	63	2	0	24	568	1	1.846	3	100,00
351	Kab. Sumbawa	533	0	1	71	0	146	316	22	1.815	93	100,00
352	Kab. Probolinggo	661	2	134	2	0	62	597	0	1.806	2	100,00
353	Kab. Lombok Tengah	707	23	54	68	0	306	333	34	1.710	102	100,00
354	Kab. Pandeglang	592	41	121	65	0	438	89	34	1.637	99	100,00

Sumber : Statistik Layanan Elektronik Kementerian ATR/BPN, 2023

**Gambar 1** Rekapitulasi Peringkat Pengecekan Sertifikat *Online*

 Layanan pengecekan sertifikat *online* yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga pada bulan Maret 2023 menunjukkan bahwa terdapat berkas masuk sejumlah 947 berkas permohonan. Dengan berkas selesai sesuai SPOPP sebanyak 723 berkas dan berkas selesai melebihi SPOPP sebanyak 218. Melihat data di atas, hal ini memunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga sebagian besar sudah sesuai dengan SPOPP yaitu 1 hari kerja. Dengan pelayanan yang prima hal ini akan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pemohon. Sebagaimana informasi dari pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga berikut.

*“Pengecekan Sertifikat Online merupakan bentuk inovasi layanan pertanahan yang dikeluarkan Kementerian ATR/BPN yang menunjukkan bahwa Kementerian ingin memberikan pelayanan yang semakin baik, dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya pemohon/ PPAT. Pengecekan merupakan salah satu layanan pertanahan yang banyak diajukan permohonannya. Dengan adanya pengecekan online ini semakin memudahkan pemohon/*

*PPAT sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengajukan permohonan, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Melalui pengecekan sertifikat online dapat memberikan kepastian hukum kepada pemohon/PPAT dalam waktu 1 hari kerja.”*

Wawancara dengan KKS Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT

Hasil wawancara menunjukkan, bahwa pengecekan sertifikat *online* merupakan bentuk inovasi layanan publik yang menunjukkan bahwa Kementerian ATR/BPN ingin memberikan pelayanan yang semakin baik, dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Masyarakat atau pemohon dapat mengakses secara mandiri tanpa datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dan pelayanan 1 hari kerja dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pemohon/PPAT. Pengecekan sertifikat *online* merupakan salah satu dari 7 (Tujuh) Layanan Prioritas. Oleh karena itu, untuk lebih lengkap, pembahasan akan diberikan selanjutnya tentang karakter inovasi yang harus ada pada setiap kebijakan, salah satunya adalah

kebijakan pengecekan sertifikat *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga berikut.

### 1. *Relative advantage*

Keuntungan relatif atau *relative advantage* menjelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambah yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi tersebut harus memiliki elemen kebaruan yang membedakannya dari inovasi lainnya (Hassink et al., 2020; Sapardiyono & Pinuji, 2022). Inovasi pengecekan sertifikat secara *online* ini memberikan kemudahan bagi para PPAT untuk melakukan pengecekan sertifikat tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Mereka bisa mendaftar kapan saja dan di mana saja. Dengan kemudahan ini, diharapkan dapat meningkatkan jaminan kepastian hukum. Selain itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima dengan meningkatkan kredibilitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Sebagai sebuah inovasi publik, pengecekan sertifikat secara *online* memberikan manfaat bagi pegawai, khususnya petugas pelaksana di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Sebelumnya, petugas harus memasukkan berkas permohonan ke dalam sistem, tetapi dengan adanya pengecekan sertifikat *online*, pemohon atau PPAT dapat memasukkan berkas permohonan secara mandiri melalui sistem *online*. Dengan cara ini, layanan pertanahan dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, terutama PPAT. Selain itu, kemudahan yang dirasakan oleh pemohon/PPAT melalui sistem *online* ini juga memungkinkan untuk memberikan pelayanan dengan biaya yang lebih terjangkau sesuai dengan tarif PNBP yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Inovasi pengecekan sertifikat secara *online* juga menunjukkan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, dan telah diakui sebagai salah satu dari 7 layanan pertanahan prioritas berdasarkan Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 (Mahmudah & Meirinawati, 2017; Sagari & Mujiati, 2022). Hal ini dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pemohon/PPAT dalam waktu 1 hari kerja (Sofyan et al., 2008).

### 2. *Compatibility*

*Compatibility* atau kesesuaian adalah konsep yang menyatakan bahwa sebuah inovasi seharusnya cocok dan sesuai dengan inovasi sebelumnya yang digantikan (Marlina et al., 2020). Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa inovasi sebelumnya tidak diabaikan begitu saja, tetapi menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang lebih baru (Fatriyanto Mooduto et al., 2021). Pada pengecekan sertifikat secara *online*, terdapat kesesuaian dengan pengecekan secara manual terkait persyaratan dan tarif layanan. Persyaratan pengecekan sertifikat secara *online* dan manual sama, yaitu mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Hal ini juga di tunjukan dari hasil wawancara berikut.

*"Tidak ada yang membedakan, persyaratan secara online maupun manual sama, sesuai dengan peraturan, namun pada proses pendaftaran online pihak yang melakukan input adalah pemohon/PPAT sendiri secara mandiri, sehingga dengan demikian adanya kesesuaian data yang diunggah."*

Wawancara dengan KKS Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT

Artinya, yang membedakan proses pengecekan sertifikat secara *online* dan manual adalah siapa yang melakukan input data. Dalam pengecekan manual, PPAT harus hadir secara langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga, mengambil nomor antrian, memenuhi persyaratan, membawa dokumen yang dipersyaratkan dan mengisi formulir permohonan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Namun, dengan adanya inovasi pengecekan sertifikat secara *online*, PPAT sekarang dapat mengunggah data sendiri di kantor PPAT ataupun di rumah. Tarif yang dibebankan kepada pemohon/PPAT baik secara *online* maupun manual adalah sama, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 128 Tahun 2015 tentang Tarif dan Jenis atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

### 3. *Complexity*

*Complexity* atau kerumitan dalam inovasi merupakan sebuah sifat baru yang bisa saja lebih tinggi

dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, disebut juga dengan kompleksitas (Nugroho, 2021; Putra et al., 2019). Meskipun efektivitas pelayanan terus meningkat, masih terdapat beberapa masalah kerumitan yang dirasakan oleh petugas pelaksana pengecekan. Salah satunya adalah ketika berkas permohonan dalam bentuk *scan pdf* tidak dapat dibuka atau *corrupt* sehingga sulit bagi petugas untuk melakukan pengecekan sertifikat dengan efektif dan efisien, sebagaimana disampaikan narasumber berikut.

*“Hingga saat ini buku tanah yang sudah tervalidasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga mencapai 50%, akan tetapi Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga senantiasa meningkatkan menyelesaikan validasi buku tanah sampai 100%. Di samping itu, berkas yang diunggah oleh pemohon/PPAT masih terdapat banyak yang corrupt atau tidak dapat dibuka, sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga menemukan alternatif solusi dengan membuat email pengaduan untuk berkas unggahan yang corrupt, serta senantiasa melaksanakan sosialisasi pemahaman penggunaan aplikasi pengecekan sertifikat online untuk meningkatkan pelayanan.”*

Wawancara dengan KKS Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT

Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga mengadakan sosialisasi ketiga pada bulan Juli 2022 yang dihadiri oleh PPAT dengan tujuan memberikan pemahaman tentang penggunaan aplikasi pengecekan sertifikat secara *online* dan memahami persyaratan yang sesuai dengan ketentuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Setelah sosialisasi, diharapkan petugas pelaksana dapat lebih efektif dalam menangani masalah kerumitan dan meningkatkan pelayanan secara keseluruhan.

#### 4. *Triability*

Inovasi hanya dapat diterima jika telah diuji dan terbukti memberikan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya, yang disebut *triability* (Mustofa, 2020; Rosmidah et al., 2021; Rusydi et al., 2020). Pengecekan sertifikat secara

*online* yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan pengaturan pertanahan dengan waktu penyelesaian hanya 1 hari kerja memberikan manfaat bagi pemohon/PPAT. Namun, sering terjadi masalah seperti *server-error*, berkas *scan pdf* yang *corrupt*, dan buku tanah yang belum tervalidasi, sehingga menghambat pengecekan sertifikat secara *online*. Namun demikian, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga terus berupaya meningkatkan layanan prima kepada masyarakat melalui sosialisasi dan peningkatan jumlah buku tanah yang tervalidasi, sebagaimana disampaikan narasumber berikut.

*“Dikarenakan server-error menyebabkan terhambatnya proses pengecekan, hal ini juga disebabkan karena belum banyak buku tanah yang tervalidasi. Akan tetapi Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga senantiasa meningkatkan kualitas validasi buku tanah sehingga meningkatkan layanan pertanahan.”*

Wawancara dengan KKS Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT

#### 5. *Observability*

Dalam istilah inovasi, *observability* atau kemudahan diamati adalah penting agar inovasi dapat terlihat dalam hal bagaimana ia bekerja dan menghasilkan manfaat yang lebih baik (Janssen et al., 2020; Quinn et al., 2022) Narasumber mengatakan bahwa

*“Layanan pengecekan sertifikat online mempermudah proses pemindahan atau pembebasan hak atas tanah atau satuan rumah susun. Pemohon/PPAT tidak perlu lagi datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. Pelayanan dapat dilakukan dimana saja, sehingga pemohon dapat memastikan bahwa data yang dimasukan sudah sesuai dan benar.”*

Wawancara dengan KKS Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT

Dari wawancara yang dilakukan, layanan pengecekan sertifikat secara *online* memungkinkan pemohon/PPAT untuk mengakses permohonan dengan mudah dari kantor PPAT atau rumah mereka sendiri tanpa harus mengunjungi Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga secara langsung. Selain itu, layanan ini juga memudahkan proses pemindahan atau pembebasan hak atas tanah atau satuan rumah susun, dan membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Prasetyo, 2022; Rosmidah et al., 2021)

Dalam proses pengecekan secara manual, berkas permohonan dimasukkan oleh petugas loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga, sedangkan dalam proses pengecekan secara online, pemohon secara mandiri memasukkan berkas permohonan, sehingga pemohon dapat memastikan bahwa data yang dimasukkan sudah sesuai dan benar.

## B. Faktor yang Memengaruhi Inovasi di Kabupaten Purbalingga

Inovasi merupakan hal yang penting bagi sebuah organisasi untuk terus berkembang dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Namun, untuk menciptakan inovasi yang berhasil, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan. Dalam konteks ini, akan dibahas faktor-faktor yang memengaruhi inovasi, baik secara internal maupun eksternal.

### 1. Faktor Internal

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Kementerian ATR/BPN yang bertujuan untuk menciptakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga telah membangun strategi dengan motto pelayanan yang sistematis, mudah, akurat, dan terpercaya. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pengembangan sistem pengecekan sertifikat secara *online* yang menjadi bagian dari upaya untuk menjadi agen perubahan. Dalam penerapan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga mampu meningkatkan kinerja pelayanannya agar semakin sistematis, akurat, dan terpercaya sehingga memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat atau pemohon.

Dalam melakukan pelayanan pengecekan sertifikat *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga, perlu diperhatikan sumber daya manusia (SDM). Kantor tersebut memiliki dua divisi, yaitu *front office* atau loket dan *back office*, yang masing-masing diisi oleh pegawai yang memiliki kompetensi pada bidangnya. *Front office* bertanggung jawab untuk memahami persyaratan, alur, biaya, dan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon/PPAT, sedangkan *back office* memiliki kemampuan dalam teknologi informasi, waktu pelaksanaan sesuai standar operasional prosedur (SOP),

dan kemampuan membaca berkas permohonan pengecekan sertifikat *online* (Janssen et al., 2020; Mahmudah & Meirinawati, 2017). Selain itu, terdapat juga admin yang berperan dan bertanggung jawab pada pengelolaan data serta memiliki kompetensi dalam bidangnya.

Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga menerapkan budaya organisasi yang mencakup disiplin, kerjasama, 5S, dan tanggung jawab bagi seluruh pegawai. Salah satu bentuk disiplin yang diterapkan adalah menjadwalkan jam kerja dimulai pada pukul 08.00 WIB dengan absensi menggunakan sidik jari dan aplikasi *e-office* saat tiba dan pulang pada pukul 16.30 WIB. Kerjasama antar seksi juga ditekankan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang sejalan dengan penerapan 5S, yaitu salam, senyum, sopan, santun, dan semangat, untuk membangun keharmonisan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang baik. Sanksi akan dikenakan pada pegawai yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

### 2. Faktor Eksternal

Teknologi, sarana dan prasarana sangatlah penting dalam pelayanan publik yang efektif. Salah satu bentuk penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan pengecekan sertifikat *online* adalah melalui penggunaan komputer dan jaringan internet yang terhubung dengan server Kementerian ATR/BPN. Sistem basis data dan informasi untuk layanan pengecekan sertifikat *online* menggunakan komputerisasi kantor pertanahan *website* (KKP *Web*). Dengan memanfaatkan teknologi dan meningkatkan literasi digital, pelayanan dapat menjadi lebih cepat dan mudah bagi pemohon dan pegawai (Marlina et al., 2020; Sofyan et al., 2008). Walaupun sudah diimplementasikan, masih ada kelemahan pada sistem mitra dan KKP *Web* yang menyebabkan terjadinya masalah *server-error* dan berkas pdf *corrupt* yang sering terjadi.

Kebijakan Pemerintah mengenai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan, yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020, menjadi landasan dalam pelaksanaan layanan pengecekan sertifikat secara *online*. Melalui

kebijakan ini, Kementerian ATR/BPN menunjukkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan dalam memberikan layanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk persyaratan, waktu, prosedur, biaya, dan informasi lainnya (Prasetyo, 2022). Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga menerapkan kebijakan pemerintah ini untuk memberikan kemudahan dan kebaikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, pandemi COVID-19 telah mendorong Kementerian ATR/BPN untuk melakukan transformasi digital, khususnya dalam sektor layanan publik, termasuk layanan pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga telah melakukan inovasi dengan menyediakan layanan pengecekan sertifikat secara *online* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, dengan tujuan mengurangi interaksi tatap muka secara langsung.

#### IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan inovasi layanan pengecekan sertifikat secara *online* di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dilakukan dengan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kemudahan serta kepastian hukum bagi masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti masalah berkas *pdf corrupt* yang muncul, namun Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga telah memberikan alternatif-alternatif untuk mengatasi kendala tersebut. Dalam pelaksanaan inovasi layanan pengecekan sertifikat secara *online*, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi, baik dari internal maupun eksternal. Faktor internal terdiri dari visi dan strategi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi, sementara faktor eksternal meliputi perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah. Semua faktor tersebut perlu dikelola secara efektif dan efisien agar pelaksanaan inovasi layanan pengecekan sertifikat secara *online* dapat berjalan dengan lancar dan optimal. Dalam menghadapi kendala yang muncul seperti *server error* dan *pdf corrupt*, peneliti menyarankan agar terdapat peningkatan kualitas sistem jaringan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat yang

memanfaatkan layanan tersebut.

Implikasi penelitian ini adalah pentingnya Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan inovasi layanan pengecekan sertifikat secara *online*. Dalam menghadapi masalah seperti berkas *pdf corrupt* dan *server error*, disarankan agar terdapat peningkatan kualitas sistem jaringan dan infrastruktur teknologi yang handal. Selain itu, manajemen faktor internal, seperti visi dan strategi yang jelas, pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, dan budaya organisasi yang mendukung inovasi, juga perlu diperhatikan. Selain itu, Kantor Pertanahan perlu mengikuti perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah yang relevan. Dengan melakukan langkah-langkah ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat yang memanfaatkan layanan pengecekan sertifikat secara *online*.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agraria, M., Tata, D. A. N., Badan, K., Nasional, P., Badan, K., & Nasional, P. (2018). *Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional*. 2015–2016.

Andiyanto, K., Mujiburohman, D. A., & Budhiawan, H. (2021). Penerapan Pendaftaran Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *Acta Comitas*, 6(01). <https://doi.org/10.24843/ac.2021.v06.i01.p17>

Azizah, A. K. N. (2021). Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang. *JURNAL NUSANTARA APLIKASI MANAJEMEN BISNIS*, 6(2). <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15692>

Budiyono, A. S. P., & Aditya, T. (2022). Desain Sistem Kadaster Multiguna (Studi Kasus Kecamatan Serengan, Kota Surakarta). *JGISE: Journal of Geospatial Information Science and Engineering*, 5(2). <https://doi.org/10.22146/jgise.75657>

Colavitti, A. M., Floris, A., & Serra, S. (2020). Urban standards and ecosystem services: The evolution of the services planning in Italy from theory to practice. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062434>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds). (2018). The SAGE Handbook of Qualitative Research. In *Sage Publications* (Vol. 195, Issue 5). <https://doi.org/10.1007/s11229-017-1319-x>

Fatriyanto Mooduto, M., Wulansari, H., & Riyadi, R. (2021). Pengelolaan Warkah Digital dan Integrasinya dengan Data Spasial Bidang Tanah Menuju Pelayanan Online di Kabupaten Bantul. *Tunas Agraria*, 4(2). <https://doi.org/10.31292/jta.v4i2.142>

García-Llorente, M., Pérez-Ramírez, I., de la Portilla, C. S., Haro, C., & Benito, A. (2019). Agroecological strategies for reactivating the agrarian sector: The case of Agrolab in Madrid. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/su11041181>

Hassink, J., Agricola, H., Veen, E. J., Pijpker, R., de Bruin, S. R., van der Meulen, H. A. B., & Plug, L. B. (2020). The Care farming sector in the Netherlands: A reflection on its developments and promising innovations. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9). <https://doi.org/10.3390/su12093811>

Janssen, D. N. G., Ramos, E. P., Linderhof, V., Polman, N., Laspidou, C., Fokkinga, D., & E Sousa, D. M. (2020). The climate, land, energy, water and food nexus challenge in a land scarce country: Innovations in the Netherlands. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–27. <https://doi.org/10.3390/su122410491>

Lany, B. (2015). Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1).

Mahmudah, L., & Meirinawati. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. *Publika*, 5(1).

Marlina, L., Prihatin, E., & Gaffar, M. F. (2020). Teknologi Smart Service Office (SSO) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Bandung. *JATIKOM: Jurnal Aplikasi Dan Teori Ilmu Komputer*, 3(2).

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (Third Edit). SAGE Publications.

Mustofa, F. C. (2020). Evaluasi Pengembangan Sistem Informasi Pertanahan ( SIP ) di Badan Pertanahan Nasional ( BPN ). In *Bhumi Jurnal Agraria dan Pertanahan*, vol 6 no 2.

Mustofa, F. C., Aditya, T., & Sutanta, H. (2018). Sistem Informasi Pertanahan Partisipatif untuk Pemetaan Bidang Tanah: Sebuah Tinjauan Pustaka Komprehensif. *MAJALAH ILMIAH GLOBE*, 20(1). <https://doi.org/10.24895/mig.2018.20-1.702>

Muttakin, F., Dwi Aprillia, D., & Kumalasari, M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3). <https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i3.4403>

Nadira, N. (2019). Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik Yang Akan Mulai Dilaksanakan Di Badan Pertanahan. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 17(2).

Negara, K. (2019). *Perpres Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang*. 24(025027).

Nugroho, A. (2021). Laporan Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Pertanahan Melalui Sistem Layanan Antrian Online. *Ppsdm.Atrbpn.Go.Id.*

Prasetyo, A. (2022). Inovasi Layanan Administrasi Pertanahan Perubahan Hak On Location menurut Etika Pelayanan. *Jurnal Pemikiran Ekonomi Syariah*, 02(02).

Putra, S. P., Sudjoni, M. N., & Widya, M. A. . (2019). Sistem Informasi Manajemen Tanah Berbasis Webgis. *EPIC (Exact Papers in Compilation)*, 1(1).

Quinn, P. F., Hewett, C. J. M., Wilkinson, M. E., & Adams, R. (2022). The Role of Runoff Attenuation Features (RAFs) in Natural Flood Management. *Water (Switzerland)*, 14(23). <https://doi.org/10.3390/w14233807>

Rosmidah, R., Siregar, E., & Yusra Pebrianto, D. (2021). Sosialisasi E-Sertifikat Tanah Dalam Rangka Mewujudkan Kepastian Hukum Di Indonesia. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(3).

Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1).

Sagari, D., & Mujati, M. (2022). Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. *Tunas Agraria*, 5(1). <https://doi.org/10.31292/jta.v5i1.166>

Sapardiyyono, S., & Pinuji, S. (2022). Konsistensi Perlindungan Hukum Kepemilikan dan Hak Atas Tanah melalui Sertifikat Tanah Elektronik. *Widya Bhumi*, 2(1). <https://doi.org/10.31292/wb.v2i1.19>

Sofyan, H., Fauziah, Y., & Negara, I. G. Y. (2008). Pengembangan Aplikasi Layanan Pertanahan Berbasis Web Pada Kantor Bpn (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Badung. *Seminar Nasional Informatika (SemnasIF)*, 2008(semnasIF).

Yin, R. K. (2016). *Qualitative research from start to finish* (2nd Editio). The Guilford Press.