

**PENGGUNAAN APLIKASI KOMPUTERISASI KANTOR  
PERTANAHAN BERBASIS WEB DALAM RANGKA  
PERSIAPAN MENUJU PELAYANAN PRIMA  
(Studi Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar  
Provinsi Kalimantan Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Sains Terapan  
Pada Program Diploma IV Pertanahan Jurusan Manajemen Pertanahan**



**Oleh:**

**MAHENGGAR PAULINA PUSPITASARI  
NIM. 10192483**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL  
YOGYAKARTA**

**2014**

**THE USE OF COMPUTERIZED OFFICE APPLICATIONS WEB IN  
ORDER TO PREPARATION FOR THE EXCELLENT SERVICE  
(Study In Land Office of Banjar Regency Province Of South Kalimantan)  
By: Mahenggar Paulina Puspitasari**

**ABSTRACT**

Implementation of Land services get many complaints from the society namely the period and the procedure time is too long, convoluted, and the non transparency of the service costs. BPN RI creates service innovation namely KKPWeb applications for overcome the complaint's of society. KKPWeb applications is an effort to preparation for the excellent service. The use of KKPWeb applications for preparation to the excellent service in line with the components on The Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Regulation Number 38 in 2012 namely the vision, mission and motto of service, service standards and service edicts, systems, mechanisms and procedures, human resources, service infrastructure, information systems of public service and achieving productivity targets. Land Office of Banjar Regency in the year 2011 has used KKPWeb applications. The purpose of this research is investigating the implementation of land services in Land Office of Banjar Regency using the KKPWeb application and the applications can be used to prepare excellent service in Land Office of Banjar Regency.

The research method used in this research is the descriptive of qualitative approach. This aims is creating a overview of the situation or event that existed at the research time is based on observations candidly/blind, structured interviews and document study. Observations carried out on processes, facilities and activities implementing land services related to the use KKP Web applications. Structured interview survey was conducted to the Section Head, Measurement and Mapping, Section Head of Land Rights and Land Registration, Admin KKPWeb, and the Head of Public Affairs and Employment. The analysis technique used is the analysis of qualitative data.

Based on the research and analysis we can conclude that 1) All kinds of land service activities has been included in the application of KKPWeb. However, in the implementation of land services have not yet reach the maximum it is caused by the construction of a *database* for spatial data is still 20%, 2) The innovation of KKPWeb applications can be used to prepare the excellent service in Land Office of Banjar Regency, after the application KKPWeb preparations to provide excellent service has seen the implementation of service standards become more clear, the openness of the cost, time, application procedures and requirements for registration of land services become more transparent because it has been published .

**Key Words:** *KKPWeb, Land Services, Preparation For The Excellent Service*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Kebaruan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	11
A. Tinjauan Pustaka .....	11
1. Aplikasi KKPWeb.....	11
2. Pelayanan Pertanahan.....	23
3. Pelayanan Prima.....	27
B. Kerangka Pemikiran .....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Format Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Jenis dan Sumber Data .....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Teknik Analisis Data .....	47

BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	49
A. Kondisi Fisik Wilayah Lokasi Penelitian.....	49
1. Geografis, Letak dan Batas Administrasi.....	49
2. Topografi.....	51
3. Penduduk.....	51
B. Aspek Historis Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar .....	51
C. Kondisi Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar .....	52
1. Jumlah Pegawai.....	54
2. Struktur Organisasi.....	58
3. Sumber Daya Manusia Yang Terkait Dengan Aplikasi KKPWeb.....	60
4. Sarana Prasarana Yang Terkait Dengan Aplikasi KKPWeb.....	62
BAB V APLIKASI KKPWEB DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR.....	65
A. Pelaksanaan Pelayanan Di Bidang Pertanahan Menggunakan Aplikasi KKPWeb.....	65
B. Sumber Daya Manusia .....	74
C. Manfaat Aplikasi KKPWeb .....	75
D. Kendala Dan Penyelesaian Dalam Menggunakan Aplikasi KKPWeb .....	81
BAB VI APLIKASI KKPWEB UNTUK MEMPERSIAPKAN PELAYANAN PRIMA .....	85
A. Komponen Penilaian Pelayanan Prima .....	85
B. Tafsiran Penilaian Untuk Persiapan Pelayanan Prima .....	95
BAB VII PENUTUP .....	106
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Dasar (UUD) Republik Indonesia 1945 di dalamnya memuat pokok kaidah hak asasi manusia. Hak-hak asasi manusia dalam UUD 1945 hanya secara garis besarnya saja. Permasalahan hak asasi manusia berpedoman pada Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Pasal-pasal dalam UUD 1945 yang berhubungan dengan hak asasi manusia yaitu Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30 ayat (1), Pasal 31, Pasal 32 ayat (2), Pasal 33 dan Pasal 34. Bertolak dari adanya hak-hak dasar, baik sebagai Warga Negara Indonesia maupun sebagai manusia pribadi, kelompok masyarakat atau bangsa, maka manusia tanpa terkecuali berkeinginan untuk dapat memperoleh hak-haknya.<sup>1</sup> Hak-hak lain yang timbul karena peraturan perundang-undangan telah dimiliki dan dijamin, di dalamnya terdapat kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mempermudah dan mempercepat perolehan hak itu. Kegiatan itu dapat berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka pemenuhan hak itu.<sup>2</sup> Pemenuhan hak dengan mendapatkan pelayanan yang wajar sangat diinginkan oleh setiap orang seperti adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat

---

<sup>1</sup> Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, hal 39.

<sup>2</sup> Ibid, hal 40.

dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu” dalam memberikan suatu pelayanan. Jadi, mendapatkan suatu pelayanan yang wajar juga merupakan salah satu hak dari setiap warga negara.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (yang selanjutnya disebut BPN RI) merupakan lembaga pemerintahan non departemen yang berkewajiban untuk ikut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu pelayanan publik di bidang pertanahan. Pelaksanaan pelayanan publik oleh BPN RI masih banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan di bidang pertanahan yang diterima. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan di bidang pertanahan yaitu mengenai biaya, waktu, dan prosedur. Pelayanan di bidang pertanahan yang diterima pada proses permohonan hak atas bidang tanah terlalu lama, berbelit-belit dan tidak adanya keterbukaan terkait dengan biaya<sup>3</sup> permohonan hak atas bidang tanah sehingga banyak pemohon yang mengeluh terhadap biaya permohonan yang terlalu mahal.

---

<sup>3</sup> Ombudsman Republik Indonesia Kalimantan Selatan menemukan dugaan pungutan liar di kantor Badan Pertanahan Nasional baik dalam menyelesaikan berbagai masalah pertanahan maupun untuk pengurusan sertipikat. Selain itu, lemahnya koordinasi lintas instansi BPN yang masih lemah, sehingga sering pelayanan yang diberikan BPN cenderung lama dan berbelit-belit. (Sumber: [www.kalimantan-news.com](http://www.kalimantan-news.com), berita *Ombudsman Kalsel Temukan Dugaan Pungli di BPN*, diakses tanggal 18 Desember 2013 pukul 10.00 wib). UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Keluhan-keluhan yang dilontarkan masyarakat terkait pelayanan di bidang pertanahan itulah yang membuat BPN RI senantiasa selalu ingin berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh BPN RI untuk mengatasi keluhan-keluhan masyarakat dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pola pelayanan di BPN RI yang semula adalah pelayanan dengan sistem manual diubah menjadi pelayanan yang berbasis komputerisasi yang dimulai sejak tahun 1997, hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik di bidang pertanahan yaitu pelayanan prima.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 (yang selanjutnya disebut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 38 Tahun 2012) tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik menerangkan bahwa pemberian penghargaan telah melaksanakan suatu pelayanan prima merupakan langkah strategis sebagai upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan. Inovasi pelayanan yang telah disebutkan merupakan salah satu ukuran untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Inovasi pelayanan di bidang pertanahan salah satunya adalah aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan berbasis Web (yang selanjutnya disebut

aplikasi KKPWeb). Pelayanan di bidang pertanahan menggunakan aplikasi KKPWeb ini sebagai salah satu upaya untuk persiapan menuju pelayanan prima. Salah satu kantor pertanahan yang telah menggunakan aplikasi KKPWeb adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

Sistem pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar pada awalnya masih menggunakan sistem manual, kemudian pada tahun 2011 sistem pelayanan telah diubah menjadi sistem berbasis komputerisasi. Sistem pelayanan berbasis komputerisasi yang digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar tidak pernah menggunakan KKP Desktop tetapi langsung menggunakan aplikasi KKPWeb. Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar mempunyai jumlah volume pekerjaan di bidang pertanahan yang cukup banyak. Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pola Jenjang Karier Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia menetapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar masuk kategori kantor pertanahan tipe B. Tipe kantor pertanahan tersebut didasarkan atas parameter anggaran, pelayanan, sumber daya manusia, dan/atau infrastruktur.<sup>4</sup> Parameter pelayanan, dalam hal ini tingkat volume pekerjaan yang cukup besar untuk melaksanakan pelayanan menjadi dasar bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar masuk dalam kategori tipe B.

Besarnya volume pekerjaan pelayanan pertanahan yang masuk membuat Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dituntut untuk dapat

---

<sup>4</sup> Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pola Jenjang Karier Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Pasal 5 angka 2.

meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan. Pelayanan di bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar menggunakan aplikasi KKPWeb diharapkan dapat menjadi lebih baik sehingga mampu mewujudkan pelayanan prima. Berdasarkan uraian di atas, maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**Penggunaan Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web Dalam Rangka Persiapan Menuju Pelayanan Prima (Studi Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan).**

## **B. Rumusan Masalah**

Pelayanan di bidang pertanahan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar yang dulu masih menggunakan sistem manual belum menunjukkan suatu pelayanan yang prima, misalnya pemohon yang melakukan permohonan hak atas bidang tanah ke Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar mengeluhkan pada saat proses permohonan hak merasa pelayanan yang diberikan kurang baik seperti pada saat berkas permohonan telah diproses, pemohon merasa permohonan hak yang diajukan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar belum selesai padahal waktu melakukan proses permohonan hak sudah cukup lama. Pemohon juga mengeluhkan tentang biaya yang terlalu mahal dikarenakan tidak adanya transparansi terkait biaya permohonan hak. Hal lain yang terkait pada proses berkas permohonan yaitu berkas permohonan yang belum terkontrol dapat

menghambat jalannya proses berkas permohonan karena sulit untuk mengetahui keberadaan berkas permohonan.

Aplikasi KKPWeb sebagai perwujudan inovasi yang dilakukan oleh BPN RI ini diharapkan agar pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar seperti adanya kejelasan atau transparansi mengenai biaya permohonan hak dan tahapan proses penyelesaian berkas permohonan lebih terkontrol serta waktu pada penyelesaian berkas permohonan tepat sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti membuat 2 (dua) rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dengan menggunakan aplikasi KKPWeb?
2. Bagaimana aplikasi KKPWeb dapat digunakan untuk mempersiapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar melakukan pelayanan prima?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dengan menggunakan aplikasi KKPWeb;
- b. bahwa aplikasi KKPWeb dapat digunakan untuk mempersiapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar melakukan pelayanan prima.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

- a. memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dengan menggunakan aplikasi KKPWeb;
- b. menambah pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi KKPWeb dapat mewujudkan pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

## **D. Kebaruan Penelitian**

Kebaruan penelitian ditunjukkan dengan membandingkan penelitian ini dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas mengenai masalah dengan tema yang hampir sama, dengan menunjukkan perbedaannya dalam bentuk tabel. Hal-hal yang membedakan dalam hal ini antara lain tahun penelitian, judul penelitian, tujuan penelitian, dan hasil penelitian. Secara skematis disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Kebaruan Penelitian

No	a. Penulis b. Judul	a. Tujuan Penelitian b. Hasil Penelitian
1.	<p>a. M. Hady Arman R (Skripsi 2009)</p> <p>b. Perkembangan Sistem Komputerisasi Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Makasar Provinsi Sulawesi Selatan</p>	<p>a. Untuk mengetahui perkembangan sistem komputerisasi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Makasar Provinsi Sulawesi Selatan dan dampak yang ditimbulkan dalam perkembangan sistem komputerisasi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Makasar Provinsi Sulawesi Selatan</p> <p>b. Menunjukkan bahwa perkembangan sistem komputerisasi dapat dilihat dengan adanya presensi pegawai dan kamera CCTV Tahun 2007, digitalisasi pelayanan loket (2009), penggunaan aplikasi justisia (2009), Aplikasi LOC phase 2B (2009). Dampak perkembangan sistem komputerisasi yakni adanya peningkatan kuantitas pelayanan yang belum signifikan setelah adanya aplikasi LOC phase 2B</p>
2.	<p>a. Rahayu Puji Lestari (Skripsi 2009)</p> <p>b. Pelaksanaan Komputerisasi Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah</p>	<p>a. Untuk mengetahui pelaksanaan komputerisasi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dan peningkatan pelayanan pertanahan setelah dilakukannya sistem komputerisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.</p> <p>b. Pelaksanaan pelayanan pertanahan dengan aplikasi LOC di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang yang meliputi pelayanan di bagian <i>front office</i> dan <i>back office</i> sudah dapat diterapkan pada Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan serta Sub Bagian Tata Usaha. Selain itu, Penerapan aplikasi LOC belum dapat meningkatkan pelayanan pertanahan, hal ini dikarenakan terjadi penurunan produktivitas setelah menggunakan aplikasi LOC sebesar 3%.</p>
3.	<p>a. Jonverson Broito Tamba (Skripsi 2011)</p> <p>b. Komputerisasi Kantor</p>	<p>a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan KKP dalam peningkatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Kupang dan</p>

Lanjutan.....

No	a. Penulis b. Judul	a. Tujuan Penelitian b. Hasil Penelitian
	<p>Pertanahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur</p>	<p>a. apakah dengan penerapan KKP dapat meningkatkan produktivitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Kupang. b. Pelaksanaan pelayanan dengan aplikasi KKP sudah diterapkan di semua seksi tetapi pada pelaksanaannya baru berjalan pada seksi SPP. Selain itu, terjadi peningkatan produktivitas terhadap penyelesaian permohonan pelayanan sebesar 30.75%. Adapun kendala yang dihadapi pada penerapan KKP yaitu berkaitan dengan SDM karena hanya beberapa SDM saja yang mengikuti pelatihan.</p>
4.	<p>a. Arie Imawan (Skripsi 2011) b. Penerapan Komputerisasi Kantor Pertanahan Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kota Solok Provinsi Sumatera Barat)</p>	<p>a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Komputerisasi Kantor Pertanahan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Solok ditinjau dari segi waktu penyelesaian pekerjaan, SDM yang ada dan kendala yang timbul dalam penerapan Komputerisasi Kantor Pertanahan serta langkah-langkah yang ditempuh dalam mengatasinya. b. Belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kendala yang ada disebabkan oleh rentang waktu penerapan komputerisasi yang belum lama dan SDM yang ada masih membutuhkan waktu untuk menyesuaikan dengan teknologi baru.</p>
5.	<p>a. Arsydinul (Skripsi 2013) b. Implikasi Program KKP-Web Terhadap Pekerjaan Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan</p>	<p>a. Untuk mengetahui pembangunan basis data dan implementasi aplikasi KKP-Web di Kantor Pertanahan Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan dan perbandingan pekerjaan pelayanan pertanahan sebelum dan setelah pelaksanaan program aplikasi KKP-Web, ditinjau dari segi waktu penyelesaian pekerjaan, biaya dan kualitas data. b. Penggunaan aplikasi KKP-Web di Kantor Pertanahan Kota Palopo dimulai</p>

Lanjutan.....

No	a. Penulis b. Judul	a. Tujuan Penelitian b. Hasil Penelitian
		tahun 2011. Selama dua tahun berjalan persentase basis data Geo KKP yang dihasilkan sebesar 53,24%. Selain itu, Implikasi yang dihasilkan yaitu meningkatkan pekerjaan pelayanan karena adanya <i>warning system</i> dan memberikan kejelasan, kepastian dan transparansi dari segi waktu dan posisi berkas permohonan.
6.	<p>a. Mahenggar Paulina Puspitasari (Skripsi 2014)</p> <p>b. Penggunaan Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web Dalam Rangka Persiapan Menuju Pelayanan Prima (Studi Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan)</p>	<p>a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dengan menggunakan aplikasi KKPWeb dan aplikasi KKPWeb dapat digunakan untuk mempersiapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar melakukan pelayanan prima.</p> <p>b. Semua jenis kegiatan pelayanan di bidang pertanahan sudah dilayani dengan menggunakan aplikasi KKPWeb dan pelaksanaan pelayanan pertanahan masih belum mencapai maksimal karena pembangunan basisdata untuk data spasial masih 20%. Inovasi pelayanan aplikasi KKPWeb dapat dijadikan sebagai persiapan menuju pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar, setelah adanya aplikasi KKPWeb penerapan standar pelayanan menjadi lebih jelas, keterbukaan mengenai biaya, waktu, prosedur dan persyaratan permohonan pendaftaran pelayanan pertanahan menjadi lebih transparan karena telah dipublikasikan.</p>

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari hasil penelitian yaitu:

1. Semua jenis kegiatan pelayanan di bidang pertanahan sudah dilayani dengan menggunakan aplikasi KKPWeb. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan masih belum mencapai maksimal hal ini disebabkan oleh pembangunan basisdata untuk data spasial masih 20%. Berbagai macam manfaat yang dirasakan oleh pengguna aplikasi KKPWeb yaitu bagi pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dalam melakukan kegiatan pelayanan pertanahan menggunakan aplikasi KKPWeb menjadi sangat mudah, misalnya melacak berkas, memudahkan untuk mengetahui letak posisi berkas permohonan, selain itu juga apabila ada sertipikat yang *double* penomorannya seperti nomor hak/NIB/nomor surat ukur ter*double* mudah untuk diketahui.
2. Inovasi pelayanan aplikasi KKPWeb dapat dijadikan sebagai persiapan menuju pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar karena setelah adanya aplikasi KKPWeb di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar, perubahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada pemohon selalu ditingkatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar yaitu penerapan standar pelayanan menjadi lebih jelas karena aplikasi KKPWeb merupakan sebuah sistem

yang otomatis sehingga apabila ada proses berkas permohonan maka harus mengikuti alur berkas yang ada pada sistem aplikasi. Keterbukaan mengenai biaya, waktu, prosedur dan persyaratan berkas permohonan pendaftaran pelayanan pertanahan menjadi lebih transparan karena telah dipublikasikan, penetapan kode etik pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar, peningkatan responsivitas dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, dan petugas dalam memberikan penyampaian informasi kepada pemohon dapat dilakukan dengan lebih cepat setelah adanya aplikasi KKPWeb.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar pembangunan basis data terutama untuk data spasial lebih ditingkatkan karena dapat mempengaruhi proses penyelesaian berkas permohonan dikemudian hari. Selain itu, perlunya pengadaan genset sehingga apabila listrik mati kegiatan pelayanan pertanahan masih dapat berjalan.
2. Perlu adanya visi, misi dan motto pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar serta perlu adanya layanan informasi *online* berupa KiosK di Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar agar dapat memudahkan pemohon dalam mengakses informasi pertanahan

sehingga tidak perlu lagi mengantri di loket. Peningkatan terhadap uraian tugas dan kedisiplinan pegawai serta kebersihan sarana prasarana juga perlu dilakukan sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dapat memberikan pelayanan prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2010). *KKPWeb-BPN, Komputerisasi Kantor Pertanahan, Buku Panduan Aplikasi Tektual*. BPN Pusat Data dan Informasi. Jakarta.
- Anonim. (2010). *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian Dan Skripsi Pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*. STPN. Yogyakarta.
- Hikmat, Mahi M. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Indradi, Ig., dan Soekamto. (2008). *Buku Materi Pokok Manajemen Kualitas Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*. Yogyakarta.
- Ismail, dkk. (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang.
- Kadir, Abdul. (2002), *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muryono, Slamet. (2012). *Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang*. Bhumi Jurnal Pertanahan Nomor 7 Tahun 4 September 2012. STPN Press. Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen'z Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Simarmata, Janner. (2006), *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Syafrizal. Melwin. (2012). *Pengantar Jaringan Komputer*. Andi. Yogyakarta

[www.kalimantan-news.com](http://www.kalimantan-news.com), *Berita Ombudsman Kalsel Temukan Dugaan Pungli di BPN*, diakses tanggal 18 Desember 2013 pukul 10.00 wib

<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi/Komputerisasi-Layanan-Pertanahan>, diakses tanggal 18 Desember 2013 pukul 15.00 wib

<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi>, diakses tanggal 3 Pebruari 2014 pukul 15.05 wib

[www.kkptraining.bpn.go.id/kkpwebui/](http://www.kkptraining.bpn.go.id/kkpwebui/), diakses tanggal 26 Januari 2014 pukul 11.04 wib

<http://sites.google.com/a/skpdkalsel.co.cc/kabupaten-banjar/calender>, *Profil: Kondisi Fisik*, diakses tanggal 29 Mei 2014 pukul 13.21 wib

<http://id3.banjarkab.go.id/profil-2/gambaran-umum-wilayah-kab-banjar/>, diakses tanggal 17 Mei 2014 pukul 19.30 wib

[:http://kalsel.bps.go.id/?set=querySbs&page=1&flag\\_hasil=1&flag\\_template3=1&id\\_sektor=13](http://kalsel.bps.go.id/?set=querySbs&page=1&flag_hasil=1&flag_template3=1&id_sektor=13), diakses tanggal 29 Mei 2014 pukul 13.46

<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi/Layanan-Informasi-Online>, diakses pada tanggal 11 Juni 2014 pukul 19.35 wib

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang – Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pola Jenjang Karier Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik