

**IMPLEMENTASI LAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH
SECARA ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan
Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

ZASQIA DISTHANIA PUTRI
NIT. 22314396

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

Electronic land rights transfer service is part of the digital transformation of land administration launched by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency through Ministerial Regulations No. 1 of 2021 and No. 3 of 2023, and was implemented at the Land Office of Makassar City on 21 August 2025. This research aims to (1) analyze the implementation of electronic land rights transfer service, (2) identify internal and external inhibiting factors encountered, and (3) analyze the resolution strategies undertaken by the Land Office of Makassar City. The research employs a qualitative descriptive method through interview, observation, and literature study techniques, using George C. Edward III's Public Policy Implementation Theory as the analytical framework covering four variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings reveal that during the period of August 2025 to February 2026, a total of 4,901 electronic applications were recorded, dominated by sale-purchase transactions at 93.9%, while transfers due to inheritance and inbreng recorded zero applications. The implementation has been running but is not yet optimal, marked by uneven socialization among the general public, system and network instability, PPAT adaptation challenges in cases of analog certificates, as well as the dualism of service flows and the reject by system mechanism which potentially disadvantages applicants. Strategies implemented by the Land Office of Makassar City include continuous socialization and helpdesk provision, technical training for human resources, institutional synergy with IPPAT, and SOP refinement that has successfully reduced service completion time by approximately 57–86%. This research recommends expanding socialization to the general public particularly heirs and business actors, strengthening infrastructure, and formalizing SOP for PNPB risk mitigation to realize public services that are effective, efficient, transparent, and accountable.

Keywords: Policy Implementation, Land Rights Transfer, Electronic Service

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	1
<i>ABSTRACT</i>	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Literatur	12
B. Kerangka Teoritis	16
1. Pendaftaran Tanah Sistem Elektronik.....	16
2. Peralihan Hak Atas Tanah.....	17
3. Implementasi Kebijakan Publik Model George C. Edward III....	22
C. Kerangka Pemikiran	24

D. Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Format Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Definisi Operasional Konsep atau Variabel	31
D. Informan dan Teknik Penentuan Informan	32
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis dan Sumber Data	32
2. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Kota Makassar	40
1. Kondisi Geografis dan Wilayah Administrasi	40
2. Kondisi Demografis	42
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Makassar	43
BAB V IMPLEMENTASI LAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH SECARA ELEKTRONIK	46
A. Realitas Peralihan Hak Atas Tanah.....	46
B. Aspek-Aspek Implementasi Layanan Peralihan Hak.....	50
1. Layanan Peralihan Hak ditinjau dari Aspek Struktur Birokrasi ..	50
2. Layanan Peralihan Hak ditinjau dari Aspek Sumber Daya.....	59
3. Layanan Peralihan Hak ditinjau dari Aspek Diposisi	62
4. Layanan Peralihan Hak ditinjau dari Aspek Komunikasi.....	64
BAB VI FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PELAKSANAAN LAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH SECARA ELEKTRONIK.....	68

A. Hambatan pada Aspek Struktur Birokrasi.....	68
1. Dualisme Alur Pelayanan (Semi Elektronik).....	68
2. Mekanisme Penolakan Otomatis dan Risiko PNBH Hangus	68
B. Hambatan pada Aspek Sumber Daya.....	69
1. Ketidakstabilan Sistem dan Gangguan Jaringan	69
2. Keterbatasan Kapasitas SDM Internal	70
3. Keterbatasan Infrastruktur dan Kemampuan Staf PPAT	70
C. Hambatan pada Aspek Disposisi.....	71
1. Adaptasi PPAT pada Kasus Sertipikat Analog	71
2. Keraguan Masyarakat terhadap Keabsahan Sertipikat Elektronik	72
D. Hambatan pada Aspek Komunikasi	72
1. Belum Meratanya Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Layanan.....	73
2. Ragam Literasi Digital pada Pengguna Layanan	73
3. Keraguan terhadap Keabsahan Sertipikat Elektronik	74
BAB VI STRATEGI LAYANAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH SECARA ELEKTRONIK	76
A. Strategi Penataan Struktur Birokrasi.....	76
1. Penyempurnaan SOP dan Fragmentasi Tugas	76
B. Strategi Optimalisasi Sumber Daya	77
1. Peningkatan Kapasitas SDM melalui Bimbingan Teknis	77
C. Strategi Penguatan Disposisi.....	77
1. Sinergi Kelembagaan dengan PPAT melalui Forum IPPAT	77
D. Strategi Penguatan Komunikasi	78
1. Sosialisasi Masif dan Berkelanjutan	78

2. Pendampingan Teknis dan <i>Helpdesk</i>	79
3. Transparansi Informan Status Layanan.....	80
BAB VIII PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi dalam pelayanan pertanahan merupakan bagian dari modernisasi administrasi publik yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan (Wahyono et al., 2025). Kemajuan pesat dalam teknologi digital telah memicu transformasi signifikan di berbagai sektor, mencakup administrasi aset serta implementasi layanan publik. Penggunaan teknologi tersebut memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses yang lebih luas terhadap informasi dan layanan, mendorong transparansi pemerintah, serta berkontribusi pada peningkatan mutu dan efektivitas penyampaian layanan publik (Noer & Nugroho, 2024). Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah mengembangkan digitalisasi layanan melalui penerapan *e-government*. Pendekatan ini mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam proses administrasi publik dengan tujuan menyempurnakan efisiensi, keefektifan, keterbukaan, dan pertanggungjawaban dalam penyediaan layanan. Implementasinya memerlukan perencanaan dan sosialisasi yang baik, pengembangan platform digital yang mudah digunakan, pelibatan masyarakat, dukungan pemerintah yang berkelanjutan, serta peningkatan kapasitas aparatur dan masyarakat melalui berbagai program pelatihan (Irfan, 2023).

Sebagai bagian dari pengembangan layanan pertanahan berbasis digital, Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional menerbitkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik tetapi telah diganti dengan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik pada Kegiatan Pendaftaran Tanah. Regulasi tersebut disusun guna menyesuaikan sistem pelayanan pertanahan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi. Melalui regulasi ini,

pemerintah bertujuan untuk mempromosikan pembaruan dalam penyediaan layanan pertanahan. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi kegiatan bisnis dan meningkatkan standar layanan publik dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi ini diharapkan dapat mewujudkan proses layanan yang lebih efektif dan efisien melalui sistem elektronik (Alimuddin, 2021).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) terus memperluas penerapan digitalisasi layanan pertanahan guna mendukung pengelolaan dan pertukaran data yang lebih cepat serta efisien. Pemanfaatan teknologi digital membuka peluang pengembangan berbagai layanan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan pertanahan. Selain meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan, digitalisasi juga membantu menekan biaya operasional. Namun, penerapannya masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain kebutuhan akan teknologi yang lebih andal, kesiapan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru, serta perlindungan data dan keamanan sistem yang harus terus diperkuat (Christover, 2023).

Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik diarahkan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi penyelenggaraan layanan pemerintah. Dengan menerapkan sistem digital, pemerintah dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan lebih mudah diakses oleh berbagai pihak, sekaligus mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik (Christover, 2023).

Seiring dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dan untuk meningkatkan layanan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) terus melakukan inovasi

dengan mengembangkan layanan pertanahan berbasis elektronik. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan proses yang lebih cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses secara digital. Salah satunya yaitu melalui pengembangan layanan pertanahan berbasis elektronik berupa layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik. Layanan tersebut adalah program transformasi digital Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk mewujudkan layanan yang cepat, mudah, transparan dan terintegrasi. Sehubungan dengan pelaksanaan layanan tersebut dilihat dari *feed post* akun Instagram milik Kantor Pertanahan Kota Makassar yaitu pada hari Kamis, tanggal 21 Agustus 2025 bertempat di Hotel Claro Makassar diluncurkannya Layanan Peralihan Hak Atas Tanah Secara Elektronik di kantor Pertanahan Kota Makassar.

Layanan peralihan hak atas tanah berbasis elektronik layak untuk dikaji karena menjadi bagian dari agenda besar transformasi digital pelayanan publik yang tengah digencarkan oleh Kementerian ATR/BPN. Perubahan dari sistem konvensional menuju sistem elektronik tidak semata-mata berkaitan dengan aspek teknis, melainkan juga membawa implikasi terhadap kepastian hukum, peningkatan efisiensi layanan, transparansi, serta akuntabilitas dalam administrasi pertanahan. Di sisi lain, penerapan peralihan hak layanan elektronik juga berpotensi menghadirkan berbagai persoalan baru, antara lain terkait kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan dan keandalan infrastruktur teknologi, serta kemampuan adaptasi masyarakat dan PPAT. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi untuk mengkaji sejauh mana pelaksanaan kebijakan tersebut telah selaras dengan tujuan yang ditetapkan dalam regulasi dan realitas penerapannya di lapangan.

Layanan ini memiliki perbedaan yang signifikan antara layanan manual dan layanan elektronik, dapat dilihat dari alur proses, pemanfaatan teknologi, serta tingkat efektivitas pelayanan. Dalam sistem manual, peralihan hak atas tanah dilaksanakan melalui pertemuan langsung dengan penggunaan dokumen fisik, sehingga membutuhkan waktu yang relatif

panjang dan berpotensi menimbulkan keterlambatan maupun kesulitan dalam penelusuran berkas, sedangkan layanan berbasis elektronik menggunakan sistem digital yang terintegrasi sehingga permohonan dan pemantauan berkas dapat dilakukan secara daring. Hal ini berdampak pada percepatan proses, pengurangan interaksi tatap muka, serta peningkatan transparansi dan kepastian waktu penyelesaian layanan. Melalui sistem elektronik, seluruh tahapan administrasi tercatat dengan lebih baik, sehingga risiko terjadinya maladministrasi dapat diminimalkan.

Sebagai bagian dari program transformasi digital yang diluncurkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pertanahan Kota Makassar baru saja menerapkan layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik. Penerapan tersebut tidak hanya mencakup pengajuan berkas secara daring, tetapi juga integrasi sistem validasi data dan dokumen elektronik. Kondisi ini memberikan ruang untuk analisis yang lebih menyeluruh dari regulasi, infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan respons masyarakat. Apabila dibandingkan dengan Kota Denpasar, yang dikenal sebagai salah satu daerah percontohan awal layanan pertanahan elektronik, fokus implementasi di Denpasar lebih menitikberatkan pada tahap awal penerapan sistem dan kesiapan data pertanahan (Haning, 2025). Sementara itu, penelitian di Makassar memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap penerapan pelaksanaan layanan dalam praktik yang telah berjalan, termasuk hambatan dalam administratif, kendala teknis, serta strategi yang akan diterapkan jika ada hambatan. Demikian pula jika dibandingkan dengan Kota Cilegon, yang implementasinya masih banyak menghadapi kendala pada aspek infrastruktur dan sumber daya manusia (Badri, 2025). Makassar menunjukkan dinamika yang lebih kompleks karena volume pelayanan yang tinggi serta karakter masyarakat perkotaan yang heterogen. Dengan demikian, hasil penelitian di Makassar berpotensi memberikan gambaran yang lebih luas dan relevan untuk pengembangan kebijakan layanan pertanahan elektronik di tingkat nasional.

Salah satu Kota besar di Indonesia Timur yang berfungsi sebagai pusat pertumbuhan ekonomi regional, Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki banyak aktivitas peralihan hak atas tanah, baik melalui jual beli, hibah, pewarisan maupun kegiatan ekonomi dan pembangunan perkotaan. Tingginya dinamika pertanahan tersebut menyebabkan Kantor Pertanahan Kota Makassar menjadi salah satu Kantor yang telah menerapkan layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik. Namun, dalam praktiknya, penerapan layanan elektronik di Kota Makassar masih menunjukkan berbagai tantangan teknis dan administratif yang menarik untuk dikaji secara mendalam (Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2023).

Pemilihan Kota Makassar juga didasarkan pada fakta bahwa karakteristik pemohon layanan yang beragam, mulai dari masyarakat umum hingga PPAT dengan tingkat kesiapan teknologi yang berbeda-beda, sangat mempengaruhi implementasi layanan elektronik pertanahan (Indeks Literasi Digital Indonesia, 2022). Kondisi ini menjadikan Kota Makassar sebagai lokasi yang relevan dan representatif untuk menilai sejauh mana kebijakan peralihan hak atas tanah secara elektronik mampu diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan pemerintah.

Tingkat keberhasilan penerapan layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar dapat dinilai melalui berbagai indikator yang umum digunakan dalam evaluasi digitalisasi pelayanan publik dan penerapan *e-government*. Implementasi pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan elektronik memenuhi tujuan utama kebijakan, yaitu peningkatan kecepatan, kemudahan, dan ketepatan layanan publik. Dalam konteks digitalisasi, Implementasi pelayanan sering dikaitkan dengan kemampuan layanan untuk memenuhi ekspektasi pengguna, serta pemakaian teknologi informasi dalam menyederhanakan birokrasi dan pengelolaan data publik secara efisien (Pedrosa et al., 2020). Digitalisasi layanan diharapkan dapat menghasilkan proses yang lebih cepat dan hemat akan sumber daya dibandingkan sistem manual. Ini karena

efisiensi proses berhubungan dengan pengurangan sumber daya seperti waktu, biaya, dan tenaga.

Digitalisasi layanan publik telah dilaporkan meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi birokrasi yang berbelit sehingga berdampak positif terhadap efisiensi penyelenggaraan layanan publik (Renanda & Rosidin, 2025). Indikator berikutnya yaitu kualitas layanan publik, yang dapat diukur melalui persepsi pengguna terhadap kecepatan, kemudahan, keandalan dan responsivitas sistem layanan elektronik. Digitalisasi diharapkan menyediakan layanan dengan akses yang lebih luas, informasi yang lebih akurat, serta waktu respons yang cepat hal-hal yang menjadi inti dari kualitas layanan yang baik dalam penerapan *e-government* (Renanda & Rosidin, 2025). Kelembagaan menunjukkan kesiapan organisasi pelaksana dalam mengadopsi dan mengoperasikan sistem elektronik. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi saja, tetapi kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, dan ketersediaan infrastruktur digital yang memadai juga adalah faktor lain yang memengaruhi keberhasilan digitalisasi. Penelitian dan tinjauan literatur menunjukkan bahwa kesiapan kelembagaan adalah faktor krusial dalam menjamin efektivitas dan keberlanjutan implementasi layanan digital di pemerintahan (Purnomo et al., 2025). Aspek akuntabilitas mencakup kemampuan instansi untuk mempertanggungjawabkan proses dan hasil layanan kepada publik melalui mekanisme yang jelas dan terdokumentasi. Digitalisasi layanan memfasilitasi pencatatan proses secara digital yang dapat menambah transparansi dan akuntabilitas organisasi, misalnya melalui *audit trail* dan laporan kinerja berbasis data yang dapat diakses manajemen maupun pemangku kepentingan dalam pemerintahan (Dwibin Kannapadang et al., 2025). Terakhir, transparansi adalah indikator penting yang berkaitan dengan keterbukaan informasi layanan kepada masyarakat. Layanan elektronik yang terintegrasi memungkinkan publik untuk mengakses informasi prosedur, standar waktu penyelesaian, serta status permohonan

secara *real-time*, sehingga mendorong keterbukaan dan mengurangi ruang untuk praktik maladministrasi atau praktik tidak transparan (Dwibin Kannapadang et al., 2025).

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar kajian mengenai digitalisasi layanan pertanahan masih berfokus pada implementasi Hak Tanggungan Elektronik, sertipikat elektronik, maupun aspek yuridis digitalisasi pertanahan. Penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik dari perspektif implementasi kebijakan publik masih sangat terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian hanya mengidentifikasi kendala implementasi tanpa menganalisis keterkaitan antara proses implementasi, faktor penghambat, dan strategi penyelesaiannya secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis implementasi layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian implementasi kebijakan publik di bidang pertanahan, sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi Kantor Pertanahan Kota Makassar dalam mengoptimalkan pelaksanaan layanan elektronik pada masa mendatang. Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Layanan Peralihan Hak Atas Tanah Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar sejak diberlakukan pada Agustus 2025?
2. Apa saja faktor penghambat internal dan eksternal yang dihadapi dalam pelaksanaan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Makassar dalam mengatasi hambatan layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik guna mewujudkan efisiensi layanan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Menganalisis implementasi layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar
 - b. Mengidentifikasi dan menguraikan faktor-faktor penghambat, baik dari aspek teknis, sumber daya manusia, maupun adaptasi pengguna (PPAT dan masyarakat) dalam pelaksanaan layanan tersebut.
 - c. Menganalisis strategi dan upaya penyelesaian masalah yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Makassar untuk mengoptimalkan layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan ilmu administrasi publik dan manajemen pertanahan, terutama dalam kajian transformasi digital pelayanan publik (*e-government*). Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi akademik untuk memperkaya pembahasan mengenai implementasi kebijakan publik di era digital melalui

perspektif teori implementasi George C. Edwards III yang mencakup aspek struktur birokrasi, sumber daya, disposisi, dan komunikasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan pemahaman mengenai perubahan sistem administrasi pertanahan dari mekanisme manual menuju layanan elektronik, serta menggambarkan penerapan prinsip efisiensi dan transparansi birokrasi dalam pelaksanaan layanan peralihan hak atas tanah di tingkat daerah.

b. Manfaat Praktis

Banyak pemangku kepentingan mendapatkan keuntungan langsung dari penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Kantor Pertanahan Kota Makassar sebagai bahan evaluasi yang menyeluruh setelah layanan elektronik diluncurkan sepenuhnya pada Agustus 2025. Hal ini terutama akan membantu menemukan hambatan administratif dan teknis yang terjadi di lapangan. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu instansi dalam merumuskan strategi perbaikan layanan, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta menyempurnakan infrastruktur pendukung guna meminimalisir risiko maladministrasi.

BAB VIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Layanan Peralihan Hak Atas Tanah Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Implementasi layanan peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar yang diluncurkan resmi pada 21 Agustus 2025 telah berjalan, namun belum optimal pada seluruh aspek. Selama periode Agustus 2025 sampai Februari 2026, Kantor Pertanahan menerima 4.901 berkas permohonan elektronik, dengan dominasi jual beli sebesar 93,9% (4.603 berkas), sementara peralihan karena waris dan inbreng tercatat 0 berkas.

Ditinjau dari empat variabel implementasi kebijakan model George C. Edward III, gambaran implementasi sebagai berikut: pada aspek komunikasi, sosialisasi dan pelatihan telah dilaksanakan namun belum sepenuhnya merata pada seluruh kelompok sasaran, khususnya masyarakat umum sebagai pengguna akhir layanan; pada aspek sumber daya, infrastruktur teknologi, aplikasi, dan SDM telah tersedia secara dasar namun keandalan operasionalnya masih perlu diperkuat; pada aspek disposisi, sikap pelaksana internal Kantor Pertanahan dan PPAT secara umum positif dan menjadi modal penting bagi keberlanjutan layanan; pada aspek struktur birokrasi, SOP digital telah memangkas waktu penyelesaian dari 7 hari menjadi 1–3 hari kerja, dengan dua alur pelayanan (loket dan aplikasi) yang adaptif namun masih mencerminkan kondisi semi elektronik.

2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Layanan

Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan peralihan hak elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar dapat dikelompokkan ke dalam empat variabel Edward III. Pada aspek komunikasi, hambatan utamanya adalah belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, ragam literasi digital pengguna, dan keraguan sebagian masyarakat terhadap keabsahan Sertipikat Elektronik. Pada aspek sumber

daya, hambatan meliputi ketidakstabilan sistem dan gangguan jaringan yang dipengaruhi oleh server pusat, keterbatasan kapasitas SDM internal untuk menangani kasus eksepsional, serta keterbatasan infrastruktur dan kemampuan staf PPAT sebagai mitra pelaksana. Pada aspek disposisi, hambatan lebih banyak berasal dari kelompok sasaran berupa adaptasi PPAT pada kasus sertipikat masih analog yang menambah beban kerja pra-transaksional, dan keraguan masyarakat terhadap dokumen pertanahan elektronik. Pada aspek struktur birokrasi, hambatan teridentifikasi pada dualisme alur layanan yang masih bersifat semi elektronik, serta mekanisme penolakan otomatis *reject by system* yang berpotensi menyebabkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pemohon hangus tanpa mekanisme mitigasi yang formal

3. Strategi Penyelesaian yang Ditempuh Kantor Pertanahan Kota Makassar

Strategi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Makassar untuk mengatasi hambatan tersebut telah disusun secara terpadu melalui keempat variabel yang sama. Pada aspek komunikasi, strategi diwujudkan melalui sosialisasi masif dan berkelanjutan kepada petugas Kantor Pertanahan dan PPAT se-Kota Makassar, penyediaan helpdesk sebagai kanal komunikasi dua arah, serta transparansi status layanan secara real-time melalui dasbor sistem. Pada aspek sumber daya, strategi dilakukan dengan Bimbingan Teknis berkala bagi staf loket, petugas validasi, dan verifikator agar kompeten menangani sistem dan kasus non -standar. Pada aspek disposisi, strategi penguatan komitmen pimpinan dan sinergi kelembagaan dengan PPAT diwujudkan melalui forum bersama Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (IPPAT) Kota Makassar yang telah menjadi mitra sejak peresmian layanan. Pada aspek struktur birokrasi, strategi penyempurnaan SOP dan fragmentasi tugas antara tim penerimaan, validasi digital, dan penyelesaian sengketa teknis telah berhasil memangkas waktu penyelesaian layanan sekitar 57–86%. Keempat strategi tersebut tidak berjalan terpisah, melainkan saling memperkuat sehingga arah implementasi layanan menuju pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dapat tetap dijaga.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Makassar

Pertama, pada aspek komunikasi, Kantor Pertanahan disarankan memperluas sasaran sosialisasi tidak hanya kepada petugas peralihan dan PPAT, tetapi juga kepada masyarakat umum sebagai pengguna akhir layanan, dengan menggunakan pendekatan multi-kanal melalui sosialisasi tatap muka di tingkat kecamatan dan kelurahan, kanal media sosial yang aktif, serta materi edukasi berbentuk infografis dan video pendek. Sosialisasi khusus juga perlu diarahkan kepada kelompok yang belum tersentuh layanan elektronik, yaitu ahli waris (terkait peralihan waris) dan pelaku usaha (terkait inbreng), mengingat dua jenis peralihan ini tercatat 0 berkas selama periode penelitian.

Kedua, pada aspek sumber daya, Kantor Pertanahan perlu terus meningkatkan keandalan infrastruktur teknologi dan jaringan internal, mengintensifkan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian ATR/BPN dalam mengantisipasi gangguan server, dan menjadikan Bimbingan Teknis sebagai program berkala dengan kurikulum yang mencakup penanganan kasus eksepsional seperti penolakan otomatis dan konversi sertipikat analog.

Ketiga, pada aspek disposisi, Kantor Pertanahan disarankan memperkuat edukasi mengenai fitur keamanan Sertipikat Elektronik *QR Code*, Tanda Tangan Elektronik tersertifikasi, akses melalui aplikasi Sentuh Tanahku) kepada masyarakat, serta menyediakan pendampingan khusus bagi PPAT yang menangani peralihan dengan sertipikat masih berformat analog agar beban kerja pra-transaksional tidak menggerus motivasi PPAT untuk konsisten menggunakan jalur elektronik.

Keempat, pada aspek struktur birokrasi, Kantor Pertanahan perlu memformalkan SOP mitigasi atas penolakan otomatis dan risiko PNBPHangus, sehingga pemohon tidak dirugikan secara finansial akibat batas waktu perbaikan yang terlampaui. Kantor Pertanahan juga disarankan menyusun *roadmap* migrasi bertahap dari sistem semi-elektronik (dua alur)

menuju sistem yang sepenuhnya elektronik (alur tunggal melalui aplikasi), dengan tetap menyediakan jalur pendampingan bagi pemohon dengan keterbatasan literasi digital sebagai bentuk inklusivitas.

2. Bagi PPAT dan IPPAT Kota Makassar

PPAT sebagai mitra pelaksana yang berperan sebagai "gerbang pertama" layanan disarankan meningkatkan kapasitas digital baik secara mandiri maupun melalui kelembagaan IPPAT, antara lain dengan pelatihan internal kantor PPAT untuk staf, peningkatan infrastruktur pendukung seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang stabil, serta penguatan akurasi pra-transaksional sebagai langkah pencegahan terhadap penolakan otomatis sistem. Pengurus Daerah IPPAT Kota Makassar disarankan menyelenggarakan forum diskusi berkala bersama Kantor Pertanahan, sebagai sarana berbagi praktik baik antar anggota, identifikasi kasus-kasus khusus, dan penyamaan persepsi dalam menjalankan layanan peralihan hak elektronik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat diarahkan pada analisis kuantitatif ketepatan waktu layanan untuk menguji efektivitas percepatan SOP, studi komparatif dengan kantor pertanahan lain yang telah menerapkan layanan elektronik, kajian terhadap layanan peralihan hak waris dan inbreng yang belum terakomodasi dalam sistem, serta penelitian dari perspektif pengguna, khususnya masyarakat dan PPAT, guna memperoleh gambaran implementasi layanan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023). *Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan: Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang*. XIX(1), 26–49.
- Agus, P., Adnyana, S., Kasta, I. K., & Wijaya, A. (2025). *Digital Transformation of Electronic Land Certificates : Solutions and Challenges in Indonesia ' s Modern Land Registration System*. September.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (pp. 1–31).
- Ahmad, H., & Musyaddady, A. (2025). *Peran notaris dan ppat dalam proses peralihan hak atas tanah*.
- Alimuddin, N. H. (2021). *Implementasi Sertifikat Elektronik Sebagai Jaminan Kepastian Hukum Kepemilikan Hak Atas Tanah di Indonesia*. 27(28), 335–345.
- Ayuningutami, P. I., & Najicha, F. U. (2021). *Kajian hukum terhadap ketentuan dan prosedur peralihan waris hak atas tanah*. 10(2), 208–217.
<https://doi.org/10.28946/rpt.v10i2.1534>
- Badri, A. A. R. (2025). *Implementasi Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Jual Beli Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Cilegon*. 108.
- Christover, D. (2023). *Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara*. 2(2).
- Dermawan, I. M. (2023). *Kepastian Hukum dan Efektifitas Pelaksanaan Terkait Kewajiban Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik dalam Pembuatan Hukum Pengalihan Hak atas Tanah*. 6(1), 1–8.
- Dwibin Kannapadang, Munawaroh, S., & Purwanto, S. A. (2025). *Optimizing E-Government for Enhanced Transparency and Accountability in Local Governance*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(5), 4203–4212.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3962>
- Ekawati, D., Wardhani, D. K., Prastiwi, D. E., Prayitno, S., & Purwanto, A. (1997). *Prosedur Peralihan Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Indonesia*. *Jurnal Abdi*

Masyarakat, 2(1), 90–101.

- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., Mashudi, I., Hasanah, N. U. R., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., & Waris, L. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif* (Y. Novita, A. Yanto, & H. M. Saputra (Eds.)). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. https://www.researchgate.net/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif
- Haning, K. E. (2025). *Implementasi Layanan Peralihan Hak Atas Tanah Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Denpasar Provinsi Bali*. 13(1), 1–16.
- Henni, B., & Rosandi, P. (2016). *Akibat Hukum Jual Beli Hak Atas Tanah Yang Belum Didaftarkan*.
- Indeks Literasi Digital Indonesia*. (2022). Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia.
- Indriani, A. R., Nova, F. A., Sidabutar, T. Y., Niravita, A., Adymas, M., & Fikri, H. (2025). *Problematika Hukum Dalam Peralihan Sertipikat Fisik Ke Sertipikat Elektronik Pada Sistem Pendaftaran Tanah Di Indonesia*. November, 9043–9051. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Irfan, B. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital : Studi Literatur Digital Era Public Services*. 4(1), 23–31.
- Law, M. H. (n.d.). *PERALIHAN HAK PEMBAGIAN HAK BERSAMA*. <https://hvbi.co.id/pembagian-bersama-hak-atas-tanah/>
- Makassar, B. P. S. K. (2023). *KOTA MAKASSAR DALAM ANGKA Makassar Municipality in Figures 2023* (W. F. Yafendi (Ed.)). BPS Kota Makassar/BPS-Statistics of Makassar Municipality.
- Mamonto, N., Sumampouw, I., & Undap, G. (2018). *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*. 1, 1–11.
- Noer, R. T., & Nugroho, H. (2024). *Transformasi Digital Pendaftaran Tanah : Tantangan Dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Era Society 5 . 0*. 1(6), 250–261.
- Nurasa, A., & Mujiburohman, D. A. (n.d.). *Pemeliharaan data pendaftaran tanah*.

STPN Press.

- Nurhadi, D. (2024). *Kepastian Hukum Terhadap Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Melalui Pewarisan Berdasarkan Akta Pembagian Hak Waris*. 10, 191–204.
- Patahuddin, M. K., Muaja, H. S., & Turangan, D. D. (2016). *Pengaturan Terhadap Peralihan Hak Milik Atas Tanah Melalui Jual Beli Tanah Menurut Uu No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok -Pokok Agraria*. 13(5).
- Pedrosa, G. V., Kosloski, R. A. D., de Menezes, V. G., Iwama, G. Y., da Silva, W. C. M. P., & Figueiredo, R. M. d. C. (2020). A systematic review of indicators for evaluating the effectiveness of digital public services. *Information (Switzerland)*, 11(10), 1–14. <https://doi.org/10.3390/info11100472>
- Purnomo, H., Suljtmiko, & Ulfiandi, I. Z. (2025). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2), 122–130.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Rezeki, D. S., & Nasution, A. (2023). *Tinjauan Yuridis Peralihan Hak Milik Atas Tanah Karena Tukar Menukar Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Pada Kantor Pertanahan Kota Medan*. 2(24), 20–30.
- Sarah, E., Wahyuni, & Nurasa, A. (2021). *Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Batam*. 1(1), 42–60.
- Sitorus, C. O., & Andraini, F. (2022). *Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik Berdasarkan Pp 24 Tahun 1997 Di Kantor Pertanahan Kota Padangsidimpuang*. 30–39.
- Sulung, U., & Muspaw, M. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier*. 5(September), 110–116. <https://iicls.org/index.php/jer/article/view/238/195>

- Syaifullah, M., Manangin, A., Nurmala, L. D., & Martam, N. K. (2020). Pengalihan Atas Harta Warisan Di Indonesia. *Ilmu Hukum*, 16(2), 177–189.
- Tanah, P., Pewarisan, K., Kota, D. I., & Indonesia, I. N. (2019). *Pembuatan akta pembagian hak bersama dalam peralihan tanah karena pewarisan di kota bukittinggi* □ *. *September*, 65–76. <https://doi.org/10.3376/jch.v5i1.175>
- Vanny, D., Paserangi, H., & Nur, S. S. (2022). *Implementasi Pendaftaran Hak Tanggungan secara Elektronik*. 4(105), 183–193. <https://doi.org/10.36746/alj.v4i2.184>
- Wahyono, E. B., Syaifullah, A., Sitorus, O., & Desmawan, H. (2025). *Digital Transformation of Land Services in Indonesia : A Case Study of*. 1(5), 2020–2024.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 2896–2910. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6187/5167>
- Yusuf, A. M. R., Padjadjaran, U., Kurniati, N., Padjadjaran, U., Rukmana, Y. Y., & Padjadjaran, U. (2024). Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Secara Elektronik Pada Badan Pertanahan Nasional Dan Pejabat Pembuat Akta Tanah. *Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 7, 271–289. <https://doi.org/https://doi.org/10.23920/acta.v7i2.1900>
- Zainuddin, A. (2021). Perbandingan Hibah Menurut Hukum Perdata Dan Hukum Islam. *Jurnal Al-Himayah*, 32(3), 167–186. <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ah/article/view/288/453>
- Zamzani, R. (2025). Implementasi Ganti Kerugian Tanah Wakaf Untuk Pembangunan Jalan Tol Solo-Yogyakarta Di Desa Ngawen Kecamatan Ngawen Kabupaten Klaten. In *Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*.
- Zendrato, J., Wiweka, I. G. T., Hayati, M., Purba, G. A. G., Jelantik, I. B. G. P., & Laksana, I. G. N. D. (2025). Analisis Hukum Peralihan Sertifikat Tanah Konvensional Kesertifikat Tanah Elektronik Di Indonesia Berdasarkan Peraturan Menteri Atr/Kepala Bpn No. 1 Tahun 2021. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 3(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.62281/v3i7.2518>

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 (terkait kewajiban pembuatan Akta Jual Beli oleh PPAT).

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2020 (terkait pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.