



---

## ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DALAM REVOLUSI MODERN DI KANTOR BPN (BADAN PERTANAHAN NASIONAL) KABUPATEN NAGAN RAYA

*Analysis of Online-Based Public Service Implementation In The Modern Revolution In The  
Office of BPN (National Land Agency) Nagan Raya Regency*

**<sup>1\*)</sup>Bayukri, <sup>2\*)</sup>Zuhrizal Fadhly**

<sup>1,2)</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Teuku Umar.

\*Email: <sup>1)</sup>bayukri982@gmail.com, <sup>2)</sup>zuhrizalfadhlyfisip@gmail.com

\*Correspondence: bayukri982@gmail.com

DOI:

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik berbasis online yang diterapkan pada kantor badan pertanahan nasional kabupaten nagan raya. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara. hasil yang diperoleh adalah penerapan pelayanan online di kantor badan pertanahan nasional nagan raya sudah cukup baik namun belum optimal karena berbagai faktor yang mempengaruhinya, seperti (1) masyarakat nagan raya yang belum menguasai teknologi, (2) jaringan internet yang tidak memadai. Di lokasi, (3) sistem aplikasi yang sering mengalami kendala.*

Histori Artikel:

Diajukan:  
04/11/2021

Diterima:  
05/11/2021

Diterbitkan:  
21/01/2022

**Kata kunci:** Layanan, Online, teknologi, orang, sistem.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze online-based public services that are applied to the national land agency office in Nagan Raya Regency. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach, collecting data through interviews. The results obtained are the application of online services at the Nagan Raya National Land Agency office is quite good but not optimal due to various factors that influence it, such as (1) Nagan Raya people who have not mastered technology, (2) Inadequate internet network. On location, (3) application systems that often experience problems.*

**Keywords:** Service, Online, Technology, People, System.

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hal yang penting bagi manusia karena di setiap kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, dikarenakan sangat dibutuhkan oleh manusia setiap hari (Setijanigrum, 2009). Seperti yang kita ketahui kehidupan manusia yang merupakan makhluk sosial yang memerlukan keinginan dalam kepuasan interaksi, harapan, dan jasa. Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat maka dalam pelayanan dibentuk suatu konsep dalam setiap kegiatan instansi pemerintah, instansi non pemerintah (swasta), dan masyarakat untuk menguntungkan kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Harbani, 2007).

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang disesuaikan dalam peraturan-peraturan standar pelayanan publik, di Indonesia standar pelayanan publik diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam undang-undang tersebut yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sedangkan di Aceh standar atau aturan-aturan pelayanan publik diatur dalam Qanun No. 8 Tahun 2008 yang menjelaskan bahwa segala sesuatu kegiatan yang bersangkutan dengan pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan-peraturan umum pemerintah yang baik yaitu nilai-nilai islami, keadilan, kemanusiaan, tertib penyelenggaraan pemerintah, kepastian hukum, dan kesamaan hak. Penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh bertujuan untuk mewujudkan kepastian hak, kewajiban hak, dan kewenangan pelayanan publik di Aceh, mewujudkan pelayanan yang baik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik di Aceh, mewujudkan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di Aceh, meningkatkan kualitas pelayanan publik di Aceh dengan mekanisme cepat, mudah, dan maksimal (Isma, 2019).

Khusus di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Aceh semenjak dalam undang-undang No. 8 Tahun 2008 tentang pelayanan yang dimana kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah menimbulkan peningkatan tanggung jawab penyelenggaraan pemerintah untuk penyediaan barang publik dan kemajuan tingkat daerah yang besar untuk mewujudkan asas umum standar pelayanan.

Terkait dengan keberadaan BPN (Badan Pertanahan Nasional) merupakan Kantor wilayah delegatif dalam hal ini pelayanan Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) mempunyai kewenangan mengatur standar pelayanan yang bersifat nasional di Aceh. Pelayanan dalam hal ini harus mengikuti standar pelayanan online seperti Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Jakarta dan badan pertanahan Banda Aceh. Standar pelayanan online minimal berorientasi pada terwujudnya pelayanan berbasis online dengan perkembangan teknologi di revolusi modern (Susanto et al., 2020). Untuk mewujudkan pelayanan secara nasional yang didalamnya diberi ruang teknologi untuk memastikan terpenuhinya capaian dalam standarisasi pelayanan online seperti validasi data online, administrasi online, dan arsip data buku tanah dan penguploadan data scanner. Dengan perkembangan teknologi pelayanan online dapat mengoptimalkan kebijakan standar pekerjaan dalam Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya.

Analisis pelayanan publik berbasis online di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Nagan Raya untuk mengacu standar pelayanan minimal dikarenakan pelayanan tersebut perlu dilihat dari kondisi administrasi, SDM, dan teknologi. Analisis dari penelitian ini dilihat dari efektivitas dan efisiensi dalam penerapan pelayanan publik berbasis online dengan kajian pada ranah pertanahan dan administrasi pelayanan agar bisa desentralisasi pada keseimbangan instansi, SDM, dan penggunaan teknologi.

Pengaruhnya pelayanan online dapat dilihat dari perkembangan revolusi modern, perkembangan teknologi dapat mengubah pengaruh gaya dalam dunia kerja yang dimana semakin meningkatnya teknologi maka SDM juga harus ditingkatkan mengingat zaman serba canggih (Fonna, 2019). Pelayanan online juga dapat mengefisienkan kinerja dari SDM agar tidak terjadi kegagalan validasi data online, administrasi online, arsip buku tanah dan penguploadan data scanner agar tidak terjadinya kehilangan berkas dan arsip negara dan masyarakat. Sehingga pelayanan online ini sudah menjadi Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan kebutuhan dasar warga negara, yakni kebutuhan fisiologis yang apabila tidak terpenuhi akan mengakibatkan warga negara hidup tidak layak atau bahkan bisa meninggal secara sia-sia (Hendrawan 2014: 368). Konsep standar pelayanan minimal (SPM) sangat berbeda dengan konsep standar pelayanan, konsep standar pelayanan terkait dengan tata

cara atau prosedur standar pelayanan sedangkan standar pelayanan minimal berfokus pada mutu pelayanan.

Mekanisme pelayanan online sudah banyak dilakukan atau terealisasi di beberapa instansi pemerintah maupun non pemerintah (Swasta) di Indonesia dalam mewujudkan standar pelayanan yang optimal baik dalam sistem terintegrasi. seperti yang kita ketahui untuk mewujudkan sebuah sistem terintegrasi pelayanan online menggunakan teknologi informasi dalam pelaksanaannya. Untuk saat ini teknologi merupakan suatu hal yang memiliki perkembangan yang sangat pesat sehingga perkembangan dari teknologi tidak dapat untuk dihindarkan.

Kemajuan teknologi yang pesat di harapkan dapat dimanfaatkan di sistem pelayanan dengan baik supaya dapat memberikan pelayanan yang optimal dan efisien terhadap masyarakat ([W. H. Ibrahim & Maita](#), 2017). Penerapan teknologi dalam pelayanan juga bisa menjadi jawaban dari masalah yang dihadapi dalam melakukan pelayanan selama ini yaitu masalah pemerataan kecepatan dalam pelayanan. Optimalisasi pelayanan online dalam pemenuhan mutu kualitas dari pelayanan itu sendiri yang mana untuk terwujudnya pelayanan prima dalam mengukur suatu efektivitas pelayanan seperti yang kita ketahui masyarakat selalu ingin merasa puas dengan suatu pelayanan maka dijamin yang serba canggih ini menjadi pilihan bagi instansi atau yang memberi pelayanan untuk meningkatkan mutu integritas pelayanan dengan sistem online, hampir seluruh penelitian sudah melakukan penelitian tentang E-Government dengan status pelayanan online di dalam jurnal penelitian hal ini merupakan sesuatu hal kebutuhan teknologi dalam melakukan penyampain informasi yang cepat dan tepat, dalam sistem pelayanan online yang menjadi mutu standar pelayanan dimulai dari administrasi dengan contoh: surat online, validasi online, interaksi melalui situs website dan lain-lainnya. memberikan pelayanan online merupakan kemudahan interaksi dalam pelayanan terhadap masyarakat dikarenakan kantor pemerintahan dituntut untuk memberikan SPM (Standar Pelayanan Minimal) dalam mutu pelayanan ([Sosiawan](#), 2008).

Seperti dalam pembahasan di atas kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya harus diuji, kompetensi, serta analisis dalam pelayanan Online, di kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya menjalankan pelayanan secara online seperti validasi buku tanah, scanner buku tanah, penguploadan data buku tanah, akses pengukuran daftar tanah, dan peta tanah. Hal itu semua sudah dilakukan secara online [www.atrbpn.go.id](http://www.atrbpn.go.id) pelayanan ini sudah semestinya memenuhi standar SPM (Standar Pelayanan Minimal) namun hal tersebut masih dalam permasalahan tatanan mutu dari pelayanan online yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, Jaringan Internet, akses media, operasional online terhadap SDM, dan juga arsip data harus dibuat dalam online untuk dalam pengelolaan buku masih dalam metode manual bahkan sampai penerimaan surat masih dalam operasi manual yang diterima dalam bentuk fisik.

Pelayanan mutu dalam standar online peningkatan diperlukan dikarenakan perkembangan pengguna pelayanan dalam teknologi dan jaringan informasi komunikasi serta keberadaan industri dalam tatanan prosedur pelayanan di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa penerapan pelayanan publik berbasis online dalam revolusi modern di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya dengan metode penelitian kualitatif yang mendeskripsi penelitian Subjek pada pelayanan.

Menurut ([Sugiyono](#), 2016), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen

---

kunci. Subjek dalam penelitian ini dapat disebut sebagai informan atau narasumber, sedangkan objek dari penelitian ini adalah Kantor BPN Kabupaten Nagan Raya. Narasumber merupakan individu pada latar penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Ada satu narasumber dalam penelitian ini, yaitu Penata Pertanahan Pertama BPN Kabupaten Nagan Raya, Pegawai Kantor BPN Nagan Raya, Pegawai Sub Bagian Pelayanan Kantor BPN Nagan Raya, dan menentukan narasumber pada penelitian ini, narasumber dalam penelitian ini adalah bapak SUBKI SH. teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Nagan Raya yang berlokasi di Suak Bili, Suka Makmue, Kabupaten Nagan Raya, Aceh 23671. Hal ini dilaksanakan Kantor BPN merupakan Kantor delegatif dari kementerian agraria dan tata ruang Badan Pertanahan nasional yang mengatur SPM dengan standar pelayanan nasional dengan seiring perkembangan teknologi di era revolusi modern ini dapat mengembangkan mutu pelayanan yang teratur dalam SPM.

Menurut ([Sugiyono, 2005](#)), Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam ([Sugiyono, 2016](#))) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana narasumber diminta pendapat dan idenya. Dalam riset ini wawancara dilakukan di kantor badan pertanahan nagan raya dengan bapak subki SH, sebagai salah satu pegawai di instansi tersebut.

#### 2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan tersaji dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen membuat hasil dari wawancara atau observasi akan lebih dipercaya atau kredibel ([Sugiyono, 2005](#)).

Dalam konteks penelitian, analisis data dapat dimaknai sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian ([I. Ibrahim et al., 2015](#)). Menurut Miles dan Hubberman dalam (([Sugiyono, 2005](#)); ([Afrizal, 2015](#)) dan ([Creswell, 2014](#))) terdapat beberapa metode analisis data yang terbagi dalam 4 bagian besar, yaitu:

- a. Pengumpulan Data Pengumpulan data adalah sebuah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam proses penelitiannya. Adapun data yang diperoleh dapat diambil dari hasil wawancara, dokumentasi, maupun instrumen lain yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian.
- b. Reduksi Data Proses reduksi ini diperlukan sebagai suatu cara untuk menghilangkan data yang tidak diperlukan oleh peneliti, sehingga penelitian yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh peneliti.
  - 1) Diawali dengan mempersiapkan seluruh data yang didapat dari hasil wawancara untuk dianalisis dan dikaji dengan cara membuat transkrip atau mengetik ulang hasil rekaman wawancara.

- 2) Peneliti membaca keseluruhan data yang telah terkumpul berupa transkripsi tersebut untuk membangun general sense atas data/informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
  - 3) Melakukan penyederhanaan data agar data mudah dipahami dan mudah disajikan, sehingga juga memudahkan penarikan kesimpulan akhir. Selanjutnya, Proses pengelompokan/penyusunan data kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Lalu, Pengecekan data melalui membercheck. Data akan benar-benar dipilih sesuai kebutuhan dan kesesuaian dengan penelitian. Kemudian dilakukan proses penginterpretasian dengan cara merangkum data dan menuliskan intisari data dengan makna yang sama namun disusun secara sistematis sesuai dengan topik yang diteliti dan teori yang digunakan dalam penelitian.
- c. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini berupa teks naratif, baik uraian singkat, bagan, dan tabel agar mudah dipahami.
- d. Penarikan Kesimpulan.

Kesimpulan yang ditarik ini harus bisa menjawab rumusan masalah yang sudah ditetapkan oleh peneliti pada awal penelitian. Diawali dengan interpretasi peneliti atas temuan dari wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga penarikan kesimpulan yang diambil menjadi lebih tepat dan akurat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Pelayanan Online**

Dari hasil penelitian penulis lakukan bahwa pelayanan berbasis online Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya sudah dilakukan dengan baik namun tidak optimal. Proses pelayanan basis online yang sudah diimplementasikan oleh BPN (Badan Pertanahan Nasional) hanya 30% yang dapat dilakukan. Hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap Bapak Subki S.H menurut bapak Subki, S.H pelayanan basis online merupakan pelayanan perkembangan dengan teknologi untuk melakukan efektivitas dan efisiensi terhadap masyarakat sebagai kepuasan dalam pelayanan. BPN (Badan Pertanahan Nasional) melakukan outline Paparan pelayanan berbasis online salah satu yang telah diterapkan adalah Sertifikat Elektronik.

Sertifikat Elektronik digunakan sebagai alat administrasi untuk sertifikasi sengketa tanah dan hak kepemilikan tanah ([Febrianti](#), 2021). Menurut dari sumber informan yaitu Bapak Subki S.H Sertifikat elektronik ini memiliki keunggulan dengan sertifikat analog yaitu sebagai sertifikat awal dalam administrasi sengketa tanah dengan sertifikat elektronik dapat dilakukan Pendaftaran melalui Ahli Notaris dan Kantor Camat. Sertifikat elektronik secara tidak langsung memberikan pelayanan yang efisien dikarenakan memberikan Dokumen Elektronik, Validasi Data Pertanahan yang tersistematis dalam Aplikasi, Keamanan data elektronik, dan Landasan Hukum Dokumen Elektronik yang sesuai dalam peraturan menteri ATR/KBPN no 1 tahun 2021. Sertifikat online bukan hanya sebagai alat administrasi namun juga sebagai informasi yang transparansi. Hal ini dikarenakan Sertifikasi Elektronik sudah terintegrasi dalam registering property atau alat dalam melakukan proses pendaftaran sudah dapat dilaksanakan di Kantor BPN dan juga Kantor Ahli Notaris setempat. Lalu mengapa Harus menggunakan Sertifikasi Elektronik?

1. Modernisasi Pelayanan sesuai tuntutan Revolusi Industri 4.0
2. Pengelolaan Arsip pertanahan yang lebih terjamin dan mudah.
3. Efektif dan efisien dalam proses pendaftaran tanah.



4. Integritas Pelayanan dalam prosedur teknis administrasi yang dapat diakses masyarakat melalui Aplikasi system BPN dan Ahli Notaris. Namun hal ini diakses secara terbatas diakibatkan untuk data keamanan dokumen serta validasi data.
5. Proses Kerangka Dalam melakukan Registering Sertifikat Elektronik.



## B. Sistem Pelayanan Online

Sistem operasional pelayanan berbasis online yang diterapkan oleh Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya sudah memiliki standar operasional pelayanan yang prima dengan perkembangan modernisasi, hal ini dikarenakan intensitas pelayanan yang di tuntut dalam pelayanan industry 4.0.

Intensitas pelayanan BPN sudah terbukti dalam menko dengan oss sebagai sektor modernisasi pelayanan 4.0 dalam hasil penelitian wawancara penulis dengan Bapak Subki S. H: BPN (Badan Pertanahan Nasional) menggunakan website yang bernama KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) dengan link website <https://kkp2.atrbpn.go.id>

Menurut narasumber, website pada BPN dapat mempermudah pelayanan administrative registrasi, validasi data, dokumen elektronik, NIB, dan dokumen hukum elektronik. Dengan analisis penulis bahwa sistem operasional berbasis online ini memiliki beberapa keunggulan yaitu:

1. Validasi data yang tersimpan secara terpadu dalam website BPN
2. Mengamankan data,dokumen,berkas,arsip serta legalitas dokumen hukum dengan secara terpadu dikarenakan dengan sistem operasional pelayanan online akan mengurangi kehilangan data
3. Integritas sistem pelayanan online yang terpadu seperti SKPT (Surat Keterangan Pendaftaran Tanah) dapat dilakukan pendaftaran di notaris ataupun di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional).
4. Penulis berpendapat bahwa pelayanan yang telah di terapkan sudah Efisiensi dalam operasional administratif perkantoran BPN (Badan Pertanahan Nasional) dalam informasi, publikasi,sosialisasi dan mediasi terhadap masyarakat untuk menjelaskan pelayanan online.
5. Dalam sistem keamanan di BPN (Badan Pertanahan Nasional) memiliki suatu sistem (SIMTANAS) untuk mengamankan seluruh aset pertanahan di seluruh Indonesia.

Analisis dari penulis penelitian ini dapat mewujudkan cita-cita Negara untuk menuju revolusi industri 4. 0 karena yang telah di lakukan BPN (badan pertanahan nasional) adalah langkah menuju era digitalisasi yang sejalan dengan langkah Pemerintah dalam mewujudkan e-governance.

Dikarenakan Kantor BPN melakukan perkembangan yang signifikan dengan penyesuaian sistem elektronik dalam perkembangan teknologi yang modern. Sebagai contoh BPN dulunya menggunakan Sertifikat Analog, dan mesin ketik analog. Namun Dengan adanya Modernisasi revolusi 4.0 menjadi Sertifikasi elektronik dan alat validasi data serta keamanan data untuk pertahanan Indonesia yang di namakan (SIMTANAS). Dalam penertiban pelayanan berbasis online dapat memberikan nilai dalam pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas. Namun menurut analisa penulis secanggihnya pelayanan dalam administrasi 4.0 juga harus disetarakan dengan perkembangan SDM (Sumber daya Manusia) untuk prosedur Kinerja BPN hal ini dikarenakan Alat operasional tanpa SDM (Sumber Daya Manusia) memadai akan menjadi celah bagi kelemahan pelayanan online.

### **C. Hambatan Pelayanan Online**

Dalam upaya menerapkan pelayanan online terdapat banyak kendala atau hambatan yang mengganggu proses pelayanan ,sehingga pelayanan berbasis online yang dijalankan oleh kantor BPN nagan raya sudah baik namun kurang optimal hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPN nagan raya dalam memberikan pelayanan online secara prima dengan berusaha kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya memberikan pelayanan berbasis online melalui informasi, sosialisasi, publikasi, dan mediasi terhadap informan terbuka atau masyarakat.

Hal ini dikarenakan dalam hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap narasumber ada beberapa kendala seperti: jaringan internet, masyarakat yang kurang memahami dari penggunaan sistem pelayanan berbasis online, lokasi Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) yang sulit mendapatkan koneksi jaringan yang stabil dan sistem aplikasi yang kurang sempurna. Dengan adanya indikator-indikator tersebut maka terjadinya hambatan dalam proses optimalisasi pelayanan berbasis online. Adapun penjelasan indikator-indikator hambatan sebagai berikut:

#### **1. Jaringan internet**

Merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan akses pelayanan berbasis online, hal ini disebabkan jaringan merupakan hal yang sangat vital dalam menjalankan akses digital dikarenakan apabila koneksi/jaringan tidak stabil atau terganggu maka akan membuat sistem aplikasi atau website registrasi kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) menjadi terganggu dan sulit memasuki server internet website. Gangguan jaringan tidak hanya mengganggu server koneksi namun bisa mempengaruhi sistem kinerja pelayanan online seperti validasi data. Hal yang menghambat dalam validasi data sangat tergantung pada kestabilan koneksi jaringan disebabkan kinerja validasi data menggunakan jaringan untuk mengakses website jika ketidak stabilan jaringan terjadi maka validasi data tidak dapat terverifikasi validasi dalam sistem. Seperti yang diketahui berkas dan dokumen atau data merupakan aset penting bagi operator dalam memproses validasi data pertanahan dan itu akan menjadi tanggung jawab besar terhadap KANTAH (Kantor Pertanahan) atau sering disebut juga BPN (Badan Pertanahan Nasional) dalam keamanan spesifikasi data tanah jika hal ini terjadi maka data dokumen pertanahan tersebut tidak dapat di upload pada sistem.

Selain gangguan sistem jaringan berpengaruh pada validasi data namun juga berpengaruh pada pengeditan sertifikasi tanah, hal ini pengeditan sertifikat tanah di akses dengan keadaan jaringan yang stabil jika terjadi gangguan maka proses pengeditan sertifikat tanah akan memakan tempo waktu yang lama, secara analisa penulis jika pengeditan sertifikasi tanah memakan waktu yang lama dalam pengeditan satu sertifikat tanah dalam waktu 30 menit jika pengeditan sebanyak 100 sertifikat maka akan membutuhkan waktu selama 300 menit (5

jam). Maka dalam hal ini akan menyebabkan kinerja dari pegawai akan terhambat dan tidak proporsional terhadap kinerja pegawai BPN (Badan Pertanahan Nasional).

Akibat dari ketidakstabilan jaringan juga akan mengganggu fungsi dari sistem mitra bersama yang berfungsi untuk melakukan pengecekan sertifikat tanah bebas dari sengketa dan pihak lain, pendaftaran sertifikat hak tanggungan, dan SKPT (Surat Keterangan Pendaftaran Tanah). Sehingga apabila gangguan koneksi terjadi maka sistem yang dilakukan diatas akan menghambat proses teknis diatas untuk sistem administrasi perkantoran BPN (Badan Pertanahan Nasional) dan hal itu juga dapat menghambat proses pelayanan online yang tidak bisa dilakukan tanpa adanya jaringan internet. Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan online tanpa jaringan internet tidak dapat digunakan dalam proses, prosedur, akses dan efisiensi penggunaan sistem aplikasi dan website operator pelayanan online tersebut. Pada dasarnya setiap sistem pelayanan online bermasalah pada jaringan internet walaupun internet hanya menjadi bagian kecil dari hambatan penggunaan pelayanan berbasis online, namun tanpa adanya jaringan internet, kestabilan internet, dan akses internet maka proses awal untuk menjalankan program akan sulit dilakukan, maka kestabilan internet merupakan hal vital dalam menjalankan program pelayanan online dikarenakan fungsi dari pelayanan online untuk menghemat cara kinerja dalam memberikan pelayanan berbasis online.

2. Masyarakat yang kurang memahami dari penggunaan sistem pelayanan berbasis online

Penerapan yang dilakukan oleh kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) pelayanan berbasis online ini menjadi satu solusi kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selama ini yang tidak fleksibel dan prosesnya yang memakan waktu yang lama, namun penerapan pelayanan berbasis online ini di kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya juga bisa menjadi permasalahan baru untuk BPN (Badan Pertanahan Nasional) kepada masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat yang kurang atau tidak memahami sistem yang diterapkan pelayanan berbasis online, sehingga pelayanan berbasis online ini menjadi kurang optimal untuk diterapkan di kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya.

Menurut narasumber dalam penelitian ini bahwa narasumber sendiri kurang memahami sistem yang diterapkan saat ini dikarenakan akses dalam pelayanan kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) masih sangat sulit dimengerti, Sedangkan pihak dari BPN (Badan Pertanahan Nasional) sendiri sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan berbasis online yang diterapkan, namun masih kurang optimal jika masyarakat kurang memahami sistem pelayanan online tersebut, ini dikarenakan masyarakat kabupaten nagan raya sendiri memiliki status sosial dan ekonomi yang berbeda, dimana masyarakat yang memiliki status ekonomi rendah biasanya kurang paham terhadap sistem atau teknologi modern. Karena masyarakat dengan status ekonomi rendah kurang akrab dengan teknologi di dalam aktivitas sehari-hari. Menurut penelitian yang dilakukan bapak edwi arief sosiawan bahwa masyarakat yang memiliki status ekonomi rendah cenderung kurang memahami teknologi modern dalam hal ini sejalan dengan apa yang penulis temukan pada data BPS (Badan Pusat Statistik) kabupaten nagan raya jumlah persentase kemiskinan masyarakat kabupaten nagan raya dari 2018 – 2020 sebagai berikut:



**Table 1**  
**Persentase Kemiskinan.**

No	Tahun	Persentase
1	2018	18,7%
2	2019	17,6%
3	2020	21,9%

Menurut analisa penulis angka ini akan terus bertambah di lihat dari pertumbuhan ekonomi yang rendah dari tahun 2016-2020 mengalami penurunan. Pertumbuhan ekonomi nagan raya mengalami kenaikan dari tahun 2016-2019 dari 4% menjadi 7% namun di tahun 2020 sangat menurun drastis yaitu mencapai angka 3%, dari angka persentase tersebut di tahun 2020 ini lebih rendah dari tahun 2016.

Dari penelitian penulis lakukan di atas bahwa pelayanan berbasis online adalah sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan patologi administrasi yaitu *administration rationality*, akan tetapi inovasi ini belum bisa sepenuhnya oleh masyarakat karena banyak dari kalangan masyarakat yang tidak memahami teknologi meskipun sudah dilakukan berbagai upaya sosialisasi oleh BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya.

### 3. Sistem Aplikasi

Aplikasi yang digunakan oleh kantor BPN dalam melakukan pelayanan berbasis online aplikasi mitra bersama yang berfungsi sebagai prosedur melakukan administratif perkantoran BPN (Badan Pertanahan Nasional) seperti pendaftaran sertifikat hak tanggungan, pengecekan sertifikat tanah bebas sengketa, dan surat keterangan pendaftaran pertama namun sistem aplikasi sering mengalami *maintenance* dalam server, hal ini bahwa setiap program aplikasi mempunyai jangka panjang pengelolaan server aplikasi oleh karena itu aplikasi sistem program dilakukan pengelolaan server agar bisa memperbaiki pemograman aplikasi.

Menurut bapak SUBKI SH selaku penata pertanahan pertama mengatakan sistem pemrograman pelayanan berbasis online sudah dilakukan 30% dalam penerapan pelayanan online. Maka dalam hal ini proses yang dilakukan oleh pihak Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) belum sepadan dengan pemrograman pelayanan revolusi industri 4.0.

Namun pemrograman aplikasi sudah menjadi hal yang wajar dalam *maintenance* sebab setiap aplikasi akan mengalami hal tersebut Karena *maintenance* bukan kendala utama bagi bagi pemrograman sistem aplikasi pelayanan berbasis online dan hanya kendala ringan yang persentasenya kecil dalam kendala aplikasi dikarenakan *maintenance* aplikasi sistem itu bisa terjadi selama seminggu sekali dan maksimal sebulan sekali. Dalam sistem program aplikasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) sudah mencapai 80% dan hal ini aplikasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan online sudah baik dikarenakan sistem pelayanan online ini masih dalam proses dalam mewujudkan revolusi industri 4.0 .

Sistem aplikasi ini sudah dioperasionalkan oleh pihak BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya yang akan dialokasikan kepada pihak pusat yang berupa dokumen elektronik, sertifikat elektronik, dokumen hukum elektronik dan lain-lain. Sehingga akses yang dilakukan oleh pihak dari BPN kabupaten nagan raya menjadi terbatas, akses terbatas terhadap sistem aplikasi tersebut bisa menyebabkan BPN nagan raya menjadi kurang

optimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, di dalam pelayanan pun akan memakan waktu yang lebih lama.

Dari analisa penulis mendeskripsikan bahwa dalam menerapkan pelayanan berbasis online di kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya masih sulit untuk di optimalkan karena hambatan-hambatan dan juga implementasi pelayanan berbasis online hanya mencapai 30% yang dapat dipahami oleh masyarakat sehingga hambatan ini akan sulit dilakukan untuk mewujudkan pelayanan berbasis online revolusi industri 4.0 dikarenakan hal utama dalam hambatan masyarakat kabupaten nagan raya sulit menerima pembaharuan kebijakan, yang mana upaya dari pihak BPN sendiri sudah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang begitu merasa sulit pelayanan yang menggunakan teknologi modern karena terbiasa dengan pelayanan manual sehingga BPN hanya bisa menjalankan 30% pelayanan online yang dimana kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) masih harus menggunakan pelayanan manual yang sudah terbiasa dilakukan masyarakat sebagai contoh BPN (Badan Pertanahan Nasional) membuat sertifikat tanah elektronik agar sertifikat tersebut agar bisa di akses dalam teknologi seperti hp dan laptop dalam berbentuk file. Namun dengan kebiasaan masyarakat kabupaten nagan raya yang masih terbiasa dengan sertifikat tanah analog (sertifikat berbentuk fisik). Hal ini menurut analisa penulis pelayanan online diterapkan di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya akan memakan waktu yang lama dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis online dikarenakan budaya dari masyarakat kabupaten nagan raya yang masih terbiasa dengan pelayanan manual.

Padahal pelayanan online sudah menjadi solusi bagi masyarakat agar pelayanan administratif di Kantor BPN agar masyarakat tidak melakukan pelayanan di Kantor hanya dengan melakukan pendaftaran melalui website, dan Kantor notaris. Namun masyarakat masih terasa nyaman dengan pelayanan manual yang akan membuat masyarakat tersebut melakukan administrasi dan registrasi di kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) kabupaten nagan raya yang memakan waktu yang cukup lama dengan proses administration rationality yang dimana analisa penulis pelayanan manual terlalu kaku dan harus menunggu proses waktu registrasi. Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan online akan terealisasikan jika masyarakat kabupaten nagan raya sudah benar-benar terbiasa akan teknologi modern.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah layanan berbasis online semacam ini merupakan solusi dari patologi administrasi yang merupakan masalah yang sering ditemui dalam aplikasi layanan, sehingga untuk mencapai Revolusi Industri 4.0 layanan online semacam ini sudah tepat. Solusi aplikasi. Karena layanan online merupakan persyaratan pemerintah dalam Permendiknas tahun 2021 atr/kbpn no.1 tentang layanan Revolusi Industri 4.0 untuk sertifikat elektronik, maka layanan ini menjadi salah satu acuan layanan online. Efektifitas layanan online dapat dilihat dari beberapa proses dan indikator berjalannya mekanisme layanan online yang efektif, yaitu: integritas layanan, kemudahan akses, dan akses teknis ke Internet. Berkat modernisasi layanan sesuai Permendiknas Revolusi Industri 4.0 No 1 Tahun 2021, realisasi layanan online sangat efisien dan pengelolaan arsip tanah lebih aman dan mudah. Dengan diterapkannya layanan online memberikan beberapa keunggulan terhadap kualitas pelayanan Kantor BPN Kabupaten Nagan Raya yaitu: keamanan data, dokumen, arsip dan jaminan legalitas. Operasi berbasis layanan dapat mengurangi kerugian. Menggunakan data dari Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS). Sistem pelayanan berbasis online juga dapat mempermudah proses pelayanan seperti

administrasi, registrasi, dan verifikasi data. Oleh karena itu, melalui sistem pelayanan online, proses pelayanan akan lebih mudah dan aman secara hukum.

Proses layanan online memiliki standar keamanan data berdasarkan praktik terbaik internasional: Standar Keamanan Informasi Data ISO27001: 2013, menggunakan metode enkripsi, yaitu transmisi atau pemrosesan data, menggunakan tanda tangan elektronik yang sesuai dengan BSRE Root Certification Authorities, menggunakan sertifikat elektronik untuk keamanan 2FA (Factor Otentikasi) yaitu memastikan pemilik sertifikat memiliki file digital, penyimpanan data digital ATRBPN yaitu memiliki model enkripsi dan cadangan reguler di pusat data dan DRC, data pemilik tanah akan disesuaikan yaitu metode perlindungan data pribadi di mana hanya beberapa data tertentu yang dapat diakses publik.

Transparansi: Dengan diterapkannya layanan online, data yang digunakan untuk menjamin proses akses masyarakat terhadap tanah menjadi transparan, dan data pemilik tanah akan menyesuaikan perlindungan data pribadi yang disimpan atau dikirimkan oleh sistem ATRBPN. Kendala: Proses pelayanan online merupakan salah satu bentuk pelayanan yang efektif dan efisien untuk memuaskan konsumen, namun terdapat kekurangan atau sedikit kendala dalam proses pelayanan online, karena penerapan pelayanan online masih dalam proses mewujudkan manajemen pelayanan publik Revolusi Industri 4.0, Oleh karena itu, sistem pelayanan ini perlu disesuaikan untuk mencapainya.

Berdasarkan dari jawaban narasumber bapak Subki S. H bahwa permasalahan pelayanan online menjadi kendala utama yang sering dijumpai dan menjadi tantangan terhadap pihak instansi yaitu untuk mencoba mensosialisasikan terhadap masyarakat untuk proses pelayanan secara online namun masyarakat masih terbiasa dengan pelayanan manual atau tradisional sehingga proses pelayanan berbasis online ini harus menyesuaikan dengan masyarakat dan bekerja keras dalam mensosialisasikan. Adapun permasalahan hambatan lainnya dalam skala ringan yaitu hambatan dalam pelayanan berbasis online ini dikarena menggunakan teknologi dan akses internet bagaimanapun akses internet dan sistem aplikasi program menjadi kendala ringan dalam proses prosedur pelayanan online jika jaringan internet sulit diakses maka pelayanan online akan sulit dioperasikan dan jika sistem pemrograman aplikasi sedang *maintenance* maka harus menunggu perkembangan server program aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Creswell. (2014). *Metodologi Penelitian* (K. P. M. Group (ed.)).
- Febrianti, S. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Sertipikat Hak Atas Tanah Elektronik. *Indonesian Notary*, 3(3).
- Fonna, N. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang*. Guepedia.
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Ibrahim, I., Serrano, M. J., & Svoboda, K. K. H. (2015). Method of studying palatal fusion using static organ culture. *Journal of Visualized Experiments: JoVE*, 103. <https://doi.org/10.3791/53063>.
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*,

**Bayukri, Zuhrizal Fadhly**

Analisis Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Revolusi Modern di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya

---

3(2), 17–22. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v3i2.4262>.

Isma, Y. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*.

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.

Sosiawan, E. (2008). “Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia (Challenges and Obstacles in Implementing E-Government in Indonesia).” *National Proceeding E-Indonesia, ITB, Bandung*, 46–59.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Susanto, S., Nawawi, M. A., & Rohim, A. (2020). Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Perspektif Revolusi Industri 4.0 di SD Bayan Islamic School. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 2(3), 1–19. <https://doi.org/10.36671/andragogi.v2i3.114>.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).