

**DIGITALISASI PELAYANAN PERTANAHAN: STUDI EFEKTIVITAS
PENDAFTARAN TANAH ONLINE DI KABUPATEN KENDAL**

***LAND ADMINISTRATION DIGITALIZATION: A STUDY ON THE
EFFECTIVENESS OF ONLINE LAND REGISTRATION IN KENDAL
REGENCY***

Ela Kurniasari dan Baidhowi

Universitas Negeri Semarang

Korespondensi Penulis : elakurnia00@students.unnes.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Ela Kurniasari dan Baidhowi. *Digitalisasi Pelayanan Pertanahan: Studi Efektivitas Pendaftaran Tanah Online di Kabupaten Kendal*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.9 (2025).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa efektif layanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal yang merupakan bagian dari modernisasi pelayanan publik berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Sentuh Tanahku belum berjalan optimal, ditandai dengan masih adanya antrean panjang masyarakat. Faktor penghambatnya meliputi gangguan teknis sistem, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, dan ketidaksesuaian data tanah dengan sistem digital. Sehingga diperlukan peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem, serta edukasi masyarakat untuk mewujudkan layanan pertanahan yang efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas Layanan, Pendaftaran Tanah, Digitalisasi

ABSTRACT

This study aims to measure the effectiveness of post-online land registration services at the Kendal District Land Office, which is part of the modernization of digital-based public services. The research method used is qualitative with an empirical juridical approach through interviews, observations, and document studies. The results of the study show that the implementation of the Sentuh Tanahku system has not been optimal, as indicated by the long queues of people. The inhibiting factors include technical system disruptions, limited human resource competencies, and the incompatibility of land data with the digital system. Therefore, it is necessary to increase human resource capacity, improve the system, and educate the public to realize effective, accountable, and sustainable land services.

Keywords: Service Effectiveness, Land Registration, Digitization

A. PENDAHULUAN

Tanah merupakan salah satu aset terpenting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena berkaitan langsung dengan aspek ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Penguasaan dan pemanfaatan tanah yang tidak tertib sering menimbulkan permasalahan hukum, seperti sengketa, tumpang tindih hak, dan lemahnya kepastian hukum.¹ Oleh sebab itu, negara melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) telah menegaskan kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia yang terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) UUPA secara jelas menyatakan bahwa *“Untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.”* Ketentuan ini menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan di Indonesia.²

Untuk melaksanakan amanat UUPA tersebut, pemerintah kemudian mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yang mengatur prosedur, tata cara, serta dokumen yang diperlukan dalam pendaftaran tanah.³ Dalam Pasal 3 PP 24/1997 dijelaskan bahwa tujuan pendaftaran tanah adalah untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas tanah, menyediakan informasi yang lengkap kepada pihak-pihak yang berkepentingan, serta menyelenggarakan tertib administrasi pertanahan.⁴ Selanjutnya, kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat dalam Pasal 4 yang menyatakan bahwa *“setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas kesamaan hak, kepastian waktu, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.”* Dalam konteks inilah,

¹ Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*, Jilid 1, Djambatan, Jakarta, 2007.

² Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria..

³ Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

⁴ Lisnadia Nur Avivah, Sutaryono Sutaryono dan Dwi Wulan Titik Andari, *Pentingnya Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali dalam Rangka Perlindungan Hukum Kepemilikan Sertipikat Tanah*, *Tunas Agraria*, Vol.5, No.3 (2022), p.197–210.

pelayanan pendaftaran tanah merupakan bagian dari tanggung jawab negara yang harus terus ditingkatkan kualitasnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi turut mendorong lahirnya kebijakan digitalisasi pelayanan pertanahan.⁵ Salah satunya diwujudkan melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, yang menjadi tonggak transformasi dari sistem manual ke sistem digital. Inovasi ini diharapkan mampu mempercepat pelayanan, mengurangi praktik birokrasi berbelit, serta memberikan kepastian waktu bagi masyarakat.⁶ Penerapan aplikasi *Sentuh Tanahku* yang dapat digunakan sebagai pendaftaran secara online merupakan langkah konkret modernisasi tersebut. Namun, meskipun regulasi sudah dirancang sedemikian rupa, kenyataan di lapangan tidak selalu sesuai dengan harapan.⁷

Implementasi sistem pendaftaran online di berbagai daerah menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa Kantor Pertanahan berhasil mengurangi antrean dan mempercepat pelayanan, tetapi sebagian lainnya masih menghadapi berbagai kendala. Di Kabupaten Kendal, misalnya, Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal pada hari *senin, 1 September 2025 sekitar pukul 11.00* WIB, menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia antrean online atau pendaftaran tanah online, pemohon masih kerap mengalami waktu antrean panjang atau pemohon yang menggunakan kuasa seperti notaris di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal belum bisa menjamin terkait kepastian layanan di loket pelayanan jika pelayanannya akan dilayani dihari sesuai yang diinginkan.

Sehingga pemohon harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan di loket. Hal ini menunjukkan waktu tunggu pemohon sering kali tak menentu karena belum adanya keterbatasan layanan di loket perharinya. Misalnya, pada hari-hari tertentu, jumlah antrean bisa mencapai 100 hingga 200 berkas per hari, bahkan mencapai 300 berkas, sementara jumlah petugas loket hanya sekitar 12 orang.

⁵ Muhammad Ngafifi, *Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya*, Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi, Vol.2, No.1 (2014), p.34.

⁶ Yulia Jaya Nirmawai dan Indra Gunawan, *Transformasi Digital Kementerian ATR/BPN*, Newsletter ATR/BPN, 2021, <https://pubhtm15.com/tgsp/ddlh/basic/>.

⁷ Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Pengaturan Saksi*, Ramadja Karya, Bandung, 1988.

Dengan beban pelayanan sebanyak itu, tidak semua pemohon dapat dilayani pada hari yang sama, terutama bagi pemohon yang menggunakan kuasa yang membawa beberapa berkas sekaligus (maksimal 5 berkas per hari).

Tak hanya itu, belum diterapkannya sistem pembatasan layanan harian membuat proses antrean menjadi tidak efisien. Seandainya ada pembatasan, misalnya hanya 50 antrean per hari, maka nomor antrean di atas batas tersebut dapat dijadwalkan ke hari berikutnya. Namun, kenyataannya di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal, semua pemohon tetap menunggu pada hari yang sama tanpa kepastian akan terpanggil atau tidak. Hal ini menimbulkan ketidakpastian waktu pelayanan, terutama bagi masyarakat yang menggunakan kuasa. Di sisi lain, masyarakat umum yang datang tanpa kuasa cenderung mendapatkan pelayanan lebih cepat melalui layanan prioritas, karena jumlah berkas yang dibawa lebih sedikit dan langsung ditangani di loket khusus.

Akan tetapi, masih terdapat kendala lain seperti ketidaksiapan berkas dari pemohon umum yang menyebabkan antrean semakin lama, karena petugas harus mengarahkan kembali pemohon untuk melengkapi dokumen atau mengisi formulir melalui *customer service*. Hal ini terjadi karena beberapa faktor seperti permasalahan dokumen, verifikasi ulang, keterbatasan SDM di loket pelayanan dengan jumlah petugas loket hanya 12 orang dengan pemohon perharinya bisa mencapai 100-200 berkas, dan masih adanya pemohon yang minim pemahaman terhadap sistem baru terutama masyarakat awam yang kurang memahami prosedur administrasi pertanahan.

Selain itu, jumlah permohonan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal juga relatif tinggi, data menunjukkan bahwa pemohon perharinya di loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal ini mencapai 100-200 berkas, bahkan pada waktu tertentu bias mencapai 300 berkas dalam satu hari. Jumlah ini tergolong tinggi jika dibandingkan dengan jumlah petugas loket yang hanya 12 orang dan juga waktu kerja pelayanan yang jam kerjanya dibuka pada jam 08.00 s/d 15.00 WIB. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan normatif digitalisasi pelayanan dengan realitas di lapangan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Berbeda dengan Kantor Pertanahan Kota Semarang justru menunjukkan hasil lebih optimal dalam penerapan sistem pelayanan digital. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Laut, Dewi, dan Muhyidin (2024) yang berjudul “*Penerapan Sistem Pendaftaran Tanah Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima*” menunjukkan bahwa sistem layanan pendaftaran pasca pendaftaran online di Kota Semarang berjalan lebih tertib dan efektif, dengan waktu tunggu yang relatif singkat dan terukur dalam mendukung pelayanan publik yang prima. Hal ini ditunjang oleh kesiapan infrastruktur teknologi, ketersediaan Sumber Daya Manusia yang proporsional, dan intensitas sosialisasi yang cukup kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan berbasis digital.⁸

Dari sisi akademis, beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran beragam mengenai efektivitas pelayanan pertanahan berbasis online. Penelitian Ariana Damayanti Finandita (2025) di Kabupaten Kudus menunjukkan bahwa penerapan pendaftaran tanah online mampu mempercepat administrasi dan mengurangi antrean dibandingkan sistem manual. Senada dengan itu, Sabella Nurul Hidmah (2025) juga menilai administrasi pertanahan berbasis online di Kudus lebih efektif, meskipun masih terdapat kendala literasi digital masyarakat. Selain itu, Muhammad Rizqi Ahsan (2024) mengkaji bahwa program sertipikat tanah elektronik di Pekalongan berhasil memperkuat kepastian hukum dan efisiensi pelayanan. Namun, penelitian Miranda Hasna Dea dan Fransiscus Xaverius Arsin (2022) di Bandar Lampung menemukan bahwa pelayanan loket online belum optimal karena masih bercampur dengan proses manual. Lebih luas lagi, kajian Yuni Antika dkk. (2025) mengenai digitalisasi pelayanan publik di era Revolusi Industri 4.0 juga mengungkap bahwa meskipun teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi, hambatan berupa kesenjangan digital dan keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi masalah utama.

Maka, terlihat sebagian besar penelitian lebih menekankan pada efektivitas administrasi pertanahan secara online atau program sertipikat tanah elektronik.

⁸ M. B. B Laut, I. G. A. G. S Dewi dan Muhyidin, *Penerapan Sistem Pendaftaran Tanah Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima*, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2024.

Sedangkan penelitian sekarang mengenai efektivitas pelayanan pasca pendaftaran online masih terbatas, khususnya pelayanan tatap muka di loket setelah masyarakat melakukan registrasi online. Padahal, fase ini menjadi bagian penting dalam menilai keberhasilan digitalisasi pelayanan karena langsung berhubungan dengan pengalaman masyarakat. Penelitian yang secara khusus menelaah bagaimana pelayanan di loket setelah pendaftaran online dilakukan termasuk penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris, karena tidak hanya meninjau ketentuan hukum yang mengatur pelayanan pertanahan, tetapi juga mengkaji pelaksanaannya secara nyata di lapangan, khususnya terkait dengan kepastian waktu, keteraturan antrean, efisiensi biaya, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal yang belum banyak dikaji secara mendalam, khususnya di tingkat daerah seperti Kabupaten Kendal. Hal ini membuka ruang penelitian baru yang berfokus pada hubungan antara regulasi, penerapan teknologi digital, dan praktik pelayanan di lapangan dalam perspektif hukum agraria dan pelayanan publik.

Permasalahan yang perlu dikaji adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dan bagaimana efektivitasnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Permasalahan tersebut muncul karena adanya ketidaksesuaian antara target normatif pelayanan yang menuntut kepastian, transparansi, dan akuntabilitas dengan kenyataan di lapangan yang masih menunjukkan berbagai hambatan. Hambatan-hambatan tersebut antara lain meliputi kendala teknis pada sistem komputerisasi pertanahan dan aplikasi “*Sentuh Tanahku*” yang sering mengalami gangguan jaringan atau perbaikan sistem, sehingga menghambat proses antrean maupun pendaftaran online. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kendala utama, karena jumlah petugas loket yang hanya sekitar dua belas orang tidak sebanding dengan tingginya volume pemohon yang mencapai 100 hingga 300 berkas per hari.

Di sisi lain, minimnya pemahaman dari masyarakat terhadap prosedur pelayanan pertanahan menyebabkan banyak berkas tidak lengkap sehingga memperpanjang waktu pelayanan. Ditambah lagi, belum adanya pembatasan jumlah layanan per hari membuat waktu tunggu pemohon menjadi tidak menentu.

Kondisi-kondisi tersebut menjadikan efektivitas pelayanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online belum sepenuhnya optimal dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, pasti, dan transparan. Hal ini penting untuk ditelaah agar diketahui faktor-faktor penyebab terjadinya kesenjangan serta upaya perbaikan yang perlu dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal serta menilai efektivitasnya dengan menitikberatkan pada indikator kepastian waktu, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Isu hukum yang muncul dalam penerapan layanan ini meliputi keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti administrasi pertanahan, penjaminan kepastian hukum atas data digital yang diunggah pemohon, serta potensi sengketa akibat ketidaksesuaian data fisik dan yuridis yang berasal dari proses pendaftaran online. Selain itu, implementasi sistem digital menuntut adanya kepatuhan terhadap regulasi seperti Undang-Undang Pokok Agraria, PP 24 Tahun 1997, dan Peraturan Menteri ATR/BPN terkait layanan elektronik, sehingga penting untuk menilai apakah mekanisme digital telah selaras dengan prinsip-prinsip hukum pertanahan nasional.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal?

Penelitian ini menggunakan bentuk pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang tidak hanya menelaah ketentuan hukum tertulis (*law in the books*), tetapi juga meneliti praktik hukum yang terjadi di lapangan (*law in action*).⁹ Dengan Pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan serta efektivitas layanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.

Subjek penelitian meliputi pegawai Kantor Pertanahan, khususnya petugas loket/koordinator pelayanan yang terlibat langsung dalam pelayanan, serta masyarakat atau pemohon yang menggunakan layanan pendaftaran tanah. Karakteristik subjek dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan, sehingga informasi yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu: (1) observasi, untuk mengamati secara langsung mekanisme pelayanan di loket pasca pendaftaran online; (2) wawancara, baik dengan petugas maupun pemohon, guna menggali informasi lebih mendalam tentang kendala dan efektivitas layanan; (3) dokumentasi, berupa arsip, data statistik, serta SOP pelayanan; dan (4) studi kepustakaan, dengan menelaah peraturan perundang-undangan, literatur, dan penelitian terdahulu yang relevan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.¹⁰ Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh temuan yang valid dan kredibel.¹¹ Melalui metode ini diharapkan dapat tergambar secara jelas efektivitas layanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online serta dirumuskan rekomendasi yang praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

B. PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Tanah Pasca Pendaftaran Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal

Pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan seiring perkembangan teknologi informasi dan kebijakan reformasi birokrasi bidang agraria. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) selaku lembaga memiliki wewenang dalam administrasi pertanahan nasional berkomitmen menghadirkan pelayanan yang lebih cepat,

¹⁰ M B Miles dan A M Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, SAGE Publications, Beverly Hills, CA, 1992.

¹¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2011.

transparan, dan akuntabel. Salah satu implementasinya adalah melalui digitalisasi layanan pertanahan, yang diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023, sebagai wujud peralihan dari sistem analog ke digital dalam pelayanan pertanahan.¹²

Transformasi digital dalam pelayanan pertanahan merupakan langkah strategis pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan sistem pendaftaran tanah secara online bertujuan untuk mempercepat proses administrasi pertanahan, mengurangi potensi praktik maladministrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, digitalisasi ini menjadi bagian dari program nasional “*Digital Government Transformation*” yang diamanatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menekankan integrasi layanan publik berbasis digital untuk efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat.¹³

Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal merupakan salah satu institusi yang mengimplementasikan digitalisasi pelayanan melalui sistem antrean online pada aplikasi Sentuh Tanahku. Kantor ini melayani wilayah seluas 1.002,23 km² dengan jumlah petugas pelayanan langsung sebanyak 12 orang yang harus menangani 100–200 pemohon per hari, bahkan dapat mencapai 300 berkas pada hari tertentu. Hasil observasi lapangan tanggal 1 September 2025 menunjukkan bahwa rasio petugas dan pemohon sangat tinggi, sehingga menyebabkan antrean padat dengan waktu tunggu sekitar 30 menit pada hari kerja normal.¹⁴ Dominasi layanan peralihan hak, jual beli, hibah, roya, dan peningkatan hak semakin menambah volume pelayanan harian. Meskipun penerapan antrean online memungkinkan masyarakat melihat jumlah antrean dan memperkirakan waktu layanan, sistem ini belum mengurangi beban tatap muka secara signifikan karena pemeriksaan berkas tetap dilakukan secara manual mengingat dokumen pertanahan merupakan arsip negara yang wajib disimpan secara fisik

¹² Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

¹³ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

¹⁴ Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal, *Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal*, diakses dari <https://kab-kendal.atrbpn.go.id/>, diakses pada 03 Desember 2025.

Prosedur pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kendal telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010. Pemohon melakukan pendaftaran antrean melalui aplikasi atau mesin antrean, kemudian menunggu panggilan di loket pelayanan sesuai jenis layanan. Jika syarat administrasi belum dipahami, pemohon diarahkan ke *Customer Service* (CS). Setelah berkas dinyatakan lengkap, pemohon menerima Surat Perintah Setor (SPS) dan melakukan pembayaran melalui kanal resmi untuk melanjutkan proses pelayanan yang hasilnya akan diinformasikan melalui WhatsApp. Meski demikian, digitalisasi di Kendal baru efektif pada tahap antrean karena sebagian besar proses verifikasi substansial masih dilakukan secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya berfungsi sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik, melainkan baru sebagai alat pengelolaan antrean.

Tanggal Observasi	Jumlah Pemohon	Jumlah Petugas Pelayanan	Kondisi Pelayanan	Keterangan
1 September 2025	100-200 orang per hari	12 orang	Antrean padat	Hari kerja normal, waktu tunggu \pm 30 menit

Tabel 1. Hasil Observasi Lapangan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal (1 September 2025)

Sumber: Data hasil observasi lapangan peneliti, 2025.

Dengan sumber daya manusia yang terbatas tersebut, Kantor Pertanahan Kendal melayani rata-rata 100–200 pemohon per hari, bahkan pada hari-hari tertentu bisa mencapai 300 berkas permohonan, yang didominasi oleh pelayanan pendaftaran peralihan hak, jual beli, hibah, roya, serta peningkatan hak atas tanah. Volume pelayanan yang tinggi ini menuntut adanya sistem yang mampu mengefisienkan waktu pelayanan agar tidak terjadi penumpukan antrean.

Awal mula penerapan sistem pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal berawal dari kebijakan nasional yang dikeluarkan oleh Kementerian ATR/BPN melalui penerapan aplikasi *Sentuh Tanahku*. Aplikasi ini diluncurkan sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang

bertujuan untuk mendukung tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.¹⁵ Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat mengambil nomor antrean secara online dari rumah dan melihat jumlah antrean pada hari yang diinginkan, sehingga dapat memperkirakan waktu kedatangannya ke Kantor Pelayanan. Sistem antrean online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal mulai diimplementasikan secara aktif pada tahun 2025, dan menjadi bagian dari modernisasi pelayanan publik di bidang pertanahan agar sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan akuntabel sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹⁶

Mekanisme pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal secara umum sudah mengikuti prosedur operasional standar yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pertanahan, alur pelayanan dimulai dari:

- a. Pemohon melakukan pendaftaran antrean melalui aplikasi *Sentuh Tanahku* atau langsung datang ke Kantor untuk mengambil antrean di mesin antrean digital.
- b. Setelah memperoleh nomor antrean, pemohon menunggu panggilan untuk dilayani di loket pelayanan sesuai jenis layanan yang dibutuhkan.
- c. Apabila pemohon belum memahami syarat administrasi, maka diarahkan ke bagian *Customer Service* (CS) untuk mendapatkan informasi dan pendampingan dalam pengisian formulir.
- d. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh petugas, pemohon akan memperoleh Surat Perintah Setor (SPS) untuk membayar biaya pelayanan melalui kanal resmi seperti bank atau kantor pos. Pembayaran tersebut menjadi bukti sah bagi pemohon untuk menindaklanjuti proses pendaftarannya.

¹⁵ A. M Paradigma, *Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2023.

¹⁶ Septi Maudi Pratiwi, *Kantah Kab. Kendal Ikuti Launching Layanan Peralihan Elektronik Di Lingkungan Kantor Wilayah BPN Prov Jawa Tengah*, diakses dari <https://kab-kendal.atrbpn.go.id/berita/kantah-kab-kendal-ikuti-launching-layanan-peralihan-elektronik-di-lingkungan-kantor-wilayah-bpn-prov-jawa-tengah>, diakses pada 03 Desember 2025.

- e. Setelah semua tahap dilalui, petugas akan memproses berkas, dan hasil pelayanan akan diinformasikan kepada pemohon melalui WhatsApp resmi Kantor Pertanahan Kendal.
- f. Pemohon kemudian datang kembali untuk mengambil hasil pelayanan seperti sertipikat atau dokumen lainnya

Implementasi pendaftaran tanah online di Kendal masih menghadapi berbagai kendala teknis dan non-teknis. Kendala teknis meliputi gangguan pada sistem Komputerisasi Pertanahan Terpadu (KPT) yang terpusat di Jakarta sehingga jika terjadi server down seluruh layanan di daerah ikut terhenti, error pada aplikasi Sentuh Tanahku, keterbatasan sinyal atau jaringan internet, serta keterlambatan sinkronisasi data antara sistem online dan KPT.¹⁷ Sementara itu, kendala non-teknis mencakup keterbatasan SDM yang hanya berjumlah 12 petugas loket untuk melayani ratusan pemohon per hari, minimnya fasilitas pendukung seperti komputer dan printer, rendahnya literasi digital masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi online, serta belum adanya pembatasan jumlah antrean harian yang mengakibatkan menumpuknya pemohon pada hari tertentu. Situasi ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kapasitas sumber daya dan kebutuhan pelayanan digital yang terus meningkat.

Jika ditinjau dari perspektif hukum, pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah di Kendal belum sepenuhnya memenuhi asas kepastian waktu, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 21 huruf (d) mengharuskan adanya standar waktu penyelesaian layanan yang jelas, namun belum adanya pembatasan jumlah antrean harian membuat kepastian waktu sulit dicapai. Secara administratif, pelayanan telah sesuai PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, tetapi efektivitasnya masih terkendala oleh infrastruktur, SDM, dan sistem digital yang belum terintegrasi sepenuhnya. Selain itu, penerapan dokumen elektronik dalam Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 belum berjalan optimal karena sebagian pelayanan masih perlu dokumen fisik.

¹⁷ N. Hidayah dan S. Nur, *Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrean Mobile terhadap Efisiensi Waktu Pelayanan di Puskesmas Rappang*, Jurnal Prepotif, Vol.7, No.3 (2023), p.112–23.

Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang menuntut digitalisasi penuh dan kenyataan empiris di lapangan yang masih bertumpu pada mekanisme manual.

Menurut asas-asas yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi asas kepastian waktu, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.¹⁸ Namun dalam pelaksanaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal, kepastian waktu pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi karena belum ada pembatasan jumlah antrean harian. Seharusnya, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 21 huruf (d) UU Pelayanan Publik, standar pelayanan harus mencakup jangka waktu penyelesaian yang jelas. Akan tetapi, kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara aturan normatif dan realitas pelaksanaan di lapangan. Selain itu, ditinjau dari PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, pelayanan di Kendal sudah sesuai secara administratif, namun belum sepenuhnya efektif dari segi efisiensi waktu. Sementara itu, berdasarkan Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 juga belum berjalan optimal karena sebagian besar pelayanan masih memerlukan dokumen fisik.

Transformasi digital dalam pelayanan publik di bidang pertanahan memang masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, serta adaptasi sistem birokrasi.¹⁹ Digitalisasi layanan pertanahan memerlukan sinergi antara kesiapan sumber daya manusia, penguatan sistem teknologi informasi, serta dukungan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi. Tanpa keseimbangan di antara ketiga unsur tersebut, pelaksanaan sistem elektronik berpotensi mengalami kendala dari segi efektivitas, efisiensi, dan kepastian waktu pelayanan.²⁰ Selain itu, keberhasilan reformasi birokrasi digital pada lembaga pertanahan tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem daring semata, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut benar-benar mampu mewujudkan prinsip transparansi, kepastian waktu, dan kemudahan akses bagi masyarakat pengguna layanan.²¹

¹⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2008.

²⁰ D. Rahayu, *Implementasi Digitalisasi Layanan Pertanahan dalam Perspektif Good Governance*, Jurnal Hukum Dan Pembangunan Nasional, Vol.12, No.2 (2022), p.145–60.

²¹ A Siregar, *Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik di Lingkungan ATR/BPN*, Jurnal Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik, Vol.5, No.1 (2023), p.22–34.

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal sudah secara rutin melaksanakan rapat evaluasi pelayanan, baik secara mingguan maupun bulanan. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai kendala pelayanan, khususnya pada antrean online. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menilai perlunya inovasi baru berupa pembatasan jumlah antrean harian agar pelayanan lebih teratur dan pemohon mendapatkan kepastian waktu. Selain itu, diperlukan pula penambahan jumlah petugas pelayanan di loket agar volume pekerjaan sebanding dengan jumlah pemohon yang datang setiap hari.

Jika dibandingkan dengan daerah lain, seperti Kantor Pertanahan Kota Semarang, implementasi pendaftaran tanah online berjalan lebih optimal. Berdasarkan hasil penelitian oleh Laut, Dewi, dan Muhyidin (2024), pelaksanaan sistem pendaftaran tanah elektronik di Kota Semarang mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih tertib, efisien, dan transparan. Hal ini disebabkan oleh dukungan infrastruktur teknologi yang lebih baik, ketersediaan SDM yang proporsional, serta intensitas sosialisasi kepada masyarakat yang tinggi. Masyarakat di Semarang sudah terbiasa menggunakan aplikasi pendaftaran online dan memahami prosedur pelayanan digital, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan antrean tertata dengan baik. Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi dan sistem yang digunakan sama, yaitu aplikasi *Sentuh Tanahku*, efektivitas pelaksanaannya bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia di masing-masing kantor pertanahan.²²

Berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, efektivitas suatu kebijakan dipengaruhi oleh faktor hukum, penegak hukum, sarana prasarana, masyarakat, dan kebudayaan. Dalam konteks Kabupaten Kendal, hambatan terbesar terdapat pada faktor penegak hukum (SDM) dan sarana prasarana (infrastruktur digital), yang keduanya belum memadai untuk mendukung digitalisasi pelayanan pertanahan secara optimal. Faktor masyarakat juga berperan karena rendahnya literasi digital mengakibatkan berkas tidak lengkap, salah input, dan perlunya pendampingan berulang. Jika dibandingkan dengan Kota Semarang, efektivitas pelayanan digital jauh lebih baik karena dukungan infrastruktur dan kualitas SDM yang lebih tinggi, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Laut,

²² Laut, Dewi dan Muhyidin, *Penerapan Sistem Pendaftaran Tanah Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima*.

Dewi, dan Muhyidin (2024). Perbandingan ini memperlihatkan bahwa efektivitas digitalisasi layanan tidak hanya ditentukan oleh adanya aplikasi online, tetapi juga kesiapan perangkat hukum, teknologi, SDM, serta kebiasaan masyarakat dalam menerima dan mengadaptasi perubahan layanan berbasis digital.²³

2. Efektivitas Layanan Pendaftaran Tanah Pasca Pendaftaran Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal

Efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana suatu instansi pemerintah mampu mencapai tujuan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Efektivitas dikatakan tercapai apabila proses pelayanan dapat memberikan hasil yang optimal, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, efektivitas juga berkaitan dengan kemampuan lembaga penyelenggara layanan untuk mengelola sumber daya secara efisien, menyesuaikan sistem dengan kebutuhan pengguna, serta memastikan adanya kepastian waktu dan transparansi dalam proses pelayanan. Pelayanan publik yang efektif mencerminkan tingkat kinerja birokrasi yang mampu berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat, bukan hanya pada pelaksanaan prosedur semata.²⁴

Dalam transformasi digital, efektivitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh integrasi antara teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat. Digitalisasi pelayanan pertanahan melalui sistem antrean dan pendaftaran online diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, mempermudah akses masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem berbasis digital sering kali terhambat oleh faktor teknis seperti stabilitas jaringan dan sistem aplikasi, serta faktor non-teknis seperti resistensi perubahan birokrasi dan rendahnya adaptasi masyarakat terhadap sistem baru. Oleh karena itu, untuk mencapai efektivitas yang ideal, digitalisasi layanan pertanahan harus diiringi dengan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta strategi edukasi publik yang berkelanjutan.²⁵

²³ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006.

²⁴ T. Wibowo, *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Instansi Pemerintahan Daerah*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol.9, No.1 (2022), p.45–58.

²⁵ M. Lestari, *Transformasi Digital dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal Kebijakan Dan Reformasi Administrasi, Vol.5, No.2 (2023), p.88–102.

Dalam pelayanan pertanahan, efektivitas digitalisasi tercermin dari sejauh mana sistem pendaftaran online mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, serta menjamin kepastian waktu bagi masyarakat. Efektivitas diukur melalui lima indikator utama, yaitu kepastian waktu, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian penulis dengan petugas dan masyarakat menunjukkan bahwa meskipun penerapan antrean online melalui aplikasi *Sentuh Tanahku* telah membawa kemajuan dalam akses pelayanan, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan baik teknis maupun non teknis.

a. Aspek kepastian waktu

Menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal belum sepenuhnya sesuai dengan target waktu sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pertanahan, yang menuntut adanya batasan dan kejelasan waktu penyelesaian setiap jenis layanan.²⁶ Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang datang ke kantor pertanahan masih menghadapi antrean panjang yang dikarenakan salah satunya belum adanya pembatasan jumlah layanan per hari. Berdasarkan keterangan petugas, jumlah pemohon yang dilayani mencapai 100–200 berkas per hari, bahkan pernah mencapai 300 berkas dalam satu hari kerja, sedangkan petugas loket pelayanan hanya berjumlah 12 orang.

Akibatnya, tidak semua pemohon dapat dilayani pada hari yang sama dan sebagian harus kembali keesokan harinya. Kondisi ini berkaitan dengan belum tercapainya asas *kepastian waktu* sebagaimana diatur dalam Pasal 21 huruf (d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara menetapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan jelas dan pasti. Maka, jika dilihat dari sudut pandang yuridis dan empiris, kepastian waktu pelayanan di Kantor Pertanahan Kendal masih bersifat relatif dan bergantung pada kapasitas sumber daya manusia serta kondisi teknis di lapangan.

²⁶ Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pertanahan.

b. Aspek efisiensi

Penerapan sistem antrian online sebenarnya dimaksudkan untuk mengefektifkan waktu pelayanan dan mengurangi antrian panjang di kantor. Aplikasi *Sentuh Tanahku* dapat memudahkan masyarakat mengambil antrian secara daring melalui rumah selama dua puluh empat jam, sehingga pemohon dapat memperkirakan waktu kedatangan dan menghindari penumpukan di loket. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa efisiensi tersebut belum sepenuhnya terwujud karena meskipun antrian diatur secara online, seluruh proses pelayanan tetap harus dilakukan secara tatap muka. Pemeriksaan berkas fisik masih menjadi syarat utama karena Kantor Pertanahan sebagai lembaga administratif wajib menyimpan dokumen asli sebagai arsip Negara.²⁷

Dengan demikian, masyarakat tetap harus datang ke kantor membawa dokumen lengkap, dan menunggu panggilan dari petugas sesuai jenis layanan dan kesiapan berkas. Dari sisi biaya, sistem online memang mengurangi pengeluaran transportasi karena pemohon dapat menyesuaikan waktu kedatangan, tetapi belum secara signifikan mempercepat penyelesaian layanan. Efisiensi baru dapat dicapai apabila sistem digital ini terintegrasi dengan pelayanan elektronik sepenuhnya sebagaimana diamanatkan dalam Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023, yang menegaskan perlunya penggunaan dokumen elektronik dalam seluruh tahapan pelayanan pertanahan untuk memangkas waktu dan biaya.²⁸

c. Aspek transparansi

Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal telah berupaya menyediakan informasi publik secara terbuka melalui berbagai media, seperti banner pengumuman di ruang tunggu, papan informasi jenis dan biaya layanan, serta melalui aplikasi *Sentuh Tanahku*. Selain itu, masyarakat juga dapat memperoleh penjelasan langsung dari petugas *Customer Service* (CS)

²⁷ Dwita Amanda Maryati, *Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, 2023.

²⁸ Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

mengenai prosedur, syarat administrasi, dan estimasi waktu pelayanan. Upaya ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi yang diatur dalam Pasal 7 UU No. 25 Tahun 2009, yang menegaskan kewajiban instansi pemerintah untuk menyampaikan informasi pelayanan secara jelas, mudah diakses, dan tidak diskriminatif.

Meski demikian, hasil wawancara dengan pemohon menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan dalam sosialisasi digital. Sebagian besar masyarakat, terutama pemohon yang berasal dari daerah pedesaan, belum memahami cara mendaftar melalui aplikasi *Sentuh Tanahku* dan lebih memilih datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi. Kurangnya literasi digital ini menyebabkan keterbukaan informasi digital belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi melalui media daring dan kegiatan edukatif agar transparansi digital dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

d. Aspek akuntabilitas

Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal telah menerapkan sistem pertanggungjawaban yang cukup baik. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan layanan memperoleh bukti tanda terima berkas, Surat Perintah Setor (SPS) sebagai bukti pembayaran PNBP, serta tanda serah terima dokumen setelah proses selesai. Bukti-bukti ini menjadi jaminan akuntabilitas administrasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum apabila terjadi sengketa di kemudian hari. Petugas juga memberikan notifikasi kepada pemohon melalui pesan WhatsApp resmi Kantor Pertanahan Kendal setelah berkas selesai diproses dan siap diambil.

Selain itu, pihak kantor pertanahan kabupaten Kendal juga sudah melaksanakan rapat evaluasi rutin mingguan atau bulanan untuk menilai efektivitas pelayanan serta menindaklanjuti keluhan masyarakat. Praktik ini mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas internal sesuai dengan amanat Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009, yaitu kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan kepada publik secara periodik.

e. Aspek kepuasan masyarakat

Mayoritas pemohon merasa cukup puas terhadap adanya inovasi antrean online karena memberikan kemudahan dalam mendapatkan nomor antrean dan mengatur waktu kedatangan. Namun, kepuasan tersebut belum menyeluruh karena masih terdapat keluhan terkait antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan gangguan teknis aplikasi seperti *server down* pada *Sentuh Tanahku*. Beberapa masyarakat juga mengeluhkan keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon.

Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan sudah ramah dan komunikatif, tetapi mengharapkan adanya pembatasan jumlah antrean harian serta penambahan petugas pelayanan agar waktu penyelesaian lebih pasti. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tingkat kepuasan masyarakat dapat dikategorikan berada pada tingkat “cukup puas”, dengan catatan bahwa peningkatan efektivitas sistem digital dan kenyamanan pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Secara keseluruhan, efektivitas layanan pendaftaran tanah pasca penerapan sistem pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal mencerminkan adanya langkah maju dalam upaya modernisasi pelayanan publik di bidang pertanahan. Meskipun penerapan digitalisasi melalui aplikasi *Sentuh Tanahku* telah meningkatkan kemudahan akses, transparansi, dan akuntabilitas, namun efektivitas secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat kendala dalam aspek kepastian waktu, efisiensi, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur digital.

Oleh karena itu, optimalisasi efektivitas pelayanan memerlukan sinergi antara kebijakan pemerintah pusat dan pelaksana di daerah, peningkatan kapasitas aparatur, serta edukasi masyarakat mengenai pentingnya pemanfaatan layanan elektronik. Dengan adanya evaluasi dan penguatan berkelanjutan, sistem pendaftaran tanah online diharapkan dapat benar-benar mewujudkan asas pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan berkeadilan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah pasca pendaftaran online di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal menunjukkan adanya transformasi menuju digitalisasi layanan publik melalui pener penerapan aplikasi Sentuh Tanahku. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 1 September 2025, jumlah pemohon pelayanan berkisar antara 100–200 orang per hari dengan jumlah petugas loket sebanyak 12 orang, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas pelayanan. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang serta waktu tunggu yang cukup lama, meskipun sistem antrean online telah diimplementasikan. Di balik permasalahan tersebut, muncul isu hukum penting, yaitu belum selarasnya pelaksanaan pendaftaran tanah online dengan ketentuan normatif dalam PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerapan Dokumen Elektronik. Ketidaksinkronan antara regulasi elektronik dan praktik manual di lapangan menimbulkan ketidakpastian hukum terhadap keabsahan dokumen, kepastian waktu pelayanan, serta tanggung jawab hukum jika terjadi kesalahan sistem. Isu hukum inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian karena belum banyak kajian empiris yang secara langsung menilai kesesuaian implementasi digitalisasi pertanahan dengan standar normatif pelayanan publik dan hukum agraria.

Pelaksanaan sistem pendaftaran tanah online di Kendal juga belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat berbagai kendala teknis maupun non-teknis. Kendala teknis meliputi gangguan sistem Komputerisasi Pertanahan Terpadu (KPT), error pada aplikasi Sentuh Tanahku, serta keterbatasan jaringan internet yang berdampak langsung pada keterlambatan sinkronisasi data. Sementara itu, kendala non-teknis mencakup minimnya sumber daya manusia dan alat, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum adanya pembatasan jumlah antrean harian. Kondisi tersebut menyebabkan efektivitas pelayanan belum terpenuhi sesuai standar kepastian waktu dan efisiensi sebagaimana ditentukan dalam UU Pelayanan Publik. Dalam kerangka akademik, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa analisis integratif yang menghubungkan tiga aspek sekaligus: (1) efektifitas pelaksanaan pendaftaran tanah online di tingkat daerah;

(2) kesesuaiannya dengan norma hukum pertanahan dan pelayanan publik; serta
(3) identifikasi gap antara digitalisasi yang diproyeksikan oleh Permen ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 dan realitas empiris di kantor pertanahan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kondisi pelayanan, tetapi juga mengungkap persoalan normatif dan kelembagaan yang selama ini belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harsono, Boedi. 2007. *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Jakarta: Djambatan.
- Miles, M. B. dan A. M. Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Soekanto, Soerjono. 1988. *Efektivitas Hukum dan Pengaturan Saksi*. Bandung: Ramadja Karya.
- _____. 2006. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Publikasi

- Avivah, Lisnadia Nur, Sutaryono Sutaryono dan Dwi Wulan Titik Andari. *Pentingnya Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali dalam Rangka Perlindungan Hukum Kepemilikan Sertipikat Tanah*. *Tunas Agraria*, Vol.5, No.3 (2022).
- Hidayah, N. dan S. Nur. *Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrean Mobile terhadap Efisiensi Waktu Pelayanan di Puskesmas Rappang*, *Jurnal Prepotif*, Vol.7, No.3 (2023).
- Lestari, M. *Transformasi Digital dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia*, *Jurnal Kebijakan Dan Reformasi Administrasi*, Vol.5, No.2 (2023).
- Ngafifi, Muhammad. *Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya*, *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, Vol.2, No.1 (2014).
- Rahayu, D. *Implementasi Digitalisasi Layanan Pertanahan dalam Perspektif Good Governance*, *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Nasional*, Vol.12, No.2 (2022).
- Siregar, A. *Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik di Lingkungan ATR/BPN*, *Jurnal Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik*, Vol.5, No.1 (2023).
- Wibowo, T. *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Instansi Pemerintahan Daerah*, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol.9, No.1 (2022).

Karya Ilmiah

- Laut, M. B. B, I. G. A. G. S Dewi dan Muhyidin. 2024. *Penerapan Sistem Pendaftaran Tanah Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Maryati, Dwita Amanda. 2023. *Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru*. Skripsi. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Paradigma, A. M. 2023. *Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Website

Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. *Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal*. diakses dari <https://kab-kendal.atrbpn.go.id/>. diakses pada 03 Desember 2025.

Nirmawati, Yulia Jaya dan Indra Gunawan. *Transformasi Digital Kementerian ATR/BPN*, Newsletter ATR/BPN, 2021. diakses dari <https://pubhtml5.com/tgsp/ddlh/basic/>. diakses pada 03 Desember 2025.

Pratiwi, Septi Maudi. *Kantah Kab. Kendal Ikuti Launching Layanan Peralihan Elektronik di Lingkungan Kantor Wilayah BPN Prov Jawa Tengah*. diakses dari <https://kab-kendal.atrbpn.go.id/berita/kantah-kab-kendal-ikuti-launching-layanan-peralihan-elektronik-di-lingkungan-kantor-wilayah-bpn-prov-jawa-tengah>. diakses pada 03 Desember 2025.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria..

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

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

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pertanahan.