

## PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (KOMPUTERISASI KEGIATAN PERTANAHAN) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN XYZ

Sifa Fauziah Fanani<sup>1\*</sup>, Binti Shofiatul Jannah<sup>2</sup>

UIN Sunan Ampel Surabaya

Email : [sifafauziah.1906@gmail.com](mailto:sifafauziah.1906@gmail.com)<sup>1</sup>, [binti.shofiatul@uinsa.ac.id](mailto:binti.shofiatul@uinsa.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to determine the application of accounting information systems (computerization of defense activities) to the quality of public services at the XYZ Land Office. The data collection method was carried out by interviewing several staff at the XYZ Land Office and several service users of the XYZ Land Office. The results showed that the implementation of the CTF system has had a positive impact in improving the efficiency and effectiveness of land services, especially in terms of data recording and information management, although there are still some technical obstacles such as occasional system disruptions. Although the level of public satisfaction with land services shows quite good results, there are still challenges in terms of service efficiency, especially when there is an increase in the volume of service requests.*

**Keywords:** Layanan Publik; Sistem Informasi Akuntansi; Komputerisasi Kegiatan Pertanahan

### Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

**Copyright : Author**

**Publish by : Musytari**



This work is licensed under

a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Attribution-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## PENDAHULUAN

Kantor Pertanahan XYZ merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan mengatur berbagai aspek pertanahan di wilayahnya. Merujuk pada regulasi resmi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Pasal 20 dan 21 Kantor Pertanahan berperan menjalankan sebagian tanggung jawab dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota tertentu. Kantor Pertanahan secara sistematis menangani penetapan hak dan pendaftaran tanah, melakukan penataan serta pemberdayaan lahan, dan mengelola pengadaan kawasan pertanahan. Selain itu, lembaga ini berperan aktif dalam mengendalikan dan menyelesaikan potensi sengketa pertanahan, serta mengimplementasikan layanan berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi dan transparansi. Dalam upaya berkelanjutan, Kantor Pertanahan turut menjalankan reformasi birokrasi, menangani pengaduan masyarakat, dan memberikan dukungan administratif lintas unit organisasi, yang kesemuanya bertujuan untuk menciptakan tata kelola pertanahan yang profesional, akuntabel, dan responsif.

Pertumbuhan penduduk yang pesat serta perkembangan ekonomi yang semakin maju memberikan perubahan besar yang mempengaruhi berbagai bidang kehidupan termasuk juga pelayanan (Azulaidin, 2021). Dalam menjalankan tugasnya, Kantor Pertanahan XYZ

menghadapi berbagai tantangan, terutama meningkatnya volume pelayanan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat sebagai penerima layanan menuntut layanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan. Layanan pertanahan, yang meliputi pengurusan sertifikat tanah, peralihan hak atas tanah, dan berbagai administrasi lainnya, tidak lagi dapat mengandalkan cara-cara manual yang cenderung memakan waktu lama. Kondisi ini membuat pemerintah harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan melakukan inovasi agar dapat menyediakan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini (Angraini & Hendarsyah, 2019).

Kantor Pertanahan telah mengambil langkah strategis dengan mengimplementasikan sebuah sistem yang dikenal sebagai Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP). Sistem KKP ini dirancang khusus untuk mendigitalisasi dan mengotomatisasi berbagai kegiatan administrasi pertanahan. Melalui penerapan sistem KKP diharapkan bisa mengoptimalkan pengelolaan data pertanahan, mempercepat proses pelayanan, serta dapat menyediakan tingkat akurasi yang tinggi dan sistem keamanan data yang terjamin. Dengan demikian, tidak hanya pelayanan kepada masyarakat yang menjadi lebih cepat dan mudah diakses, tetapi juga potensi terjadinya kesalahan manusia dalam pengolahan data dapat diminimalkan.

Penerapan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) menjadi salah satu solusi untuk masalah layanan pertanahan. Dengan adanya sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) Kantor Pertanahan XYZ dapat menjalankan fungsinya dengan lebih cepat dan terstruktur. Hal ini tentunya akan berpengaruh langsung pada waktu penyelesaian layanan yang dihadapi masyarakat. Hal lainnya yang tidak kalah penting adalah tingkat respon positif dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Respon positif dan kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dari kualitas layanan publik. Salah satunya yakni mencakup persepsi masyarakat terhadap kecepatan layanan, kemudahan akses informasi, serta kejelasan prosedur yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan XYZ setelah menggunakan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP).

Penggunaan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) membantu pelaksanaan kegiatan di Kantor Pertanahan yang menyediakan kemudahan bagi para pegawai. Namun sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) ini juga memiliki kendala sehingga tidak dapat digunakan pada saat jaringan internet terganggu, pemadaman listrik, dan juga pada saat server tidak dapat diakses atau tidak berfungsi sebagai mestinya atau *server down*. Hal ini menyebabkan pengentrian data ataupun pencatatan transaksi terhambat sehingga pelayanan pun menjadi kurang efisien. keberadaan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) sebagai sistem informasi akuntansi dan juga sekaligus instrumen pengendalian internal sangat penting untuk membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga tercapai kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat. Penelitian analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) di Kantor Pertanahan XYZ bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) dalam kegiatan administrasi pertanahan seperti membantu mempercepat kegiatan administrasi kantor pertanahan, meningkatkan akurasi data dan dampaknya terhadap kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses implementasi sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), pengalaman pengguna, serta persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## LANDASAN TEORI

### Good Governance Theory

Menurut Rahimallah (2022) Pengertian *good governance* mencakup mekanisme pemerintahan yang digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan kegiatan sosial-ekonomi suatu negara menuju tata pemerintahan yang berkualitas. Bagi Indonesia, konsep ini menjadi tujuan krusial dalam transformasi sistem birokrasi (Agung Kurniawan & Suswanta, 2021). Implementasi *good governance* dimaksudkan untuk mendorong percepatan transformasi kualitas layanan publik dan melakukan perbaikan menyeluruh terhadap sistem birokrasi yang selama ini rentan terhadap penyimpangan dan ketidakefisienan. (Idris, 2017)

### Kualitas Layanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Muliani et.al. (2023) pelayanan publik adalah bentuk penyediaan layanan kepada masyarakat yang membutuhkannya dan dilaksanakan dengan kepatuhan penuh terhadap ketentuan resmi dan protokol yang telah ditetapkan secara sah. Pelayanan yang berkualitas akan dirasakan oleh masyarakat jika instansi mampu menyediakan layanan profesional dengan standar kualitas yang baik. Hal ini mencakup prosedur yang jelas, layanan yang santun, lancar, dan tertib, serta adanya kepastian waktu dan biaya (Nasrullah & Puspaningtyas, 2023). Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Rowena et.al. (2020) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui dua parameter, yaitu ekspektasi layanan yang diharapkan dan persepsi aktual atau layanan yang dialami.

Menurut Wibowati (2021) Terdapat lima karakteristik utama yang digunakan sebagai parameter penilaian masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu

1. Bukti langsung (*tangibles*) yang mencakup ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi;
2. Keandalan (*reliability*) yang menggambarkan kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai janji;
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yang tercermin dari kesediaan staf dalam membantu dan melayani masyarakat dengan sigap;
4. Jaminan (*assurance*) yang meliputi kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas staf yang bebas dari risiko dan keraguan;
5. Empati (*empathy*) yang ditunjukkan melalui kemudahan dalam menjalin komunikasi yang efektif.

Ketika layanan yang diterima oleh pengguna jasa selaras dengan harapan masyarakat, maka hal ini akan menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan tersebut dan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pelayanan untuk masyarakat harus sepenuhnya selaras dengan standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. dan berpedoman pada ketentuan pelaksanaan kegiatan. Tingkat kepuasan yang dirasakan penerima pelayanan yaitu masyarakat merupakan hasil perbandingan antara pengalaman layanan yang diterima masyarakat dengan apa yang masyarakat harapkan. Apabila hal tersebut dapat tercapai maka bisa dikatakan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi (SI) merupakan sebuah konstruksi kompleks yang menggabungkan berbagai elemen, mencakup sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, prosedur operasional, dan saluran komunikasi. Sistem ini dirancang untuk mengelola siklus informasi mulai dari penyimpanan hingga penyajian dalam lingkup organisasi. Peran strategisnya meliputi tiga level manajerial, yaitu: mendukung pengambilan keputusan strategis bagi manajemen puncak, memfasilitasi pengawasan dan analisis permasalahan di tingkat manajer menengah, serta membantu menyederhanakan kompleksitas organisasional untuk mendorong inovasi pada level operasional (Pradipta & Rani, 2020).

Sistem informasi menurut Mulyadi yang dikutip oleh Suhartini et.al., (2020) adalah Sistem Informasi Akuntansi dapat didefinisikan sebagai mekanisme terstruktur yang mengintegrasikan berbagai dokumen, catatan, dan laporan keuangan secara sistematis. Tujuan utamanya adalah menyediakan data finansial yang komprehensif guna memudahkan manajemen dalam mengelola aktivitas operasional perusahaan secara efektif. Menurut Sri Hastuti et.al. (2021) sistem informasi akuntansi merupakan sistem terintegrasi yang terdiri dari komponen data, perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, dan jaringan komunikasi. Komponen-komponen tersebut bekerja sama dalam mengelola dan mengolah data keuangan melalui proses, formulir, catatan, dan pelaporan yang terkoordinasi. Fungsi utama sistem informasi akuntansi adalah menghasilkan informasi keuangan yang akurat, komprehensif, dan berguna sebagai landasan pengambilan keputusan strategis oleh manajemen.

Menurut Efendi yang dikutip oleh Angraini dan Hendarsyah (2019) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memiliki beberapa tujuan penting dalam menjalankan peranannya, yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan kegiatan usaha baru, memberikan tingkat kualitas informasi yang tinggi yang dihasilkan sistem yang telah tersedia, memperkuat pengendalian akuntansi dan pengawasan internal melalui peningkatan keandalan informasi akuntansi serta penyediaan dokumentasi yang lengkap terkait pertanggungjawaban serta mengoptimalkan efisiensi biaya dengan mengurangi pengeluaran untuk aktivitas administratif dalam pencatatan akuntansi.

## Komputerisasi Kegiatan Pertanahan

Dalam penelitian Pradipta dan Rani (2020) menyebutkan komputerisasi dalam pelayanan pertanahan di Indonesia dimulai pada tahun 1997 dengan implementasi *Land Office Computerization* (LOC) atau komputerisasi kantor pertanahan, ini dikembangkan bersama antara Badan Pertanahan Nasional Indonesia dan Spanyol. Sistem komputerisasi ini menggunakan *smallworld* yakni sebuah perangkat lunak pengelola basis data spasial produk *General Electric* yang memiliki beberapa karakteristik antara lain yaitu kemampuan mengelola data spasial, berorientasi objek, kemudahan integrasi dengan aplikasi lain, dan penggunaan teknologi *Java* dengan memanfaatkan DBMS *Oracle Spatial*. Dalam memenuhi kebutuhan kantor pertanahan dikembangkan pula aplikasi SAS versi sederhana dan aplikasi layanan informasi pertanahan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai penerapan sistem informasi akuntansi komputerisasi kegiatan

pertanahan (KKP) serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik di Kantor Pertanahan XYZ. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari hasil wawancara. Wawancara dilakukan kepada pegawai Kantor Pertanahan XYZ mengenai pengalaman, tantangan dalam penerapan sistem informasi akuntansi komputerisasi kegiatan pertanahan (KKP) dan strategi yang dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem komputerisasi kegiatan pertanahan (KKP). Wawancara juga dilakukan kepada masyarakat penerima pelayanan di Kantor Pertanahan XYZ mengenai pengalaman dalam mengakses layanan, tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan pertanahan. Observasi atau pengamatan juga digunakan untuk teknik pengumpulan data pada penelitian ini. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap infrastruktur teknologi yang tersedia di kantor pertanahan, proses pelayanan sehari-hari, penggunaan sistem komputerisasi kegiatan pertanahan (KKP) oleh pegawai kantor pertanahan, serta pelayanan pegawai dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan pertanahan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pertanahan adalah organisasi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan di bidang pertanahan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan, pelayanan untuk masyarakat yang diberikan oleh Kantor Pertanahan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pertanahan. Pemenuhan kepentingan masyarakat ini berperan dalam menjaga kelangsungan dan tegaknya citra sistem pemerintahan. Tanggung jawab pemerintah di bidang pertanahan di Indonesia, yaitu merumuskan dan melaksanakan aturan-aturan mengenai pendaftaran tanah, survei, pengukuran, dan pemetaan, menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Presiden No. 20 Tahun 2015.

Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) adalah salah satu sistem informasi yang dijalankan di Kantor Pertanahan XYZ untuk mengelola dan mendigitalkan berbagai aspek terkait administrasi pertanahan. KKP bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses pengelolaan data pertanahan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan konvensional. Sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) sangat membantu dalam proses kerja kantor pertanahan yang sebelumnya masih bersifat konvensional, kini telah bertransformasi menjadi digital. Dengan adanya sistem informasi ini, integritas data menjadi lebih terjamin, aksesibilitas informasi meningkat, dan efisiensi kerja pun meningkat signifikan. Dengan KKP, kantor pertanahan bisa menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, memastikan integritas dan akurasi data, serta mendukung transparansi dalam administrasi pertanahan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Pertanahan XYZ menghadapi tantangan signifikan terkait sistem informasi yang belum sepenuhnya efisien. Meskipun telah diterapkan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), sistem ini masih memiliki keterbatasan. Pengelolaan data dan informasi pertanahan yang baik adalah kunci dalam pelaksanaan sasaran pembangunan nasional yang berkelanjutan. Penerapan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) di Kantor Pertanahan XYZ telah memberi banyak manfaat bagi para pegawai, seperti kemudahan dalam pencatatan data, efisiensi proses kerja, dan dukungan terhadap

pelaksanaan tugas sehari-hari. Prosedur pelayanan sertifikasi tanah sering mengalami kendala administrasi yang memakan waktu cukup lama. Meskipun inovasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) telah membuat proses pencatatan data menjadi lebih mudah dan efisien, pegawai Kantor Pertanahan masih menghadapi kesulitan karena aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) ini digunakan oleh seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia, aplikasi ini terkadang mengalami *error* sehingga menghambat kelancaran pelayanan. Sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) yang merupakan aplikasi sistem informasi yang sangat membantu dalam proses kerja Kantor Pertanahan yang sebelumnya masih bersifat konvensional, kini telah bertransformasi menjadi digital. Dengan adanya sistem informasi ini, integritas data menjadi lebih terjamin, aksesibilitas informasi meningkat, dan efisiensi kerja pun meningkat signifikan.

Kantor Pertanahan XYZ menyediakan berbagai layanan, salah satunya yaitu layanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). PTSL sendiri adalah program pemerintah yang bertujuan menyediakan dan memberikan kepastian hukum untuk masyarakat dalam hal menerbitkan sertifikat tanah untuk pertama kalinya. Program ini dilaksanakan secara bersamaan dan meliputi seluruh objek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan di dalam suatu wilayah desa atau kelurahan (Handayani, 2019). PTSL bertujuan untuk mencegah sengketa dan konflik di masa depan serta menyediakan kepastian hukum atas hak tanah milik masyarakat. Kegiatan PTSL merupakan program rutin yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan setiap tahunnya. Salah satu penggunaan sistem KKP ini yakni digunakan dalam kegiatan proses unggah berkas Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) 2024 dan pengecekan data yang ada di Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) dengan berkas fisik. Dalam hal ini, sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) sangat berperan penting dalam memastikan bahwa data yang diunggah akurat dan sesuai dengan berkas fisik yang ada. Proses ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data pertanahan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas Kantor Pertanahan dalam melayani masyarakat.

Penggunaan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) adalah terkadang aplikasi mengalami *error* dan jaringan internet yang terganggu. Hal ini menyebabkan proses pengunggahan berkas memakan waktu yang lama, menghambat efisiensi kerja. Selain itu, saat melakukan penyesuaian antara berkas fisik buku tanah dan berkas elektronik yang ada di aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), sering kali ditemukan ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian ini menyoroti kerentanan sistem KKP terhadap kesalahan manusia atau *human error*. Human error juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Kesalahan dalam memasukkan data atau mengunggah berkas dapat menghasilkan informasi yang kurang akurat sehingga mempengaruhi keputusan yang diambil berdasarkan data tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, kesalahan ini dapat berdampak langsung pada masyarakat yang bergantung pada layanan BPN.

Sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) memang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data pertanahan, namun kendala teknis dan kesalahan input manusia tetap menjadi tantangan yang signifikan. Saat sistem mengalami gangguan atau lambat, proses kerja terhambat dan produktivitas menurun. Ketidaksesuaian data fisik dan digital menambah kompleksitas dan memerlukan pemeriksaan ulang yang cermat, memperpanjang waktu penyelesaian tugas. Penting untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi

Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), guna meminimalkan *error* hingga *Maintenance*. Dengan demikian, aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) dapat benar-benar berfungsi sebagai alat yang efektif dalam mendukung proses kerja yang lebih efisien dan akurat, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Good governance* menjadi salah satu tujuan utama yang ingin dicapai dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia. (Agung Kurniawan & Suswanta, 2021) Tujuan *good governance* adalah untuk mempercepat pelaksanaan pelayanan serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dan membantu perbaikan fungsi birokrasi yang masih belum sempurna dan tidak sesuai dengan aturan. (Idris, 2017). Layanan informasi publik yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (Permen ATR/BPN) Nomor 32 Tahun 2021. Implementasi Permen ATR/BPN Nomor 32 Tahun 2021 oleh BPN merupakan langkah signifikan dalam meningkatkan transparansi layanan publik di sektor pertanahan. Layanan yang diberikan kantor pertanahan XYZ dalam hal pelayanan sertifikat tanah sudah sangat terbuka baik dari pembiayaan pengurusan sertifikat ataupun pemberian informasi pertanahan yang dapat diakses di *website* resmi BPN XYZ atau pemberian sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial Kantor Pertanahan XYZ. Selain itu Kantor Pertanahan juga memberikan informasi secara rutin mengenai kegiatan dan pelayanan yang disediakan secara konsisten melalui sosialisasi terkait kebijakan-kebijakan baru ataupun kegiatan yang akan dilakukan di masyarakat. Salah satu contohnya adalah sosialisasi terkait program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang rutin diadakan untuk desa-desa. Dengan adanya sosialisasi ini, masyarakat menjadi lebih terinformasi dan dapat berpartisipasi aktif dalam program-program yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan.

Kantor pertanahan XYZ juga menyediakan LARASITA (Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah) yaitu program yang bertujuan untuk mendekatkan layanan pertanahan kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil dan pedesaan, melalui mobil keliling. Penjadwalan dan sosialisasi dari LARASITA yang jelas meningkatkan transparansi informasi. Alur pelayanan yang sistematis dan terbuka memastikan bahwa masyarakat mengetahui setiap langkah yang harus diambil dan dokumen apa saja yang diperlukan. Hal ini mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan Kantor pertanahan. Penyerahan sertifikat dilakukan secara terbuka dan tepat waktu, memberikan kepastian kepada masyarakat tentang hak kepemilikan tanah masyarakat. Melalui LARASITA, Kantor pertanahan XYZ mempromosikan transparansi dalam pelayanan publik, mempercepat proses sertifikasi tanah, dan memastikan bahwa masyarakat, terutama di daerah terpencil, mendapatkan layanan pertanahan yang adil dan akuntabel.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan XYZ adalah pengaduan secara online yang dapat diakses melalui pemindaian *barcode*. Cara kerjanya sederhana: masyarakat hanya perlu memindai kode *barcode* yang tersedia, kemudian diarahkan ke platform pengaduan online Kantor Pertanahan. Dari sana, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan keluhan atau permintaan layanan terkait pertanahan tanpa harus mengunjungi Kantor Pertanahan secara langsung. Inovasi ini tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam penanganan pengaduan. Dengan sistem ini, pengaduan dapat langsung diteruskan ke unit yang bertanggung jawab tanpa harus melalui

proses manual yang panjang, sehingga mempercepat resolusi masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Selain itu, penggunaan teknologi *barcode* juga memberikan keuntungan tambahan dalam hal pelacakan dan manajemen pengaduan. Kantor Pertanahan dapat dengan mudah melacak status setiap pengaduan dan menganalisis data untuk mengenali pola atau tren tertentu untuk mendukung pengembangan yang lebih baik. Dengan adopsi inovasi seperti ini, Kantor Pertanahan menunjukkan komitmennya untuk terus meningkatkan layanan publik dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan modern. Hal ini juga sejalan dengan visi Kantor Pertanahan untuk menjadi lembaga yang responsif dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Kantor pertanahan XYZ meningkatkan kualitas layanan dan produknya dengan meningkatkan kompetensi pegawainya melalui pelatihan dan sertifikasi. Pengembangan SDM dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, pegawai kantor pertanahan mengikuti pelatihan teknis di bidang pertanahan, seperti pengukuran tanah, pendaftaran tanah, dan penyelesaian sengketa tanah. Selain itu, pegawai kantor pertanahan juga mendapatkan pelatihan *soft skill* seperti komunikasi, pelayanan publik, dan manajemen waktu. Bagi pegawai yang menduduki jabatan pimpinan, pegawai kantor pertanahan mengikuti pelatihan kepemimpinan untuk meningkatkan kemampuan dalam memimpin dan mengelola organisasi Kantor Pertanahan dengan efektif dan efisien (Ahyaruddin & Akbar, 2017). Peningkatan kompetensi pegawai membawa berbagai manfaat, antara lain meningkatkan kualitas layanan Kantor Pertanahan kepada masyarakat, meningkatkan produktivitas kerja, dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Ketika ada kebijakan baru atau perubahan dalam prosedur, Kantor Pertanahan memastikan bahwa pegawai mendapatkan pelatihan yang sesuai untuk memastikan pemahaman yang tepat dan implementasi yang efektif. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kantor Pertanahan tetapi juga memastikan bahwa pegawai siap menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Penerapan peningkatan kompetensi pegawai di Kantor Pertanahan mencakup pelatihan pengukuran tanah menggunakan teknologi terbaru, pelatihan pelayanan publik, dan sertifikasi PPAT. Secara keseluruhan, upaya peningkatan kompetensi pegawai merupakan bagian dari strategi Kantor Pertanahan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan mencapai tujuan sebagai lembaga pemerintah yang mengelola pertanahan di Indonesia.

Meskipun telah mencapai berbagai kemajuan, implementasi sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, gangguan teknis pada sistem, serta kebutuhan akan peningkatan kapasitas server untuk menangani beban penggunaan secara nasional menjadi isu-isu yang memerlukan perhatian khusus. Namun demikian, tantangan ini juga membuka peluang untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem di masa mendatang.

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi melalui Komputerisasi Kegiatan Pertanahan di Kantor Pertanahan XYZ telah memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Kombinasi antara implementasi sistem informasi yang tepat, pengembangan SDM yang berkelanjutan, dan inovasi layanan telah menciptakan fondasi yang kuat untuk perbaikan kualitas layanan publik di sektor pertanahan. Untuk pengembangan ke depan, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan antara lain peningkatan kapasitas



infrastruktur teknologi informasi, pengembangan sistem backup untuk mengantisipasi gangguan teknis, penguatan program pelatihan pegawai dalam penggunaan teknologi informasi, perluasan jangkauan program LARASITA, serta optimalisasi penggunaan media digital untuk sosialisasi dan layanan informasi. Implementasi ini diharapkan dapat semakin mengoptimalkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Pertanahan XYZ sekaligus menjadi contoh terbaik bagi kantor pertanahan lainnya di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan dan respon positif masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan XYZ memberikan hasil yang positif namun masih terdapat adanya beberapa catatan yang perlu dioptimalkan. Hal ini tercermin dari respons baik masyarakat terhadap kemudahan akses informasi dan transparansi biaya layanan yang telah diterapkan. Namun, tingginya volume permintaan layanan pertanahan yang tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan terkadang mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang optimal dan menghabiskan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan. Situasi ini terutama terjadi pada jam-jam sibuk dan akhir bulan, di mana terjadi peningkatan signifikan jumlah pemohon layanan. Meskipun Kantor Pertanahan XYZ telah mengoptimalkan penggunaan sistem KKP dan meningkatkan kompetensi pegawai, keterbatasan sumber daya dan infrastruktur dalam menghadapi lonjakan permintaan layanan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai standar pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

Implementasi sistem KKP telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pertanahan, terutama dalam hal pencatatan data dan pengelolaan informasi, meskipun masih ditemui beberapa kendala teknis seperti gangguan sistem yang sesekali terjadi. Komitmen Kantor Pertanahan XYZ dalam mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik telah ditunjukkan melalui penerapan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 32 Tahun 2021, yang tercermin dari keterbukaan informasi layanan dan biaya serta kemudahan akses informasi melalui berbagai platform digital. Inovasi layanan seperti program LARASITA dan pengembangan *platform* digital telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan jangkauan dan aksesibilitas layanan pertanahan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Upaya peningkatan kualitas SDM pegawai melalui program pelatihan dan sertifikasi kompetensi telah mendukung optimalisasi penggunaan sistem KKP dan peningkatan kualitas layanan. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan menunjukkan hasil yang cukup baik, masih terdapat tantangan dalam hal efisiensi pelayanan terutama saat terjadi peningkatan volume permintaan layanan. Secara keseluruhan penerapan Sistem Informasi Akuntansi melalui Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) di Kantor Pertanahan XYZ telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik, meskipun masih memerlukan penyempurnaan dalam beberapa aspek seperti infrastruktur teknologi, kapasitas sistem, dan optimalisasi sumber daya untuk menghadapi peningkatan permintaan layanan.

## Keterbatasan

Penelitian yang dilaksanakan menghadapi beberapa keterbatasan, dimana faktor waktu menjadi salah satu aspek yang perlu dipertimbangkan. sehingga tidak memungkinkan untuk

mengamati perubahan jangka panjang dan juga keterbatasannya sampel penelitian sehingga hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasi.

## Saran

Penelitian yang dilakukan masih memiliki ruang untuk perbaikan dan belum dianggap komprehensif. Namun, penelitian ini tetap memiliki kemampuan untuk memberikan wawasan berharga bagi masyarakat. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terdapat rekomendasi untuk pengembangan penelitian di masa mendatang bagi Kantor Pertanahan, penelitian ini dapat menjadi evaluasi dalam penerapan sistem KKP terhadap layanan publik sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi dalam mengambil variabel tentang pelayanan publik di lembaga pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan & Suswanta. (2021). Manajemen Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 134–148. <https://doi.org/10.31629/Kemudi.V5i01.2305>
- Ahyaruddin, M., & Akbar, R. (2017). Akuntabilitas dan kinerja instansi pemerintah: Semu atau nyata? *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 12(2), 105–117. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol21.iss2.art3>
- Angraini, D., & Hendarsyah, D. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) Terhadap Pencatatan Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkalis.
- Azulaidin, A. (2021). Pengaruh Pertumbuhan Penduduk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Juripol*, 4(1), 30–34. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10961>
- Handayani, A. A. (2019). Pendaftaran Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Notarius*, 12(1), 537–549.
- Idris, A. (2017). Bingkai Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(3), 352. <https://doi.org/10.30872/jp.v2i3.365>
- Muliani, M., Usman, A., Bensaadi, I., & Nurhasanah, N. (2023). Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi, Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (JAM)*, 2(2), 168. <https://doi.org/10.29103/jam.v2i2.11224>
- Nasrullah, M., & Puspaningtyas, A. (2023). Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Journal Of Administrative And Social Science*, 4(2), 132–143. <https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.396>
- Permen Agraria/Kepala BPN No. 17 Tahun 2020. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 16 November 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/210599/permen-agrariakepala-bpn-no-17>
- PERPRES No. 20 Tahun 2015. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 16 November 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/41743/perpres-no-20-tahun-2015>

- Pradipta, W., & Rani, U. (2020). Penerapan Sistem Informasi (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) Dalam Mencapai Good Governance Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Kota Magelang. *JEBA (Journal of Economics and Business Aseanomics)*, 5(2). <https://doi.org/10.33476/j.e.b.a.v5i2.1659>
- Rahimallah, M. T. A. (2022). Pengelolaan Minerba Dalam Persepektif Good Governance (Tinjauan Teoritik Dan Normatif). <https://doi.org/10.31219/osf.io/f2jr6>
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1). <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Srihastuti, E., Suaidah, I., & Isnaniati, S. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Terhadap Efektifitas Pelaporan Akuntansi UMKM Di Desa Banyuanyar. *MBIA*, 19(3), 355–362. <https://doi.org/10.33557/mbia.v19i3.1219>
- Suhartini, M., Arnova, I., & Ak, M. (t.t.). Jurnal Akuntansi Unihaz -Jaz Desember.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>