

BAB I

PENDAHULUAN

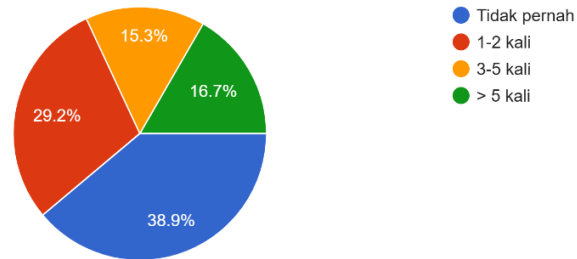
1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan pembuatan akta merupakan bagian penting dari fungsi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam mendukung administrasi pertanahan di Indonesia. Kantor PPAT Nur Lailani, SH, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani 162 A Brebes, beroperasi berdasarkan Surat Keputusan Badan Pertanahan Nasional (SK BPN) Nomor 31-XI-2000 tanggal 6 Oktober 2000. Sebagai institusi yang memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan akta balik nama, keberadaan sistem yang efisien sangat diperlukan untuk mempermudah proses pemberkasan dan monitoring[1].

Pelayanan pembuatan akta di Kantor PPAT Nur Lailani, SH masih mengandalkan sistem manual, yang menimbulkan berbagai inefisiensi. Berdasarkan survei terhadap 72 responden, ditemukan fakta-fakta kritis berikut:

1. Tingkat Kunjungan yang Tinggi
 - a. 38,9% klien mengunjungi kantor lebih dari 5 kali dalam 3 bulan terakhir, menunjukkan frekuensi interaksi yang padat.
 - b. 15,3% klien datang 3-5 kali, mengindikasikan proses berulang akibat ketidaklengkapan dokumen atau lamanya verifikasi.

Dalam 3 bulan terakhir, berapa kali Anda mengunjungi Kantor PPAT Nur Lailani, SH?
72 responses

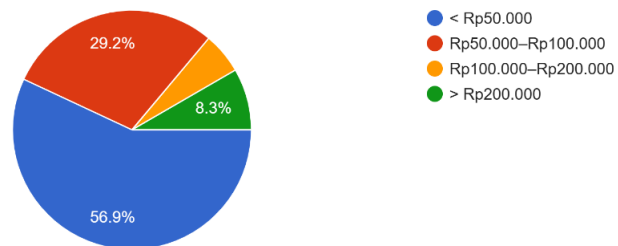


Gambar 1. 1 Frekuensi Kunjungan

2. Beban Biaya Transportasi yang Signifikan

- a. 5,6% klien menghabiskan Rp100.000–Rp200.000 per kunjungan (pulang-pergi), dengan 8,3% bahkan mengeluarkan >Rp200.000.

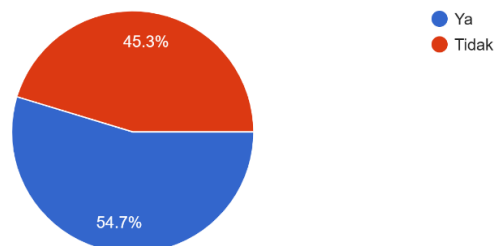
Biaya transportasi per kunjungan (pulang-pergi):
72 responses



Gambar 1. 2 Biaya Per Kunjungan

- b. Biaya ini menjadi beban tambahan, terutama bagi 45,3% responden yang berasal dari luar Kecamatan Brebes

Apakah Anda berasal dari luar Kecamatan Brebes?
64 responses



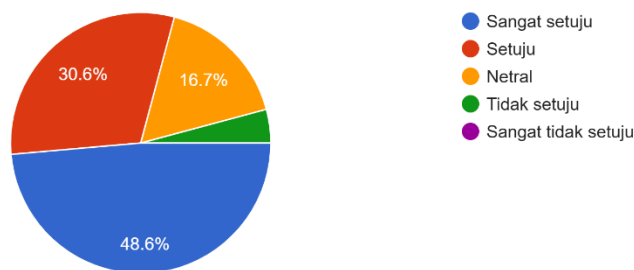
Gambar 1. 3 Presentase masyarakat yang tinggal di luar Kecamatan Brebes

3. Dukungan Kuat untuk Digitalisasi

- a. 48,6% klien sangat setuju dan 30,6% setuju jika layanan PPAT berbasis *Website* diterapkan.
- b. Hanya 20,9% yang bersikap netral/tidak setuju, menunjukkan kesiapan masyarakat terhadap transformasi digital.

Seberapa setuju Anda jika dibuatkannya layanan PPAT berbasis website?

72 responses



Gambar 1. 4 Presentase masyarakat yang setuju dan tidak setuju dibuatkannya aplikasi

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuatlah Aplikasi Pelayanan Pembuatan Akta Dan Monitoring Berkas. Aplikasi pelayanan berbasis *Website* dirancang untuk memberikan kemudahan kepada klien dalam mengakses informasi, melengkapi dokumen secara sistematis, dan memantau perkembangan pengurusan berkas secara *real-time*[2]. Dengan fitur-fitur yang terintegrasi, aplikasi ini juga akan membantu staf kantor dalam mengelola data klien, memproses dokumen secara lebih terstruktur, dan mengurangi beban administrasi manual.

Pengembangan sistem ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional kantor PPAT Nur Lailani, SH, tetapi juga memberikan

pengalaman layanan yang lebih baik kepada klien. Dengan demikian, aplikasi ini menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan.

1.2 Rumusan Masalah

Di tengah percepatan transformasi digital, pelayanan publik di Indonesia dituntut untuk mengoptimalkan teknologi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Kebijakan pemerintah melalui Peraturan Menteri PANRB No. 59 Tahun 2020 tentang Transformasi Digital Pelayanan Publik menegaskan pentingnya adopsi sistem berbasis teknologi dalam layanan administrasi.[3] Namun, Kantor PPAT Nur Lailani, SH, sebagai institusi penyedia layanan pertanahan, masih mengandalkan proses manual yang berpotensi menghambat kecepatan layanan dan mengurangi kepuasan masyarakat. Kondisi ini tidak hanya bertentangan dengan prinsip pelayanan publik modern tetapi juga berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang aplikasi berbasis *Website* yang dapat mempermudah klien dalam melengkapi pemberkasan sebagai persyaratan pembuatan akta balik nama di Kantor PPAT Nur Lailani, SH.
2. Bagaimana aplikasi tersebut dapat membantu klien memantau proses pengurusan berkas balik nama secara *real-time*.

3. Bagaimana memastikan aplikasi yang dirancang memiliki fitur yang mudah digunakan oleh klien dan staf kantor, serta mampu meningkatkan efisiensi pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

1. Aplikasi dikembangkan berbasis *Website* dan diakses melalui *browser*, tanpa pengembangan aplikasi *mobile*.
2. Aplikasi hanya mengelola data klien dan dokumen terkait persyaratan balik nama, tanpa mencakup integrasi langsung dengan sistem eksternal seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN).
3. Aplikasi ini belum mengimplementasikan fitur pembayaran otomatis karena biaya layanan bersifat dinamis, tergantung pada volume transaksi, nilai zona tanah, dan adanya negosiasi harga
4. antara klien dengan pihak kantor. Oleh karena itu, proses pembayaran saat ini tetap dilakukan secara manual.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dibuatnya Aplikasi Pelayanan Pembuatan Akta Dan Monitoring Berkas adalah untuk memudahkan klien untuk melengkapi pemberkasan yang diperlukan untuk membuat akta balik nama dan juga untuk memonitor berkas yang sedang dilakukan proses balik nama.

Adapun manfaat dari pembuatan **"APLIKASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA DAN MONITORING BERKAS PADA**

KANTOR PPAT NUR LAILANI, SH BERBASIS *WEBSITE*” adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Masyarakat

1. Pengurangan Waktu Pemrosesan Berkas

Aplikasi ini diharapkan mampu memangkas waktu pengurusan pengumpulan berkas persyaratan akta balik nama.

2. Transparansi Proses *Real Time*

Masyarakat dapat memantau status berkas secara langsung melalui dashboard aplikasi, sehingga mengurangi frekuensi kunjungan ke kantor PPAT.

1.4.2 Bagi Kantor PPAT Nur Lailani, SH

1. Optimasi Beban Kerja Staf

2. Automatisasi input data dan pelacakan berkas diharapkan mengurangi waktu administrasi manual staf.

1.4.3 Bagi Akademik

1. Referensi Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

2. Hasil penelitian ini akan menjadi studi kasus untuk mengukur tingkat adopsi teknologi di sektor pertanahan

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari 6 (enam) bab, yang masing-masing bab diuraikan dengan perincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan tentang penelitian terkait yaitu berupa materi tentang penelitian yang serupa dengan penelitian yang dilakukan dan membahas teori-teori tentang kajian yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang langkah-langkah yang dilakukan dengan bantuan beberapa metode, teknik, alat yang digunakan seperti prosedur penelitian, metode pengumpulan data, serta tempat dan waktu penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan analisis semua permasalahan yang ada, dimana masalah yang muncul akan diselesaikan melalui penelitian. Pada bab ini juga dilaporkan secara detail terkait rancangan pembuatan Aplikasi PELAYANAN PEMBUATAN AKTA DAN MONITORING BERKAS.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi penjelasan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan pada laporan Tugas Akhir dan saran-saran untuk mengembangkan hasil penelitian.