

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR PERTANAHAN
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Administrasi Publik**



**EKA RAHAYU
NIM. 2210411220011**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR PERTANAHAN KOTA
BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Eka Rahayu NIM : 2210411220011

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 12 Maret 2026.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

b. Sekretaris

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)

NIP. 197303132003121001

c. Anggota

(Sugiannor, S.Sos, M.AP)

NIP. 198903062022031005

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM



Banjarmasin, 19 April 2026

Ketua Jurusan Administrasi Publik

(Avela Dewi S.Sos., M.Si)
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Rahayu
Tempat/Tanggal Lahir : Sempulang, 13 Juli 2005
NIM : 2210411220011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Awang Bahagia, Komplek Kidaung, Kota
Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 April 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Eka Rahayu

NIM. 2210411220011



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Belas bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 101 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 6 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Eka Rahayu
NIM : 2210411220011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai
Nilai : 81 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 12 Maret 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Eka Rahayu

1. Ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP
()



Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

ABSTRAK

Eka Rahayu, 2210411220011 (2026). “Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin n” Dibawah bimbingan Erma Ariyani.

Transformasi pelayanan publik berbasis digital teknologi informasi menjadi tuntutan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, transparan dan akuntabel. Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah menjalankan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai bagian dari digitalisasi layanan pertanahan. Meskipun jumlah verifikasi layanan menunjukkan capaian yang tinggi, masih ditemukan kendala seperti gangguan teknis pada beberapa fitur, gagap teknologi serta kurang optimalnya sosialisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam transformasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dan faktor penghambatannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam mendukung transformasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan Kepala Kantor, petugas loket, petugas Penetapan Hak dan Pendaftaran, masyarakat pengguna dan non-pengguna aplikasi Sentuh Tanahku, observasi dilakukan pada aplikasi Sentuh Tanahku serta Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dan dokumentasi. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin cukup efektif, dikarenakan masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi optimalisasi transformasi pelayanan publik secara menyeluruh. Beberapa fitur aplikasi seperti swaploting, mitra kerja dan buku tamu belum berjalan maksimal serta masih ditemukan kendala teknis yang berdampak pada pengalaman pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan strategi edukasi digital yang lebih intensif agar transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dapat berjalan lebih maksimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Sentuh Tanahku.

ABSTRACT

Eka Rahayu, 2210411220011 (2026). "Effectiveness of Using Information Technology in Transforming Public Services at the Banjarmasin City Land Office" Under the guidance of Erma Ariyani.

Digital transformation of public services based on information technology is a requirement for realizing effective, transparent, and accountable services. The Banjarmasin City Land Office has implemented the "Touch My Land" application as part of the digitization of land services. Although the number of service verifications shows a high achievement, obstacles are still encountered such as technical problems in some features, technological stuttering, and less than optimal socialization. This study was conducted to determine the effectiveness of the use of information technology in the transformation of public services at the Banjarmasin City Land Office and the inhibiting factors. This study aims to analyze the effectiveness of the use of information technology in supporting the transformation of public services at the Banjarmasin City Land Office.

This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques include interviews with the Head of the Office, counter officers, Rights Determination and Registration officers, community users and non-users of the Touch My Land application, observations conducted on the Touch My Land application and the Banjarmasin City Land Office, and documentation. Data processing was carried out using the Miles and Huberman model analysis, which includes data reduction, data collection, data presentation, and drawing conclusions.

The study results indicate that the use of the Sentuh Tanahku application at the Banjarmasin City Land Office is ineffective due to various obstacles that hinder the optimization of the overall public service transformation. Several application features, such as swapplotting, partner agencies, and the guest book, are not yet optimal, and technical issues that impact the user experience are still encountered. Therefore, system quality improvements, human resource capacity building, and a more intensive digital education strategy are needed to ensure a more optimal and sustainable transformation of information technology-based public services.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Touch My Land Application.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik DiKantor Pertanahan Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran dan ilmu pengetahuan dimuka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin, kesempatan serta dukungan penuh kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan serta masukan yang membangun dan sudah meluangkan waktu, ilmu serta kesabarannya dalam membimbing sehingga dapat membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Penguji 1 yang telah bersedia menjadi dosen penguji dan memberikan banyak masukan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberi ilmu, pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
11. Seluruh Civitas Akademik FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022 yang selalu kebersamai dalam proses skripsi ini, saling menguatkan dan berbagi tawa serta air mata.
12. Cinta pertamaku, Bapak Makrup memang tidak bergelar sarjana namun beliau mampu mendidik putri kecilnya, selalu berjuang untuk kehidupan

putri kecilnya, memberikan semangat, motivasi, tenaga yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih atas kesabaran, kebesaran hati dan nasihat yang selalu di berikan meski terkadang pikiran kita tak sejalan.

13. Pintu surgaku, Ibu Seniwati terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih selalu menjadi alasan penulis bertahan meski ditengah keputusasaan, setiap doa yang ibu panjatkan, setiap pengorbanan yang ibu lakukan selalu menjadi cahaya yang menerangi langkah penulis. Maafkan penulis jika perjuangan ini terasa begitu lama, begitu sulit dan penuh dengan air mata. Terimakasih atas kesabaran, kebesaran hati dan nasihat yang selalu di berikan meski terkadang pikiran kita tak sejalan.
14. Almarhumah Ibu Wiwit Susanti yang telah lebih dahulu berpulang, terimakasih telah menganggap dan memperlakukan penulis seperti anak kandung sendiri.
15. Bapak Piha Muhaimin dan Ibu Kholisiah terimakasih sudah menjadi orang tua kedua penulis selama menempuh pendidikan di Banjarmasin, terimakasih selalu menasehati, membimbing dan mendo'akan dalam setiap langkah penulis.
16. Kepada Kakak Indra Jaya, Adik Kiswati, Adik Rema Pranata, Adik Gestra Sanati, terimakasih untuk cerita, pelukan hangat dan dukungan yang tak pernah padam untuk penulis.
17. Kepada seluruh penghuni kost putra abu-abu serta Selfa, terimakasih sudah

menjadi teman penulis selama menempuh pendidikan ditanah rantau.

18. Kepada seluruh keluarga besar terimakasih selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan setiap langkah penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
19. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri, Eka Rahayu terimakasih telah bertahan sejauh ini, terimakasih karena tidak menyerah ketika jalan didepan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terimakasih karna tetap memilih untuk melanjutkan walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terimakasih telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terimakasih karna sudah mempercayai proses meski hasil belum sesuai barapan

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti dan siapapun yang membacanya.

Banjarmasin, 3 Maret 2026

Eka Rahayu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Efektivitas	26
2.2.2 Ukuran Efektivitas	28
2.2.3 Pelayanan Publik.....	35
2.2.4 Konsep E-Government.....	40
2.3 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Tipe Penelitian	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	46
3.4 Sumber Data Dan Instrumen.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Pengolahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	55
4.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	57
4.2.1 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	59
4.2.2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	60
4.2.3 Sarana dan Prasarana Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	62
4.3 Uraian Temuan Penelitian	63

4.3.1	Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	63
4.3.2	Faktor-Faktor Yang Menghambat Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	84
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		89
5.1	Analisis Temuan Penelitian	89
5.1.1	Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	89
5.1.2	Faktor-faktor Yang Menghambat Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	108
BAB VI PENUTUP		112
6.1	Kesimpulan.....	112
6.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Verifikasi	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin.....	57
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	63
Tabel 4.3 Matrix Temuan Penelitian	83
Tabel 5.1 Matrix Analisis Pembahasan	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Sentuh Tanahku.....	6
Gambar 1.2 Penilaian Aplikasi Sentuh Tanahku.....	10
Gambar 1.3 Riwayat Versi Aplikasi Sentuh Tanahku.....	10
Gambar 1.4 Ulasan Aplikasi Sentuh Tanahku	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin	56
Gambar 4.2 Lokasi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	59
Gambar 4.3 Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	60
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	62
Gambar 4.5 Pendaftaran Akun Aplikasi Sentuh Tanahku.....	66
Gambar 4.6 Fitur Cari Bidang	71
Gambar 4.7 Loker Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	74
Gambar 4.8 Pengambilan Antrian Online	76
Gambar 4.9 Kesiapan Berkas Dari Masyarakat.....	79
Gambar 4.10 Pengambilan Sertifikat Fisik	81