

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu peningkatan kinerja operasi berbasis IT studi kasus : kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). (Sigiyono, 2009:8)

Pada penelitian kualitatif peneliti dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data. Pada penelitian kualitatif peneliti bukan sebagaimana seharusnya apa yang dipikirkan oleh peneliti tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh sumber data.

Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan deskriptif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan para informan.

Pada bab ini dibagi menjadi tiga bagian agar lebih sistematis dan terarah yaitu sebagai berikut:

1. deskripsi informan penelitian
2. deskripsi hasil penelitian
3. pembahasan

A. Deskripsi Informan Penelitian

Semua nama informan dalam penelitian ini disamarkan agar tetap menjaga privasi bagi masing – masing individu, adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bapak RUI (Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman)

Selama peneliti menjalani proses penelitian dan wawancara, Bapak Rui merupakan informan yang peneliti pertama kali wawancara dan berdiskusi ketika sebelum dan ketika dilapangan. Beliau sangat antusias untuk memberikan informasi yang peneliti butuhkan kapan saja asalkan tidak mengganggu kesibukan beliau dalam bekerja. Dengan penampilan yang ramah, tegas, berwibawa, lugas dalam berbicara beliau bersedia menjawab semua pertanyaan yang diajukan peneliti. Beliau pun tidak segan-segan untuk membantu peneliti mencarikan informan lainnya agar bersedia menjadi informan dalam penelitian serta mencarikan data-data yang berguna bagi kesempurnaan penelitian ini.

2. Mas ZM (Staff bagian pelayanan)

Informan kedua adalah Mas ZM, beliau peneliti lihat sebagai sosok yang ramah selain itu beliau juga tidak keberatan untuk dimintai waktunya untuk melakukan wawancara. Walaupun peneliti dan beliau baru saling mengenal ketika peneliti meminta kesediaannya untuk menjadi informan dalam penelitian ini tetapi dengan senyum khasnya beliau mengutarakan kesediaannya. Dalam menjawab pun beliau sangat blak-blakan dan santai sehingga tidak ada rasa canggung dalam diri peneliti.

3. Pak NAR (Staff bagian buku tanah)

Informan ketiga yang peneliti wawancarai adalah Pak NAR. Peneliti memiliki kesan bahwa beliau adalah sosok yang sangat ramah dan murah senyum selain itu juga ketika peneliti mengajak beliau untuk berdiskusi, beliau juga sangat antusias membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

4. Pak DAR (Pembantu Bendahara Penerimaan)

Informan selanjutnya yang melakukan wawancara adalah pak DAR. Peneliti memiliki kesan bahwa beliau adalah orang yang ramah serta humoris selain itu juga dalam berdiskusi, beliau sangat membantu sekali dalam pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

5. Pak AM (Koordinasi Umum dan Kepegawaian)

Informan yang satu ini pun tidak kalah ramahnya dari informan yang lainnya. Selain itu beliau juga orang yang humoris dan tipikal orang yang cepat akrab dengan orang lain. Beliau juga tidak segan-segan membantu mencarikan data-data yang bermanfaat bagi penelitian ini. Beliau juga membuka ruang bagi penulis untuk melakukan diskusi tentang kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Data dari hasil pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh Peneliti pada kurun waktu bulan Mei 2019. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara mendalam adalah pegawai kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman.

1. Pelaksanaan kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai pelaksanaan kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman diperoleh hasil yang hampir serupa antar jawaban yang satu dengan jawaban lainnya dari masing-masing informan.

Seperti hasil wawancara mendalam tentang proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT, yang dilakukan dengan Pak RUI, di ruang kerjanya sebagai berikut :

“Jadi, yang namanya SOP (Standar Operasional Pelayanan) itu dituangkan dalam peraturan kementerian agraria no. 1 tahun 2010 semuanya sudah berbasis IT. Bahkan semua berbasis *web*, jadi datanya itu dengan pusdatin (Pusat Data dan Informasi) pusat di Jakarta. Semua proses pelayanan bisa terkontrol, termonitor dan dalam artian itu pelayanan bisa cepat karna berbasis *web* semuanya baik itu pengukuran, proses yang berhubungan hukum, pembuatan hukum, peristiwa hukum dan semuanya itu berbasis *web*.”

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya kepada Pak RUI terkait kelebihan menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab sebagai berikut :

“Keuntungannya banyak misalkan terjadi kebakaran di kantor, datanya sudah tersimpan di pusat. Salah satu nya seperti itu tapi ya jangan didoain kebakaran.”

Selanjutnya wawancara dilanjutkan dengan Mas ZM yang memberikan informasi tentang proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab :

“Saya biasanya menangani ODS (One Day Service) atau LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah). ODS atau LARIS itu biasanya

langsung dari pemohon dan tanpa kuasa. Prosesnya di *entry* dulu (dimasukkan data pemohon) lalu dibuatkan SPS (Surat Perintah Setor) setelah dibayar lalu dijadikan buku tanah.”

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan Pak NAR yang memberikan informasi tentang proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab :

“Sekarang setelah ada IT, proses verifikasi peralihan hak jual beli, warisan, pemecahan pokoknya semua yang berhubungan dengan sertipikat pengecekan nya sekarang lebih gampang”

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya kepada Pak NAR terkait kelebihan menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab sebagai berikut :

“Yang pastinya sangat berguna sekali, kalau dulu sebelum buku tanah dijadikan satu, itu langsung dibuatkan SPS (Surat Perintah Setor) ternyata banyak masalah. Setelah di cek kan ada blokir atau masalah semacamnya. Itu dulu, kalau sekarang sudah ada IT ini proses verifikasi jadi lebih mudah sehingga tidak sembarangan mengeluarkan SPS.”

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan Pak DAR yang memberikan informasi tentang proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab :

“Setelah pemohon dapat SPS (Surat Perintah Setor) itukan pemohon itu biasanya langsung bayar, apabila tidak langsung bayar itu dibatasi jangka waktu 3 hari. 3 hari itu kalo SPS itu tidak dibayar nanti kadaluarsa alias *expired*. Nanti kalau setelah pembayaran, nanti kita buat kan kwitansi itu jangka waktunya tidak lebih dari 1 jam kalo disini. Tinggal nunggu nomor dari pusat (nomor verifikasi kwitansi) kalo sudah itu langsung kita proses”

2. Peningkatan kinerja operasi berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman senantiasa selalu meningkatkan kinerja

operasinya. Berikut ini adalah hasil penelitian yang diperoleh Peneliti melalui wawancara mendalam kepada para informan mengenai peningkatan kinerja operasi berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman.

Berikut ini adalah jawaban para informan ketika ditanya, bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja operasi berbasis IT pada Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman? Jawaban yang diutarakan oleh Pak RUI adalah sebagai berikut :

“Kita bikin aplikasi buat kepentingan kita sendiri namanya LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) itu One Day Service satu hari jadi. Permohonan pemiliknya langsung tidak pakai kuasa”

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya kepada Pak RUI terkait kelebihan menggunakan LARIS mencakup seluruh jasa atau tidak. Beliau pun menjawab sebagai berikut :

“Cuma yang sifatnya populer contohnya jual beli itu satu hari bisa jadi. kemudian pelunasan hutang itu juga bisa satu hari. Kemudian peningkatan Hak dari HGB (Hak Guna Bangunan) menjadi hak milik satu hari bisa jadi juga. Tapi kalo misalnya tidak pemiliknya langsung sesuai dengan peraturan pelayanan standar SPOP no. 1 tahun 2010 itu.”

Peneliti lebih lanjut bertanya kepada Pak RUI terkait peningkatan kinerja operasi kedepannya. Beliau pun menjawab sebagai berikut :

“Sekarang yang terbaru sudah ada namanya aplikasi LOOP (Layanan Online Oleh PPAT) jadi PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) itu kalo mau buat laporan sekarang bisa *online*. Tidak usah pakai surat direkap dan sebagainya misalkan contohnya terjadi peralihan, tanggal sekian, transaksinya sekian itu semua sudah terinput *online*.”

3. Faktor – faktor yang menjadi hambatan dalam peningkatan kinerja operasi berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan terkadang selalu saja ada hambatan yang dialami. Begitu juga dengan kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman dalam meningkatkan kinerja operasi berbasis IT. Berikut ini adalah hasil penelitian yang diperoleh Peneliti melalui wawancara mendalam kepada para informan mengenai hambatan apa saja yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT.

Berikut ini adalah jawaban para informan ketika ditanya, apakah ada hambatan yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT ? Jawaban yang diutarakan oleh Pak RUI adalah sebagai berikut:

“Repotnya kalau listrik mati dan repotnya juga kalau internetnya itu lemot. Bisa dari pusat lemot atau dari sini yang lemot.”

Kemudian peneliti lebih lanjut bertanya kepada Pak RUI terkait hambatan lain yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab sebagai berikut :

“Kalau yang bermasalah dari jaringan pusat, ya kita komplainnya ke pusat. Kita sebagai pengguna hanya menunggu saja, jadi kalau ada kesalahan atau *error* dan semacamnya ya udah kita menunggu saja. Dari pemohon harus bersabar dan menunggu karena kita hanya sebagai pelaksana tidak bisa mengambil data seenaknya saja atau mengubah keinginan kita sendiri, selain itu kalau *server*nya sedang *upgrade* itu juga harus menunggu 1 hari.”

Selanjutnya wawancara dilanjutkan dengan Mas ZM yang memberikan informasi tentang apa saja hambatan dalam proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab :

“Kalau misalkan terjadi internet lemot ya nunggu aja kan biasanya nanti agak normal lagi tapi kalau misalkan *server* pusat yang lemot ya sudah kita pasrah.”

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan Pak NAR yang memberikan informasi tentang apa saja hambatan dalam proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab :

“Dengan online permasalahan memang berkurang, namun surat – surat yang tidak terdaftar jadinya tidak terpantau. Sehingga dalam prosesnya sedikit terlambat atau tidak bisa di proses. Itu biasanya karena berkas – berkas yang dulu pada saat belum ada aplikasi sehingga menjadi kendala”

Terakhir wawancara dilanjutkan dengan Pak DAR yang memberikan informasi tentang apa saja hambatan dalam proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT. Beliau pun menjawab :

“Kendalanya itu misalkan kode kwitansi tidak keluar dalam satu jam itu biasanya ada kendala dari *server* pusatnya. Jadi kode verifikasi itu tidak keluar. Jadi kalau belum keluar kode verifikasinya kami tidak berani mengisi. Selain itu kalau mau melakukan pembayaran disini hanya menyediakan dua ATM yaitu BNI sama BRI, kalau ingin membayar *cash* bisa dibayar melalui bank terdekat atau lewat kantor pos juga bisa.”

C. Pembahasan

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu Mei 2019 dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian dari pengurusan surat izin penelitian mulai dari Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Program Studi

Manajemen, hingga persetujuan pegawai kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman sebagai informan.

1. Pelaksanaan kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Pada proses kegiatan operasional menggunakan sistem berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman sudah jelas tertera di dalam SPOP PERKABAN no. 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan operasional, dari pihak Badan Pertanahan Nasional membuat inovasi layanan pertanahan *One Day Service*. Ini merupakan layanan satu hari selesai dibidang pertanahan yang dilaksanakan pada Loker Pelayanan Kantor Pertanahan. Layanan ini dilaksanakan untuk jenis pelayanan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari (1-8 jam) yang dilaksanakan pada hari kerja. Tujuan dilaksanakannya *One Day Service* adalah untuk mempermudah pelayanan di bidang pertanahan, mempersingkat alur birokrasi pelayanan di bidang pertanahan, mewujudkan harapan masyarakat pengguna layanan dibidang pertanahan serta mewujudkan komitmen BPN RI memberikan pelayanan yang cepat dan cermat. Dengan upaya ini diharapkan mampu memangkas peran para calo yang menyebabkan “biaya tinggi” dalam pengurusan layanan pertanahan.

Dalam pelaksanaannya, Kantor Pertanahan menyediakan loket khusus *One Day Service* dan setiap berkas permohonan diberikan tanda

khusus (stempel *One Day Service*). *One Day Service* dilaksanakan untuk beberapa jenis layanan pertanahan tertentu. Jenis layanan pertanahan dalam *One Day Service* di setiap Kantor Pertanahan dilaksanakan berdasarkan ketersediaan data pertanahan, sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia. Beberapa layanan pertanahan dalam *One Day Service* antara lain :

- a. Pengecekan Sertipikat
- b. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)
- c. Pendaftaran Hak Milik Berdasarkan Surat Keputusan
- d. Peningkatan Hak / Perubahan Hak
- e. Peralihan Hak
- f. Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
- g. Perpanjangan Hak Tanpa Ganti Blanko
- h. Pencatatan Sita
- i. Pencatatan Blokir

2. Peningkatan kinerja operasi berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPN Kabupaten Sleman. BPN Kabupaten Sleman membuat inovasi program LARIS berbasis *egovernment*. Program ini merupakan adopsi dari program komputerisasi kantor pertanahan (KKP) yang sudah berjalan sejak tahun 1997 sebuah inovasi program baru yang di rancang oleh BPN Kabupaten Sleman diharapkan mampu memberikan pelayanan sertipikat tanah yang

cepat dan efisien. Pelaksanaan program LARIS dilayani di kantor BPN Kabupaten Sleman dan juga diluar kantor, dengan jenis pelayanan meliputi pengecekan sertipikat, roya/penghapusan hak tanggungan, peralihan hak jual beli dan peningkatan hak yang luasnya tidak lebih dari 600 m² .

Selain itu program LARIS juga melayani layanan Cek Plot dan Zona Nilai Tanah (ZTN). Dengan memanfaatkan teknologi masa kini yang berbasis e-government tata kelola dokumen pertanahan berupa Buku Tanah, Surat Ukur, Arsip/Warkah, dan Gambar Ukur dapat disajikan dalam bentuk *imaging* melalui aplikasi berbasis web.

Penilaian terhadap tujuan program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman dapat diketahui melalui pertanyaan yang diajukan dalam wawancara dengan Kepala Kantor. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak RUI selaku Kepala Kantor terkait mengenai tujuan munculnya program LARIS berbasis e-government Di BPN Kabupaten Sleman tahun 2019, mengatakan :

“Tujuan terbentuknya program laris untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, awalnya kita membentuk program laris untuk tata kelola dokumen pertanahan dengan cara mendigitalisasi dokumen-dokumen pertanahan seperti : gambar ukur, surat ukur, ada buku tanah, dan warkah. Dengan cara mendigitalisasi nanti kita akan lebih mudah untuk mencari dokumen-dokumen yang diperlukan.”

Dengan cara mendigitalisasi dokumen-dokumen penting seperti : gambar ukur, surat ukur, buku tanah, dan warkah. Harapannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan lebih cepat, petugas tidak perlu membutuhkan waktu lama untuk menemukan dokumen yang diperlukan. Selain itu, tujuan mendigitalisasi dokumen melalui program

LARIS berbasis *e-government* menurut bapak RUI dalam wawancara, mengatakan :

“Mendigitalisasi dokumen-dokumen pertanahan dapat bermanfaat apabila sesuatu kita terjadi sebuah bencana, dan kehilangan data-data penting, pihak BPN memiliki backup data berbentuk file. Dan disamping itu dengan terdigitalisasinya dokumen pertanahan saat ada proses pelayanan pengecekan kita tidak harus berada dikantor, kita bisa melakukan pelayanan diluar kantor dengan aplikasi LARIS yang berbasis *web*.”

Selain terjaminnya tingkat keamanan dokumen-dokumen pertanahan yang sudah terdigitalisasi, petugas pelayananpun tidak harus berada di kantor BPN Kabupaten Sleman saat memberikan sebuah pelayanan. Dengan menggunakan aplikasi LARIS petugas dapat melakukan pelayanan seperti pengecekan dimanapun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak RUI selaku Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman terkait mengenai sasaran munculnya program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman tahun 2019, mengatakan :

“Tentunya program LARIS ini sasaran yang pertamanya untuk memudahkan kita dalam menata dokumen pertanahan dikantor, nanti dengan tertatanya dokumen dengan baik, dengan digitalisasi otomatis nanti dampaknya akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat dijabarkan bahwa sasaran utama dari adanya aplikasi LARIS berbasis *e-government* adalah penyedia pelayanan yaitu petugas Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Program ini dibuat guna mempermudah dan mempercepat petugas penyedia pelayanan dalam melayani masyarakat.

Pertimbangan tentang sumber dan strategi yang akan digunakan untuk mencapai suatu program sangatlah penting. Karena informasi yang terkumpul selama tahap evaluasi hendaknya dapat digunakan oleh evaluator untuk menentukan sumber dan strategi analisis masalah yang berhubungan dengan lingkungan program yang ada didalam keterbatasan dan hambatan yang ada. Adapun masukan yang digunakan untuk memberikan informasi tambahan bagi evaluator dalam evaluasi program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman meliputi adanya SOP dalam menjalankan program, adanya sumber daya manusia yang mencukupi, adanya sarana dan prasana yang menunjang, dan adanya anggaran untuk operasional kerja. Berdasarkan aspek evaluasi masukan tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e-government* sebagai berikut :

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam pengaplikasian program LARIS berbasis *e-government*, Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman tidak menetapkan SOP untuk pelaksanaannya. Terkait mengenai SOP program LARIS berbasis *e-government* di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman, Bapak RUI mengatakan :

“Kalo SOP khusus untuk program laris sendiri itu tidak ada mas, sopnya hanya berpatokan dengan motto sehari jadi tanpa wira-wiri , jadi sebetulnya untuk program laris sendiri sopnya hanya mengadopsi SOP yang ada dengan program-program yg lainnya”.

Dengan tidak adanya SOP yang ditetapkan oleh BPN Kab. Sleman, pihak penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan

dilakukan berdasarkan mottonya yaitu pelayanan sehari jadi tanpa wira-wiri. Selain itu, dalam hal SOP pihak BPN Kab. Sleman hanya mengadopsi SOP yang ada di program-program lainnya.

Padahal dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan dibidang pertanahan BPN RI /Pusat telah mengeluarkan prosedur/tata cara yang biasa dikenal SOP. Jadi setiap program tentang pelayanan pertanahan minimal harus memiliki kriteria SOP, seperti SOP yang telah ditetapkan oleh BPN RI / Pusat dan diatur dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Standar pelayanan ini meliputi:

- 1) Persyaratan, merupakan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar berkasnya dapat diproses lebih lanjut.
- 2) Biaya, merupakan tarif wajib yang dikenakan oleh pemohon sesuai perundang-undangan tentang tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku di lingkungan BPN RI.
- 3) Waktu, merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerima berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya sesuai tahapan layanan yang ditetapkan. Jangka waktu dimaksud ialah jangka waktu terlama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang terhitung berdasarkan hari kerja.
- 4) Prosedur, merupakan tahapan proses pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan pertanahan.

Pengimplementasian persyaratan, biaya, dan prosedur pihak BPN Kabupaten Sleman sudah mengacu pada Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Peraturan Pertanahan. Namun, Karena tidak adanya SOP khusus untuk program LARIS membuat BPN Kabupaten Sleman melakukan kegiatan lapangan secara kondisional yang artinya setiap kegiatan pada program LARIS disesuaikan dengan kebutuhan.

b. Sumber Daya Manusia yang Mencukupi

Ketersediaan sumber daya manusia dalam penerapan program LARIS berbasis *e-government* sangatlah diperlukan karena dengan tersedianya aparatur yang mencukupi maka penerapan program dapat berjalan dengan baik. Ketersediaan sumber daya manusia dalam penerapan program LARIS berbasis *e-government* yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia tersebut harus memiliki pengetahuan yang menunjang, memiliki skill yang mendukung, adanya budaya berbagi informasi dan memiliki jumlah sumber daya manusia yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak RUI selaku Kepala Kantor terkait mengenai pembagian sumber daya manusia dalam program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kab. Sleman tahun 2019, mengatakan :

“Sebetulnya pelayanan program LARIS, seperti pelayanan yang lainnya jadi dijalankan oleh bagian seksi penetapan hak tanah dan seksi pengukuran. Karena aplikasi program laris ini awal mulanya muncul karena ide-ide dari temen-temen seksi pengukuran istilahnya yang membidangi. Yang awal mulanya hanya untuk digitalisasi

dokumen per tanah trus dikembangkan menjadi layanan berbasis web”.

Berdasarkan pemaparan wawancara di atas dikatakan bahwa program LARIS berbasis *e-government* melibatkan 2 sub bidang yaitu, sub bidang pengukuran dan pemetaan dan sub bidang penetapan hak tanah. Berikut adalah data sumber daya manusia di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman yang bertanggung jawab menjalankan program LARIS berbasis *e-government*. yaitu :

Tabel 4. 1 SDM yang bertanggungjawab dalam program LARIS

No	Nama	Wewenang
1	Bapak RUI	Kepala Kantor
2	Bapak HAN	Kasi. SPP
3	Bapak ARS	Subsi. Pengukuran & Pemetaan
4	Bu NR	Subsi. Penetapan Hak Tanah
5	Bapak HR	Admin LARIS

Berdasarkan pembagian SDM yang bertanggungjawab dalam program LARIS seperti tabel diatas, SDM yang dimiliki cukup berkompeten dan sudah mencukupi. Dari Kepala kantor BPN Kab. Sleman bertanggungjawab penuh atas program-program yang ada di BPN Kab. Sleman termasuk juga di dalamnya yaitu program LARIS. Kemudian Kepala Seksi BPN Kabupaten Sleman yaitu bapak HAN. bertugas untuk mengawasi jalannya program LARIS di Kantor BPN Kab. Sleman. Setelah itu, kedua pegawai dibawahnya yaitu Subsi. Pengukuran dan pemerataan, dan Subsi. Penetapan hak tanah bertanggungjawab untuk melaksanakan program LARIS. Terakhir, yang mengelola aplikasi LARIS yaitu dari staff sub seksi pengukuran

dan pemetaan yang menjadi admin dalam program LARIS tersebut. Dari penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan program LARIS ditinjau dari Sumber Daya Manusianya sudah mencukupi dan cukup kompeten karena masing - masing individu atau pegawai sudah bekerja dalam bidangnya.

c. Sarana dan Prasarana yang Menunjang

Pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* membutuhkan sarana dan prasarana untuk menjamin kelancaran program tersebut. Seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh bapak HR selaku Admin program LARIS terkait mengenai sarana dan prasarana yang diperlukan dalam program LARIS berbasis *e-government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman tahun 2019, mengatakan :

“Yang jelas sarana dan prasarana yang harus ada adalah aplikasi program laris sendiri, kemudian komputer mas, baik software maupun hardwarenya dan koneksi internetnya. Ketika kami melayani pelayanan diluar kantor biasanya kami menggunakan mobil Larasita dan apabila saat dilapangan tidak ada koneksi internet ya kami tidak bisa melakukan pelayanan.”

Berdasarkan wawancara di atas, bapak HR juga menambahkan spesifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam program LARIS berbasis e-government, yaitu :

- 1) Software, meliputi :
 - a) Software tekstual : Microsoft Office Word, Microsoft Excel
 - b) Aplikasi pelayanan pertanahan : Web Browser, KKP, LARIS

2) Hardware Spesifikasi komputer yang dipakai oleh pihak Badan pertanahan Kabupaten Sleman dalam menjalankan program LARIS, meliputi :

- a) Sistem operasi : Windows ® XP (32 bit)
- b) Processor : Intel ® Xeon ® Processor x3430 2.4ghz
- c) Memory : RAM 8GB
- d) Disk Space : Seagate ® 1TB (Terabyte)
- e) Server : Xamp f. Web cam : Logitech c920
- f) Printer : Dotmatrix LQ 2190 (untuk tekstual) HP ® Laser Jet 5200 (untuk grafik)

3) Sarana penunjang lainnya dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government*, meliputi :

- a) Peralatan ukur
- b) Kamera digital dan peralatan pendukungnya
- c) Komputer/laptop dan koneksi internetnya
- d) Mobil Larasita

Dari sarana dan prasarana yang tersedia di BPN Kab. Sleman dapat dikatakan sudah mencukupi dan menunjang pelaksanaan program LARIS. Seperti sarana *software*, dengan adanya aplikasi program LARIS dan didukung dengan perangkat kerasnya *hardware*. Selain itu, sarana penunjang seperti peralatan ukur untuk kegiatan ukur tanah dilapangan, kamera untuk memdokumentasikan segala kegiatan program LARIS dan mobil Larasita sebagai kendaraan untuk

beroperasinya kegiatan di luar kantor BPN Kab. Sleman sudah secara maksimal mendukung pelaksanaan program LARIS.

Namun, adanya perkembangan zaman yang semakin maju akan teknologi, membuat sarana dan prasarana yang saat ini ada di BPN Kab. Sleman perlu adanya pembaharuan. Seperti *windows* yang semula *windows XP* kini sudah sampai *windows 10*. Kamera yang biasa dipakai adalah kamera digital sekarang sudah zamannya dengan *Camera DSLR* yang memiliki *feature* dan resolusi gambar lebih canggih. Dan masih banyak lagi sarana dan prasana yang perlu diperbaharui guna menunjang terlaksananya program LARIS.

d. Anggaran Program LARIS

Selain sarana dan prasarana secara fisik untuk kelancaran pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* diperlukan anggaran yang cukup. Karena keberhasilan program sangat ditunjang oleh ketersediaan anggaran yang mencukupi. Data mengenai anggaran program LARIS diperoleh dari hasil wawancara dengan bapak RUI selaku Kepala Kantor terkait mengenai penganggaran dalam program LARIS berbasis *e-government* Di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman tahun 2019, mengatakan :

“Anggaran operasional untuk program laris berasal dari DIPA (yang mengelola APBN) di BPN sama seperti program-program lainnya, karena aplikasinya sudah ada maka kita tidak menganggarkan besaran anggaran khusus untuk program laris tiap tahunnya, memang kalo dulu waktu awal mula pembangunan kita perlu anggaran yang cukup banyak untuk pembuatan aplikasi laris. Tapi mas, kalo untuk biaya pelayanan program LARIS itu ada, kami mengacu pada Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010”

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk anggaran operasional program LARIS tidak memerlukan biaya yang banyak, anggaran tersebut sudah diatur oleh DIPA selaku pengelola APBN di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Untuk biaya pelayanan program LARIS berbasis *e-government* mengacu pada Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan. Jumlah biaya yang ditetapkan pada pelayanan LARIS seperti tabel berikut :

Tabel 4. 2 Tarif Layanan LARIS berbasis E-government

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Peralihan Hak Jual Beli	Rp. 50.000,- / 1% dari nilai tanah
2	Penghapusan Hak Tanggungan Roya	Rp. 50.000,-
3	Pengecekan Sertipikat	Rp. 50.000,-
4	Peningkatan HGB ke Hak Milik	Rp. 50.000,-

Sumber : Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010

Tarif layanan pertanahan yang ditetapkan oleh BPN RI/Pusat seperti gambar di atas sudah ditetapkan di BPN Kab. Sleman saat ini. Selain itu, besarnya tarif layanan seperti gambar diatas tidak menjadi masalah yang berarti bagi penggunaan layanan karena dengan nominal yang telah dipaparkan di atas masih di angka yang wajar. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Emilia selaku masyarakat atau pengguna layanan LARIS berbasis *e-government*, saat melakukan proses pengurusan pengecekan sertipikat tanah, mengatakan :

“menurut saya ya mas untuk tarif layanan LARIS dengan harga Rp 50.000,00 relatif wajar karena dengan tarif segitu masyarakat dari

kalangan atas sampai bawah masih dapat mengakses layanan LARIS dan mampu membayar dengan nominal yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas untuk tarif layanan LARIS dapat dikatakan wajar karena semua kalangan masyarakat atau pengguna layanan mampu membayar kalo hanya dengan besaran nominal Rp 50.000,00 tiap layanannya, hal tersebut juga sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh BPN RI/Pusat.

e. Proses dari evaluasi program LARIS

Program yang baik tentu sudah dirancang mengenai kegiatan dan kapan kegiatan tersebut sudah terlaksana. Tujuan dari evaluasi proses adalah membantu agar lebih mudah untuk mengetahui kelemahan program dari berbagai aspek untuk kemudian dapat dijadikan sebagai perbaikan didalam proses pelaksanaan program. Dapat dikatakan evaluasi proses merupakan pelaksanaan strategi dan penggunaan sarana atau modal bahan dalam kegiatan di lapangan (Sudjana.1989:246). Dalam evaluasi yang telah dirancang dan diterapkan dalam aspek proses seorang evaluator tidak hanya menilai namun juga sebagai pemonitor yang harus mempunyai catatan dan perkembangan setiap langkah dalam pelaksanaan program. Tanpa mengetahui catatan tentang data pelaksanaan program tidaklah mungkin pengambil keputusan menentukan tindak lanjut program apabila waktunya sudah selesai. Catatan tersebut akan berguna sebagai penentu kelemahan dan kelebihan atau faktor pendukung serta faktor penghambat program.

Dalam pelaksanaannya, aspek evaluasi proses ini bertujuan memperbaiki keadaan yang ada. Evaluator diminta untuk menentukan sejauh mana rencana inovasi program dilaksanakan dilapangan serta hambatan apa saja yang ditemui. Adapun aspek proses yang akan digunakan untuk memberikan informasi tambahan bagi evaluator dalam evaluasi program LARIS berbasis *e-government* Badan Pertanahan Nasional di Kab. Sleman meliputi persiapan dan koordinasi antara pihak terkait, adanya sebuah sosialisasi tentang program yang akan dilaksanakan, kemudian, bagaimana pelaksanaan program yang ada dilapangan. Berdasarkan aspek evaluasi proses tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e-government* sebagai berikut :

1) Persiapan Koordinasi antara Pihak Terkait

Berkaitan dengan adanya koordinasi antara pihak terkait dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* sangatlah diperlukan untuk kelancaran program. Hal ini terlihat jelas ketika pihak BPN akan melakukan sosialisasi dengan masyarakat. Seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh bapak HR selaku Admin program LARIS terkait mengenai koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* Di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman tahun 2019, mengatakan :

“biasanya ya mas, kalo kami akan melakukan tugas lapangan seperti sosialisasi kepada masyarakat, kami berkoordinasi dengan

pihak terkait semisal dengan pihak kecamatan kalo kegiatannya ini di desa-desa. Selain meminta ijin tempat untuk sosialisasi kami juga membutuhkan akses jaringan internet dari pihak kecamatan. Program LARIS ini kan berbasis *e-government* jadi kami memerlukan koneksi internet dalam sosialisasi, *yaa tidak mungkin to* kalo harus menggunakan *internet* prabayar setiap kali kegiatan di lapangan, bisa tekor kami”.

Dengan adanya koordinasi antara pihak terkait, pihak Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman sangat terbantu dalam menjalankan kegiatan program LARIS berbasis *e-government*. Selain itu, menurut HR (2019) dalam wawancara, selaku admin program LARIS, pihaknya juga sering kali berkoordinasi dengan dinas dishukominfo dalam melancarkan koneksi jaringan internet ketika sosialisasi baik saat *carfreeday* maupun saat pameran potensi daerah. Koordinasi dilakukan dengan cara memberikan surat permohonan izin kepada instansi yang akan dituju. Kemudian pihak BPN Kab. Sleman selaku penyedia layanan meminta bantuan kepada instansi yang akan diberikan sosialisasi untuk menyediakan jaringan *internet* agar sosialisasi berjalan dengan lancar. Jaringan *internet* sangat diperlukan pada saat menjalankan sosialisasi karena pada dasarnya program ini tergantung dan berbasis pada jaringan *internet (electronic system)*.

2) Sosialisasi Program LARIS

Sosialisasi sangatlah diperlukan untuk memperkenalkan suatu program. Hal ini juga dilakukan oleh pihak Badan Pertanahan Kab. Sleman dalam memperkenalkan program LARIS berbasis *e-*

government kepada masyarakat. Seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh bapak HR selaku Admin program LARIS terkait mengenai sosialisasi dalam memperkenalkan program LARIS berbasis *e-government* kepada masyarakat, beliau mengatakan :

“Sosialisasi itu perlu mas, kalo tidak dengan cara memberi sosialisasi, gimana masyarakat tau kalo BPN punya program LARIS berbasis *e-government*. berbagai bentuk sosialisasi kami lakukan mas, baik melalui komunikasi secara langsung dan sosialisasi tidak langsung. Walaupun begitu yaa mas, masih banyak juga kok mas masyarakat yang belum tau juga dengan adanya program LARIS.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas upaya pihak Badan pertanahan Nasional Kab. Sleman dalam memperkenalkan program LARIS berbasis *e-government* sudah dilakukan. Walaupun belum semua masyarakat yang ada di Kab. Sleman mengetahuinya. Namun, menurut HR (2019) dalam wawancara, selaku admin program LARIS, pihaknya sudah melakukan berbagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat, diantaranya sebagai berikut :

a) Sosialisasi dengan komunikasi secara langsung

Pada kegiatan ini sosialisasi dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung, misalkan seperti :

(1) Seminar

Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman turut serta dalam seminar nasional layanan inovasi kantor pertanahan. Melalui seminar ini diharapkan memacu kantor pertanahan

lainnya agar terus berinovasi dalam memberikan pelayanan secara optimal di wilayah kerja masing-masing.

(2) Penyuluhan

Penyuluhan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman dalam memperkenalkan program LARIS dilakukan di tingkat desa atau kecamatan. Penyuluhan dilakukan dapat melalui camat atau kepala desa langsung ke masyarakat maupun secara langsung kepada masyarakat. Lokasi penyuluhan bisa dilaksanakan di balai desa maupun balai kecamatan yang sebelumnya telah dilakukan koordinasi antara pihak penyelenggara dengan pihak yang bersangkutan.

(3) Stan Informasi

Sosialisasi dengan membuat stan juga dapat menjangkau masyarakat luas secara langsung di luar jam kantor. Sosialisasi dengan cara membuka stan informasi biasanya dilakukan saat *Car Free Day* di sepanjang jl. Mangkubumi kota Yogyakarta. Selain itu stan informasi biasanya juga ada di Lapangan Danggung Sleman pada minggu pagi. Melalui stan informasi ini masyarakat dapat bertanya langsung kepada patugas terkait program LARIS.

Berikut ini adalah salah satu bentuk sosialisasi secara langsung di lapangan yang diadakan oleh Badan Pertanahan

Nasional Kab. Sleman. Berikut foto kegiatan sosialisasi di desa Triharjo Kab. Sleman dan juga sosialisasi di desa Hargobinangun dengan cara melakukan penyuluhan dengan memberikan informasi tentang program LARIS yang di unggah dalam twitter resmi BPN Sleman :



Gambar 4. 1 Kegiatan Sosialisasi di Desa Triharjo

Sumber : Twitter resmi BPN Sleman



Gambar 4. 2 Kegiatan Sosialisasi di Desa Hargobinangun

Sumber : Twitter resmi BPN Sleman

Selanjutnya, adalah foto kegiatan sosialisasi di Seminar Tingkat Nasional saat Hari Agraria dan Tata Ruang

(HANTARU). Berikut foto kegiatan sosialisasi LARIS berbasis *e-government* melalui seminar HANTARU yang di unggah dalam twitter resmi BPN Sleman dan juga pembukaan *stand* informasi yang dilakukan BPN Kab. Sleman saat Pameran Inovasi Layanan Publik Tahun 2015 di Sidoharjo :



Gambar 4. 3 Sosialisasi Program LARIS melalui Seminar HANTARU 2015

Sumber : Twitter resmi BPN Sleman

Dari data-data terkait mengenai sosialisasi secara langsung di atas dapat dikatakan bahwa BPN Kab. Sleman telah mengadakan sosialisasi secara langsung dengan maksimal ditingkat regional maupun nasional.

b) Sosialisasi tidak langsung

(1) Media Internet

Melalui internet dan media sosial masyarakat dapat menjangkau informasi mengenai pertanahan. Melalui akun media sosial *twitter* dengan *username@atr_bpndiymasyarakat* dapat melihat informasi

terbaru. Selain itu masyarakat dapat mengakses situs <http://bpnlaris.net:4590/kiosk/> untuk mengetahui informasi persyaratan maupun info berkas. Melalui *website* tersebut masyarakat dapat mengetahui proses berkas sejauh mana berjalan tanpa harus datang ke kantor untuk bertanya.

(2) Media Cetak

Melalui media cetak seperti koran, Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman memberikan jawaban langsung kepada pembaca mengenai informasi pertanahan.

(3) Pembagian Brosur/Leaflet

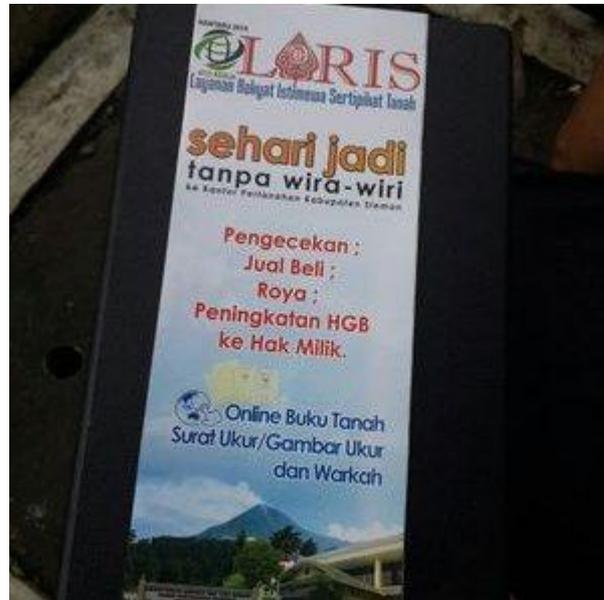
Ada beberapa brosur yang disediakan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Brosur ini bertujuan untuk mengenalkan produk layanan yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Brosur yang diletakkan di loket, selain itu brosur biasanya juga di bagikan saat penyuluhan maupun saat buka stan informasi.

(4) Pemasangan Baliho dan Spanduk

Pemasangan baliho ditempatkan di tempat-tempat yang strategis maupun saat pelayanan keliling.

Selanjutnya bentuk sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung oleh BPN Kab. Sleman dalam memperkenalkan program LARIS kepada masyarakat melalui media cetak seperti pamflet di buat oleh BPN Kab. Sleman sebagai media

sosialisasi secara tidak langsung. Berikut adalah foto bentuk media cetak sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat :



Gambar 4. 4 Pamflet Layanan LARIS berbasis E-government

Sumber : Twitter resmi BPN Sleman

Selain dengan media cetak, media internet seperti *twitter* juga dijadikan media untuk sosialisasi terkait layanan program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kab. Sleman. Sosialisasi tidak hanya dilakukan secara langsung tetapi juga dengan secara tidak langsung. Hal tersebut dilakukan dengan media cetak dan juga media internet harapannya dapat memberikan tambahan informasi kepada masyarakat mengenai adanya layanan program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kab. Sleman.

3) Pelaksanaan Program LARIS berbasis *E-government*

Pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* di lapangan terakhir dilakukan pada tanggal 7 juli 2015 setelah itu difokuskan pelayanan langsung di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman setiap hari Senin, Selasa, dan Kamis mulai pukul 09.00 WIB. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak RUI selaku Kepala Kantor terkait mengenai jadwal pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government*, mengatakan :

“Saat ini jadwal pelaksanaan di lapangan belum ada lagi, jadi kami fokus pelayanan program LARIS berbasis *e-government* di kantor. Di kantor terdapat loket khusus pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, waktunya pun setiap hari Senin, Selasa, dan Kamis mulai pukul 09.00 WIB.”

Berdasarkan wawancara di atas pelaksanaan program LARIS di lapangan tidak terjadwal secara sistematis atau tidak tetap, hanya pelayanan program LARIS di kantor yang memiliki jadwal tetap. Selain itu dalam pelaksanaannya menurut Ibu Emilia mengatakan :

“untuk pelaksanaannya sih sudah bagus mas pelayanannya cepat saya nunggu ngak sampe 1 jam udah jadi asalkan syaratsyaratnya lengkap. Namun, saya harus tetap jauh-jauh datang ke kantor BPN di Sleman padahal rumah saya di Kalasan.”

Dari wawancara di atas dikatakan bahwa jelas program LARIS berbasis *e-government* memiliki keunggulan dimana proses pelayanan menjadi cepat. hanya saja program yang di gadang-gadang dapat melayani masyarakat dilapangan belum terjadwal secara tetap.

f. Produk yang dihasilkan dari evaluasi program LARIS

Evaluasi ini merupakan tahap terakhir yaitu evaluasi terhadap berhasil tidaknya program mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Munir2008:108). Fungsi dari aspek evaluasi produk untuk membantu penanggungjawab suatu program dalam mengambil sebuah keputusan, membuat inovasi kembali atau malah menghentikan program tersebut. Evaluasi ini dilakukan oleh evaluator sebagai penilai didalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan yang kemudian dikembangkan dan di administrasikan. Data yang dihasilkan akan sangat berguna bagi pengambil keputusan dalam menentukan apakah program dapat diteruskan, dihentikan atau dimodifikasi. Evaluasi hasil ini memerlukan perbandingan antara tujuan yang telah ditetapkan dalam rancangan dengan hasil program yang dicapai. Produk yang dinilai dapat berupa skor tes, data observasi dan diagram data, yang masing-masing dapat ditelusuri kaitanya dengan tujuan yang lebih rinci.

Tujuan utama dari aspek evaluasi produk ialah untuk menentukan sejauh mana program yang diimplementasikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna program. Harapan dari aspek evaluasi produk ini memperlihatkan pengaruh yang baik dan bersifat langsung atau tidak langsung. Biasanya aspek evaluasi produk hanya memperlihatkan pengaruh dari sudut pandang dampak positif maupun negatif. Adapun aspek evaluasi produk yang akan digunakan untuk memberikan

informasi tambahan bagi evaluator dalam evaluasi program LARIS berbasis *e- government* Badan Pertanahan Nasional di Kab. Sleman meliputi apa saja keluhan dari program, apa saja hasil yang telah dicapai oleh program, dan apa dampak yang dihasilkan oleh program tersebut. Berdasarkan aspek evaluasi produk tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e- government* sebagai berikut :

1) Presentase (%) Hasil Langsung dari Program

Presentase hasil capaian yang ditargetkan oleh pihak penyedia layanan melalui program LARIS berbasis *e-government* setahun terakhir, sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Kegiatan LARIS Tahun 2019

JENIS PELAYANAN	PERMOHONAN MASUK	REALISASI	
		FISIK	%
Roya	405	405	100
Peralihan Hak Atas Tanah	118	118	100
Perubahan Hak Atas Tanah	136	136	100
Jumlah	659	659	100

Sumber : Data base Badan Pertanahan Kabupaten Sleman 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa capaian kinerja selama satu tahun terakhir program LARIS tercapai 100%. Hal tersebut terbukti dari permohonan masuk baik di layanan roya, peralihan hak atas tanah dan perubahan hak atas tanah realisasiya tercapai 100%.

g. E-Govqual

Menurut Xenia dalam Hakka (2015:14) mengatakan *e-govqual* adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-government* yang kemudian dimasukkan kedalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-government*.

Dalam evaluasi program LARIS, kualitas basis *e-government* diukur melalui dimensi *e-govqual*, berikut adalah indikator-indikatornya :

1) Fungsional dari Interaksi Lingkungan (*Functional of the Intraction Environment*)

Teori fungsional menurut William Ogburn menyebutkan bahwa perubahan teknologi seringkali menghasilkan kejutan budaya yang pada gilirannya akan memunculkan pola-pola perilaku yang baru meskipun terjadi konflik dengan nilai-nilai tradisional. beberapa unsurnya bisa saja berubah dengan sangat cepat sementara unsur lainnya tidak secepat itu sehingga “tertinggal di belakang.”

Harapan masyarakat dengan adanya pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, memungkinkan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, menjadikan media utama untuk mengirimkan

informasi secara *online*. Pada realisasinya program ini bukan aplikasi sebagai media untuk berkomunikasi. Hal ini disampaikan dalam wawancara oleh bapak HR selaku *Admin* program LARIS terkait dengan program LARIS berbasis *e-government* sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat, beliau mengatakan :

“Masyarakat belum dapat berinteraksi secara online dengan pihak penyelenggara program LARIS. Kalo terkait interaksi antara masyarakat dengan BPN Sleman itu diluar aplikasi program LARIS, masyarakat bisa interaksi dengan menggunakan via *email* dan melalui situs *website* BPN Sleman. selain itu masyarakat bisa berinteraksi dengan BPN Sleman melalui *twitter* dan melalui sms 2049. Karena titik berat adanya program LARIS bukan di interaksinya antara masyarakat dengan pihak BPN Sleman.”

Berdasarkan wawancara di atas dikatakan bahwa program LARIS belum dapat dijadikan sebagai sarana untuk berkomunikasi antara pihak penyedia pelayanan dengan masyarakat/pengguna pelayanan. Masyarakat dapat berinteraksi dengan menggunakan via *email* atau melalui situs *web* BPN Sleman bisa juga melalui *twitter* dan sms ke 2049.

Jika disesuaikan dengan teori William Ogburn maka dapat disimpulkan secara fungsional aplikasi LARIS ini belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Dikarnakan jika keinginan masyarakat bila diikuti dengan teori fungsional maka seharusnya aplikasi LARIS ini bisa digunakan sebagai sarana untuk berkomunikasi atau bahkan dapat melakukan pelayanan diluar kantor. Maka secara fungsional pihak kantor belum bisa memenuhi

ekspektasi dari masyarakat, oleh sebab itu secara fungsional hal ini masih menjadi musibah bagi pihak kantor.

2) Konsisten (*Reability*)

Menurut Parasuraman et al., dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) *Reability* adalah merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan atau kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.

Konsistensi program dapat dilihat dari kepercayaan masyarakat terhadap program LARIS berbasis *e-government* mengenai layanan pertanahan yang efektif dan efisien, menjadi harapan masyarakat akan aplikasi yang memiliki aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang sangat menjanjikan. Namun hal tersebut tidak akan terpenuhi dan dapat menjadi kendala apabila pelayanan terjadi gangguan. Hal ini disampaikan dalam wawancara oleh bapak HR selaku Admin program LARIS terkait mengenai kendala koneksi internet saat pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* di lapangan, beliau mengatakan :

“Berkaitan dengan kendala, kami dari pihak bpn terkendala saat pelaksanaannya, ketika kami melaksanakan pelayanan di luar kantor kami memerlukan koneksi internet yang kuat, tidak memungkinkan kita harus menggunakan internet prabayar setiap kali melakukan pelayanan di luar kantor karena itu memerlukan biaya yang tidak sedikit.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas masih terdapat kendala yang dihadapi pihak penyedia pelayanan dalam pelaksanaan

program LARIS berbasis *e-government* yaitu keterbatasan koneksi internet saat kegiatan dilapangan.

Jika disesuaikan dengan teori Parasuraman maka dapat disimpulkan secara konsistensi (*Reability*) aplikasi LARIS ini belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Dikarnakan jika keinginan masyarakat bila diikuti dengan teori konsistensi (*Reability*) maka seharusnya aplikasi LARIS ini dapat menjanjikan pelayanan yang baik dan konsisten sesuai kurun waktu yang telah ditetapkan. Maka secara konsistensi (*Reability*) pihak kantor belum bisa memenuhi ekspektasi dari masyarakat, oleh sebab itu secara konsistensi (*Reability*) hal ini masih menjadi musibah bagi pihak kantor.

3) Pendukung (*Citizen Support*)

Teori pendukung (*Citizen Support*) menurut Indrajit (2002:41) adalah penyampaian layanan *public* dan informasi satu arah oleh masyarakat ke pemerintah.

Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk kelancaran program. Hal ini sangat dirasakan oleh pihak penyedia pelayanan program LARIS berbasis *e-government* saat kegiatan lapangan. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak HR selaku *Admin* program LARIS terkait mengenai bantuan yang diberikan instansi pemerintah lain kepada penyedia pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“Saat ini yang nampak jelas membantu kelancaran proses pelaksanaan program LARIS saat memberikan layanan di luar kantor adalah dari dinas dishukominfo dan kantor-kantor kecamatan yang telah bersedia memberikan jaringan internet tanpa prabayar kepada kami, sehingga pelayanan laris diluar kantor menjadi lancar dan cepat”.

Bantuan koneksi internet yang diberikan oleh dinas dishukominfo dan kantor-kantor kecamatan sangatlah membantu kelancaran pelayanan program LARIS berbasis *e-government*. Pasalnya pelaksana terkendala koneksi internet apabila sedang melakukan pelayanan di luar kantor.

Teori Pendukung (*Citizen Support*) ini sudah sesuai dengan implementasi yang ada pada program LARIS. Hal ini dikarenakan banyaknya kantor – kantor kecamatan yang sudah sangat membantu dan mendukung program LARIS. Maka secara teori Pendukung (*Citizen Support*) pihak kantor sudah berhasil memenuhi ekspektasi dari masyarakat, oleh sebab itu secara teori Pendukung (*Citizen Support*) hal ini menjadi berkah bagi pihak kantor.

4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Teori Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) menurut Mathieson (1991) apabila seorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya sehingga kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya,

namun justru suatu sistem dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya.

Seberapa mudah dengan adanya pelayanan program LARIS *e-government* ini bagi masyarakat. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak HR selaku *Admin* program LARIS terkait kemudahan yang diperoleh masyarakat/pemohon dalam pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“adanya program LARIS ini mas, masyarakat/pemohon tidak perlu lama lama dalam mengurus dokumen pertanahan, hal ini sesuai dengan motto kami layanan sehari jadi tanpa wira-wiri. Selain itu petugas juga dimudahkan dalam mencari arsip dokumen, karena dokumennya sudah dalam bentuk file.”

Kehadiran aplikasi LARIS berbasis *e-government* sangat dirasakan kemudahannya bagi pengguna baik masyarakat ataupun penyedia pelayanan dalam proses pelaksanaan. Teori Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) ini sudah sesuai dengan implementasi yang ada pada program LARIS. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu susah – susah untuk mengurus dokumen pertanahan karena dengan adanya LARIS sudah lebih mudah. Maka secara teori Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) pihak kantor sudah berhasil memenuhi ekspektasi dari masyarakat, oleh sebab itu secara teori Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) hal ini menjadi berkah bagi pihak kantor.

Selain itu Ibu Emilia selaku masyarakat atau pengguna layanan mengatakan :

“Saya mengurus pengecekan sertipikat dengan layanan LARIS cepat mas, enggak sampe satu jam sudah jadi”

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat di atas diketahui bahwa program LARIS berbasis *e-government* waktu pelayanannya sudah baik karena prosesnya cepat.

5) Kepercayaan (Trust)

Teori Kepercayaan (Trust) menurut Ainur Rofiq (2007:30) yaitu kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari bisnis karena transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing – masing saling mempercayai.

Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi LARIS berbasis *e-government* mengenai resiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *online* sangat diharapkan oleh masyarakat. Hal ini sangat di apresiasi pihak penyedia pelayanan seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak HR selaku *Admin* program LARIS terkait kepercayaan yang diberikan penyedia pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“dengan cara petugas dibuatkan akun masing masing bagi petugas ukur sesuai kewenangannya *data base digital* tersebut sudah tersedia *by sistem* secara otomatis dengan harapan tidak ada lagi tindakan-tindakan tidak bertanggungjawab yang menyebabkan hilangnya dokumen-dokumen penting, yang biasa disebabkan oleh pihak eksternal dengan kepentingan yang berkolaborasi dengan oknum.”

Dengan dibuatkannya akun masing-masing bagi petugas penyedia pelayanan sesuai dengan kewenangannya diharapkan tidak akan terjadi *human errors* yang menyebabkan hilangnya dokumen-dokumen penting, yang biasa disebabkan oleh pihak eksternal dengan kepentingan yang berkolaborasi dengan oknum. Dengan adanya program LARIS cukup mengurangi keberadaan oknum selain itu, menjadi nilai positif untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap pengaplikasian program LARIS berbasis *e-government*.

Teori Kepercayaan (Trust) ini sudah sesuai dengan implementasi yang ada pada program LARIS. Hal ini dikarenakan dari pihak kantor sudah membuat keamanan untuk aplikasi LARIS dengan dibuatnya akun untuk masing – masing petugas pelayanan sehingga dapat mengurangi *human errors* atau hilangnya dokumen. Jadi masyarakat tidak perlu takut akan hilangnya dokumen – dokumen yang penting. Maka secara teori Kepercayaan (Trust) pihak kantor sudah berhasil memenuhi ekspektasi dari masyarakat, oleh sebab itu secara teori Kepercayaan (Trust) hal ini menjadi berkah bagi pihak kantor. menurut Ibu Emilia selaku masyarakat atau pengguna proram LARIS, mengatakan :

“Dokumen sertipikat yang di simpan dalam komputer saya rasa dokumennya menjadi lebih aman mas. Kalo dokumennya di simpan di komputer kan enggak mungkin dimakan rayap”

Berdasarkan hasil wawancara di atas tingkat kepercayaan masyarakat semakin baik karena dokumennya disimpan dengan aman di dalam komputer. Dengan begitu, masyarakat tidak bingung dan takut lagi jika suatu saat nanti ada permasalahan terkait dengan sertipikat karena file-filenya disimpan di dalam komputer.

6) Isi Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman *web*. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak HR selaku *Admin* program LARIS terkait tampilan aplikasi LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“kalo untuk tampilan mas nya sendiri bisa menilai, yang jelas kami sudah membuat tampilan sedemikian rupa beserta tata letak informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan program LARIS berbasis *e-government*.”

Menurut penglihatan saya nampak jelas bahwa tampilan utama program LARIS simpel, tidak banyak warna yang menyolok dan tersaji menu-menu dokumen arsip yang diperlukan dalam pelayanan LARIS.

Dari beberapa indikator evaluasi dan *e-govqual* diatas, tidak dipungkiri bahwa program LARIS berbasis *e-government* terdapat beberapa kendala, diantaranya:

- a) Ketidakjelasan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government*.

- b) Keterbatasan koneksi Internet saat melakukan pelayanan di lapangan atau di luar kantor BPN Kabupaten Sleman.
- c) Perlunya perbaharuan sarana dan prasarana penunjang program LARIS.
- d) Masih banyak masyarakat yang ada di Kabupaten Sleman yang belum mengetahui layanan LARIS.

Dari hasil penjabaran tentang pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* dapat disimpulkan bahwa program LARIS yang dilaksanakan oleh BPN Kab. Sleman sudah baik dilihat dari capaian dan target pelayanan pada program tersebut. Selain hal tersebut, program LARIS berjalan efektif karena memudahkan penyedia pelayanan dalam melayani masyarakat secara cepat dan responsif. Hasil dari program LARIS diharapkan dapat membawa dampak baik guna meningkatkan pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien serta dapat mendukung kesejahteraan masyarakat di Kab. Sleman.

3. Faktor – faktor yang menjadi hambatan dalam peningkatan kinerja operasi berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Dari beberapa hambatan yang disebutkan diatas permasalahan yang paling utama yakni lambatnya atau respon yang kurang cepat dari *server* pusat. Perlu kita ketahui bahwa seluruh kantor pelayanan Badan Pertanahan Nasional di seluruh Indonesia ini semuanya terhubung di kantor pusat. Keluar masuknya data dengan jumlah yang banyak membuat server yang berada di

pusat menjadi *down* atau respon dari server menjadi lebih lambat dari biasanya.

Hal lain yang dapat mempengaruhi server diantaranya adalah *power outage* atau mati lampu. pemadaman listrik mendadak jadi kondisi sangat berbahaya bagi infrastruktur TI. *Power outage* bisa terjadi pada sebuah *data center* maupun lokasi pada jaringan internet. *power outage* jadi alasan mengapa layanan tidak bisa diakses untuk sementara. Selain itu faktor yang dapat mempengaruhi *server* pusat lambat yakni bencana alam. *Natural disaster* atau sebuah bencana, Seseuatu yang terjadi tanpa kita bisa prediksi sebelumnya. Salah satunya adalah bencana alam, gempa, tsunami, longsor dan lain halnya. Dengan ketidakmampuan untuk memprediksi terjadinya *natural disaster*, menyiapkan perencanaan *recovery* jadi hal terbaik yang bisa dilakukan. Perencanaan *recovery* bencana ini biasa disebut dengan *Disaster Recovery Plan* (DRP) bagi sebuah penyedia layanan. Dengan adanya perencanaan DRP yang tepat, kerugian dari matinya layanan bisa diminimalisir bahkan dihindari. Misalnya dari penempatan lokasi *data center* yang jauh dari kemungkinan mendapatkan *natural disaster*.

Selanjutnya dalam pengaplikasian program LARIS, Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman tidak menetapkan SOP untuk pelaksanaannya. Kepala Kantor terkait mengenai SOP program LARIS berbasis *e-government* di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman, Pak Rudi mengatakan :

“Kalo SOP khusus untuk program LARIS sendiri itu tidak ada mas, SOP nya hanya berpatokan dengan motto sehari jadi tanpa wira-wiri, jadi sebetulnya untuk program laris sendiri SOP nya hanya mengadopsi SOP yang ada dengan program-program yg lainnya”.

Dengan tidak adanya SOP yang ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman, pihak penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan dilakukan berdasarkan mottonya yaitu pelayanan sehari jadi tanpa wira-wiri. Selain itu, dalam hal SOP pihak Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman hanya mengadopsi SOP yang ada di program - program lainnya.

Padahal dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan dibidang pertanahan BPN RI /Pusat telah mengeluarkan prosedur atau tata cara yang biasa dikenal SOP. Jadi setiap program tentang pelayanan pertanahan minimal harus memiliki kriteria SOP, seperti SOP yang telah ditetapkan oleh BPN RI / Pusat dan diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Standar pelayanan ini meliputi :

1. Persyaratan, merupakan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar berkasnya dapat diproses lebih lanjut.
2. Biaya, merupakan tarif wajib yang dikenakan oleh pemohon sesuai perundang-undangan tentang tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku di lingkungan BPN RI.
3. Waktu, merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerima berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya sesuai tahapan layanan yang ditetapkan. Jangka waktu dimaksud ialah jangka waktu terlama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang terhitung berdasarkan hari kerja.

4. Prosedur, merupakan tahapan proses pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan pertanahan.

Pengimplementasian persyaratan, biaya, dan prosedur pihak Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman sudah mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Peraturan Pertanahan. Namun, Karena tidak adanya SOP khusus untuk program LARIS membuat Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman melakukan kegiatan lapangan secara kondisional yang artinya setiap kegiatan pada program LARIS disesuaikan dengan kebutuhan.