



DOKUMENTASI WAWANCARA



كَلِمَاتُكَ تَنْقِذُكَ مِنَ الْغَمِّ



كلمة جامعة إندونيسيا



كلية الصيدلة - جامعة بغداد





NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
1	RUI	Bagaimana kegiatan operasional berbasis IT yang dilaksanakan pada kantor BPN Sleman ?	Jadi, yang namanya SOP (Standar Operasional Pelayanan) itu dituangkan dalam peraturan kementerian agraria no. 1 tahun 2010 semuanya sudah berbasis IT. Bahkan semua berbasis <i>web</i> , 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 <i>web</i> semuanya baik itu pengukuran, proses yang berhubungan hukum, perbuatan hukum, peristiwa hukum dan semuanya itu berbasis <i>web</i>	Proses kegiatan operasional ternyata sudah tertuang dalam peraturan kementerian agraria no. 1 tahun 2010
2	RUI	Apa kelebihan menggunakan sistem berbasis IT ?	Keuntungannya banyak misalkan terjadi kebakaran di kantor, datanya sudah tersimpan di pusat. Salah satu nya seperti itu tapi ya jangan didoain kebakaran	Manfaat dari berbasis IT diantaranya adalah terjaga dari bahaya – bahaya fisik
3	ZM	Bagaimana proses kegiatan operasional dan apa saja yang anda kerjakan ?	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 <i>entry</i> dulu (dimasukkan data pemohon) lalu dibuatkan SPS (Surat Perintah Setor) setelah dibayar lalu dijadikan buku tanah	Penjelasan singkat mengenai proses pembuatan sertipikat tanah
4	NAR	Apa kelebihan yang anda dapatkan pada kegiatan operasional yang berbasis IT ?	Sekarang setelah ada IT, proses verifikasi peralihan hak jual beli, warisan, pemecahan pokoknya semua yang berhubungan dengan sertipikat pengecekan nya sekarang lebih gampang	Dengan adanya IT proses menjadi lebih efisien dan lebih mudah

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
5	NAR	Selain itu, apa lagi kelebihanannya ?	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	Dengan adanya IT, tidak banyak memakan banyak tempat karna tidak perlu menyimpan bentuk fisik contohnya seperti lembaran berkas.
6	DAR	Bagaimana proses kegiatan operasional dan apa saja yang anda kerjakan ?	Jadi, disini saya yang bertanggungjawab sebagai petugas loket pembayaran. Setelah pemohon dapat SPS (Surat Perintah Setor) itu kan 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 <i>expired</i> . 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	Dengan adanya IT, proses verifikasi pembayaran di loket menjadi lebih mudah dan dapat meminimalisir kecurangan.
7	RUI	Bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja operasi berbasis IT pada BPN Sleman ?	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	Untuk mempermudah pelayanan BPN Sleman membuat aplikasi yang bernama LARIS
8	RUI	Apa kelebihan menggunakan LARIS ? Dapat mencakup seluruh jasa atau tidak ?	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	Pelayanan LARIS masih terbatas, karna untuk jenis jasa yang memerlukan waktu lebih dari satu hari itu tidak bisa

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
			sesuai dengan peraturan pelayanan standar SPOP no. 1 tahun 2010 itu	
9	RUI	Apa yang akan dilakukan untuk peningkatan kinerja operasi kedepannya ?	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 <i>online</i> . Tidak usah pakai surat direkap dan sebagainya misalkan contohnya terjadi peralihan, tanggal sekian, transaksinya sekian itu semua sudah terinput <i>online</i>	BPN Sleman semakin meningkatkan pelayanan dengan membuat aplikasi LOOP walaupun masih dalam tahap pengembangan
10	RUI	Apakah terdapat hambatan yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan system berbasis IT ?	Repotnya kalau listrik mati dan repotnya juga kalau internetnya itu lemot. Bisa dari pusat lemot atau dari sini yang lemot	Kelemahan dari IT yakni jika listrik mati atau ada kesalahan server dari pusat
11	RUI	Selain itu pak ?	Kalau yang bermasalah dari jaringan pusat, ya kita komplainnya ke pusat. Kita sebagai pengguna hanya menunggu saja, jadi kalau ada kesalahan atau <i>error</i> 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 <i>server</i> nya sedang <i>upgrade</i> itu juga harus menunggu 1 hari	Ketika IT didapati sedang error, pihak kantor hanya bisa menunggu pasrah hingga servernya pulih kembali.
12	ZM	Apakah terdapat hambatan yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan system berbasis IT ?	Kalau misalkan terjadi internet lemot ya nunggu aja kan biasanya nanti agak normal lagi tapi kalau misalkan <i>server</i> pusat yang lemot ya sudah kita pasrah	Ketika server pusat sedang terjadi masalah. Pihak kantor hanya bisa pasrah dan menunggu.

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
13	NAR	Apakah terdapat hambatan yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan system berbasis IT ?	Dengan <i>online</i> 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	Terkadang ada beberapa berkas yang belum didaftarkan secara <i>online</i> dikarenakan umur dari berkas itu sendiri atau masalah internal sehingga menjadi kendala
14	DAR	Apakah terdapat hambatan yang dialami dalam proses kegiatan operasional menggunakan system berbasis IT ?	Kendalanya itu misalkan kode kwitansi tidak keluar dalam satu jam itu biasanya ada kendala dari <i>server</i> 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 <i>cash</i> bisa dibayar melalui bank terdekat atau lewat kantor pos juga bisa.	Kendala dari server pusat juga berdampak kepada loket pembayaran dikarenakan kode nomor kwitansi yang tak kunjung keluar. Hal ini yang mengakibatkan dapat terjadi kecurangan.
15	RUI	Apa tujuan dibuatnya LARIS ?	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	Tujuan dari LARIS yakni memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen – dokumen pertanahan dengan efisien, baik dan mudah

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
16	RUI	Apa tujuan mendigitalisasi dokumen melalui program LARIS ?	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 apikasi LARIS yang berbasis <i>web</i>	Dengan mendigitalisasi dokumen – dokumen pertanahan petugas pertanahan dapat mengakses berkas dimana saja tanpa harus berada di kantor
17	RUI	Untuk siapa sasaran program LARIS?	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	Dengan adanya IT, dokumen – dokumen pertanahan dapat tertata dengan rapi sehingga memudahkan petugas untuk melaksanakan tugasnya
18	RUI	Apakah ada SOP pada program LARIS?	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	Dalam program LARIS tidak memiliki SOP. Padahal dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan dibutuhkan yang namanya SOP
19	RUI	Bagaimana pembagian SDM dalam program LARIS?	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	Dalam pembagian SDM sudah kompeten dan sesuai dengan kemampuan para petugas masing - masing

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
			digitalisasi dokumen per tanah trus dikembangkan menjadi layanan berbasis web	
20	HR	Apa sarana dan prasarana yang diperlukan dalam program LARIS?	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	Untuk sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program LARIS itu sendiri sudah cukup baik.
21	RUI	Darimana anggaran untuk program LARIS pada saat pertama kali dibuat?	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	Dapat disimpulkan bahwa untuk anggaran operasional program LARIS tidak memerlukan biaya yang banyak
22	Emilia (pengguna layanan)	Menurut anda wajarkah harga jasa yang ditetapkan oleh kantor BPN Sleman?	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	Menurut salah satu masyarakat, untuk biaya jasa yang dikeluarkan oleh BPN Sleman relatif wajar

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
23	HR	Apa yang anda lakukan untuk mengkoordinasi pihak terkait mengenai sosialisasi LARIS?	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 <i>e-government</i> jadi kami memerlukan koneksi internet dalam sosialisasi, <i>yaa tidak mungkin to</i> kalo harus menggunakan <i>internet</i> prabayar setiap kali kegiatan di lapangan, bisa tekor kami	Dengan adanya koordinasi terkait, pihak BPN Sleman sangat terbantu dalam pelaksanaan LARIS.
24	HR	Sosialisasi apa yang anda lakukan dalam memperkenalkan program LARIS?	Sosialisasi itu perlu mas, kalo tidak dengan cara memberi sosialisasi, gimana masyarakat tau kalo BPN punya program LARIS berbasis <i>e-government</i> . 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	Upaya Sosialisasi LARIS terus dilakukan. Walaupun masih banyak juga masyarakat dari Kab. Sleman yang tidak tahu.
25	RUI	Kapan jadwal pelaksanaan program LARIS ini dilaksanakan?	Saat ini jadwal pelaksanaan di lapangan belum ada lagi, jadi kami fokus pelayanan program LARIS berbasis <i>e-government</i> di kantor. Di kantor terdapat loket khusus pelayanan program LARIS berbasis <i>e-government</i> , waktunya pun setiap hari Senin, Selasa, dan Kamis mulai pukul 09.00 WIB	Jadwal program LARIS di lapangan tidak terjadwal secara sistematis atau tidak tetap. Hanya jadwal LARIS di kantor yang tetap.

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
26	Emilia (pengguna layanan)	Menurut anda sudah baguskah pelayanan LARIS?	Untuk pelaksanaannya sih sudah bagus mas pelayanannya cepat saya nunggu gak 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	Menurut masyarakat dengan adanya LARIS pelayanan menjadi cepat.
27	HR	Apakah masyarakat dapat mengakses secara <i>online</i> untuk program LARIS?	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 <i>email</i> dan melalui situs <i>website</i> BPN Sleman. selain itu masyarakat bisa berinteraksi dengan BPN Sleman melalui <i>twitter</i> dan melalui sms 2049. Karena titik berat adanya program LARIS bukan di interaksinya antara masyarakat dengan pihak BPN Sleman	Dapat disimpulkan bahwa sarana komunikasi antara pihak penyedia layanan dengan masyarakat belum dapat terlaksana.
28	HR	Kendala apa yang terjadi ketika melaksanakan program LARIS?	Berkaitan dengan kendala, kami dari pihak bpn terkendala saat pelaksanaanya, 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	Kendalanya yakni terbatasnya koneksi internet pada saat pelayanan di lapangan
29	HR	Adakah penyedia pelayanan atau instansi pemerintah lain yang membantu pelayanan program LARIS?	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	Bantuan koneksi internet yang diberikan oleh dinas dishukominfo dan kantor kecamatan sangatlah

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
			memberikan jaringan internet tanpa prabayar kepada kami, sehingga pelayanan laris diluar kantor menjadi lancar dan cepat	membantu kelancaran pelayanan
30	HR	Kemudahan apa yang didapatkan masyarakat dalam menggunakan program LARIS?	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	Adanya program LARIS sangat memudahkan baik dari pihak penyedia pelayanan maupun masyarakat
31	Emilia (pengguna layanan)	Menurut anda bagaimana kemudahan dalam menggunakan program LARIS?	Saya mengurus pengecekan sertipikat dengan layanan LARIS cepat mas, enggak sampe satu jam sudah jadi	Menurut salah satu masyarakat pelayanan LARIS sudah cukup baik
32	HR	Bagaimana cara memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan program LARIS?	dengan cara petugas dibuatkan akun masing masing bagi petugas ukur sesuai kewenangannya <i>data base digital</i> tersebut sudah tersedia <i>by sistem</i> 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 dibuatnya akun masing – masing bagi petugas diharapkan tidak terjadi human error yang menyebabkan hilangnya dokumen – dokumen penting, yang biasa disebabkan oleh pihak eksternal dengan kepentingan yang berkolaborasi dengan oknum.
33	Emilia (pengguna layanan)	Menurut anda, kepercayaan yang diberikan oleh LARIS apakah sudah baik ?	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	Menurut salah satu masyarakat kepercayaan yang diberikan oleh LARIS sudah cukup baik.

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN	KESIMPULAN
34	HR	Bagaimana kualitas dari tampilan aplikasi LARIS ?	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 <i>e-government</i>	Setelah dilihat tampilan program LARIS tampak jelas, simple tidak banyak warna yang mencolok dan tersaji menu – menu dokumen arsip yang diperlukan.

