

IT MUSIBAH ATAU BERKAH

Studi : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

NASKAH PUBLIKASI



Ditulis oleh :

Nama : Arif Prasetyo Wicaksono
Nomor Mahasiswa : 14311290
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 9 September 2019

Penulis,



Arif Prasetyo Wicaksono

IT MUSIBAH ATAU BERKAH

Studi : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Nama : Arif Prasetyo Wicaksono
Nomor Mahasiswa : 14311290
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 11 September 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Handwritten signature of Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M. and the date 11/9/2019.

Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M.

IT MUSIBAH ATAU BERKAH

Studi : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman

Arif Prasetyo Wicaksono

Fakultas Ekonomi Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Email: warifprasetyo@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the uncertainty of IT-based operational activities that occur in the office of the National Land Agency of Kab. Sleman will bring good or bad impacts. Because there are community reports that there is a delay in the process of serving the needs of the community.

This research uses a qualitative method with a case study approach. The case study approach method examines a particular case or phenomenon that exists in society which is carried out in depth to study the background, circumstances, and interactions that occur. Case studies are carried out on a system that can be in the form of a program, activity, event, or group of individuals that exist in certain circumstances or conditions.

The results showed that, uncertainty about IT-based operational activities that occur in the office of the National Land Agency of Kab. Sleman is complex, it is due to the nature of each individual who uses IT will bring good effects that will be a blessing or a bad impact that will be disaster.

Keywords: IT, Disasters, Blessings, Qualitative, Case Study

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti ketidakpastian terhadap kegiatan operasional berbasis IT yang terjadi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab.Sleman akan membawa dampak yang baik atau dampak yang buruk. Dikarnakan terdapat laporan masyarakat yang melaporkan bahwa adanya keterlambatan dalam proses melayani kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pendekatan studi kasus meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada dalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Studi kasus dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, ketidakpastian terhadap kegiatan operasional berbasis IT yang terjadi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab.Sleman bersifat kompleks, itu dikarnakan sifat dari masing – masing individu yang menggunakan IT ini akan membawa dampak baik yang akan menjadi berkah atau dampak buruk yang akan menjadi musibah.

Kata Kunci : IT, Musibah, Berkah, Kualitatif, Studi Kasus

A. Pendahuluan

Kabupaten Sleman adalah sebuah kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Kabupaten ini berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah di utara dan timur, Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Bantul, dan Kota Yogyakarta di selatan, serta Kabupaten Kulon Progo di barat. Di Kabupaten Sleman terdapat kantor Pertanahan yang terletak di jalan Dr. Rajimin, Sucen, Triharjo. Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPN dahulu dikenal dengan

sebutan Kantor Agraria. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015.

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Sehubungan dengan ini Pemerintah telah membuat suatu undang - undang berdasarkan pasal 33 ayat 3 Undang – undang Dasar Tahun 1945, yaitu bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar– besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Sebagai institusi pelayanan publik, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman, senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan perubahan pola pelayanan kepada masyarakat, dari pelayanan manual menjadi pelayanan yang berbasis komputerisasi. Agar proses yang dijalankan menjadi efektif dibutuhkan peranan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Teknologi informasi adalah salah satu dari perkembangan teknologi yang berkembang pesat, sehingga kebutuhan informasi akan terus bertambah dan dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, salah satunya yaitu pada bidang pemerintahan yang membutuhkan pengolahan administratif lebih tepat, cepat, sistematis dan informatif. Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman adalah salah satu contoh kantor pemerintahan yang berperan penting dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi pertanahan. Banyaknya permohonan pensertipikatan tanah memunculkan permasalahan dalam pengarsipan data, pelaporan dan pengolahan data. Data-data yang penting ini dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan apabila dikelola dengan baik.

Bidang IT sering kali dipandang sebelah mata karena merupakan bidang yang hanya bisa menghabiskan uang tanpa bisa menghasilkan uang, hal inilah yang kadang menjadi problematika tersendiri bagi bidang IT di perusahaan. Terkadang banyak perusahaan memandang sebelah mata akan peran IT dalam menunjang proses di Perusahaan tersebut. Beberapa penerapan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi antara lain dalam perusahaan, dunia bisnis, sektor perbankan, pendidikan, dan kesehatan. Dan yang akan dibahas disini adalah khusus penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penerbitan / pembuatan sertifikat tanah di kantor petanahan kab. Sleman. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan para usahawan. Kebutuhan efisiensi waktu dan biaya menyebabkan setiap pelaku usaha merasa perlu menerapkan teknologi informasi dalam lingkungan kerja. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi menyebabkan perubahan pada kebiasaan kerja.

Saat ini kantor - kantor BPN yang ada di kabupaten dan kota sudah menggunakan IT dalam melakukan proses kegiatan operasional, seperti pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Namun tidak jarang juga ditemukan kendala dalam proses operasional walaupun sudah menggunakan proses operasional berbasis IT. Berdasarkan data dari Colocation Indonesia, yang telah melakukan survei sebanyak 1.000 perusahaan profesional dengan total sebanyak lebih dari 1.000 karyawan, menemukan sebanyak 62% perusahaan ditemukan proses IT yang rusak di dalam perusahaan mereka. Hal tersebut menjadikan departemen IT sebagai departemen yang paling bermasalah. Hanya 24% karyawan yang mengatakan bahwa mereka menerima “layanan yang sangat cepat” dari tim IT internal, sementara hanya 7% yang mengatakan hal yang sama untuk tim IT jarak jauh.

Hal ini mengakibatkan sulitnya masyarakat untuk memperoleh informasi tentang pertanahan, pendaftaran permohonan bukti hak atas tanah (sertipikat) dan informasi tentang tanah mereka secara detail sebelum

sertipikat tanah mereka diakui secara hukum. Selanjutnya menurut Natigor (2004:143) Penggunaan teknologi informasi di tentukan oleh berbagai faktor, antara lain yang sangat mempengaruhi optimalisasi penggunaan teknologi informasi adalah ketersediaan perangkat.

B. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.1

No	Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
1.	Agil Rakhmansyah. 2014. "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. PLN Area Madiun)". Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.14 No.1, September 2014	- Teknologi Informasi Wireless dan Wireline Menurut Andi (2004:3), "Istilah jaringan komputer tanpa kabel merupakan terjemahan dari istilah wireless networking yang berarti komunikasi data dalam sebuah jaringan komputer yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media transmisi. Jaringan inimemanfaatkan gelombang mikro atau	- Sampel Jenuh - Sumber data primer dan sekunder - Menggunakan kuesioner dan dokumentasi - Hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengujian asumsi klasik	Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1. Variabel Teknologi Informasi Wireless dan Teknologi Informasi Wireline berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PT. PLN Area Madiun. 2. Variabel Teknologi Informasi

No	Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
		golombang elektro magnetik sebagai media transmisinya”.		Wireless dan Teknologi Informasi Wireline berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kinerja PT. PLN Area Madiun.
2.	Johanes Fernandes Andry. 2017. “Audit Tata Kelola TI Pada PT. Porto Indonesia Sejahtera Menggunakan COBIT pada domain PO”. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan, Vol.3 No.3, Agustus 2017	- Tata kelola IT Tujuan tata kelola TI adalah agar dapat mengarahkan upaya TI, sehingga memastikan performa TI sesuai dengan pemenuhan obyektif (Andry, 2016), (Surendro, 2009), (Muthmainnah, 2015) - COBIT 4.1 Metode COBIT 4.1 (Control Objective for Information and related Technology) merupakan suatu	- Wawancara - Kuesioner - Kerangka kerja COBIT yang berfokus pada domain PO (Plan and Organize)	PT Porto Indonesia Sejahtera telah menerapkan tata kelola teknologi informasi pada level Initial/Ad Hoc.Hasil pengolahan kuisisioner mendapati nilai rata-rata untuk domain PO adalah 1,4 dari rentang nilai 0 sampai 5. Artinya PT.Porto Indonesia Sejahtera belum melakukan tata kelola teknologi informasi dengan baik.

No	Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
		framework yang terdiri dari domain dan proses yang digunakan untuk mengatur aktivitas dan logical structure.		
3.	Ratina Handayani. 2018. "Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Manado". Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.6 No.2, 2018	- Penguasaan teknologi Menurut Jogiyanto (2010) mengatakan bahwa sistem teknologi informasi merupakan suatu sistem teknologi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.	- Kuantitatif (pengukuran) - Sampel jenuh - Kuesioner dan skala likert - Koefisien korelasi - Regresi linear sederhana	hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penguasaan teknologi informasi ada pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65.2% kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh variabel penguasaan teknologi informasi.

C. Kerangka Teori

1. Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2008 : 5), prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Suatu prosedur haruslah dibuat sederhana mungkin. Kesederhanaan suatu prosedur haruslah tidak meninggalkan faktor efisiensi dan efektifitas dari prosedur tersebut. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk menghambat atau mempersulit pelaksanaan pekerjaan. Suatu prosedur yang sederhana akan mempermudah pekerjaan yang diikuti, diawasi serta diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan cepat, cermat, hemat. Dengan demikian pembuatan prosedur harus dipikirkan secara sungguh-sungguh agar dapat berfungsi sebagai alat pencapaian tujuan seperti yang telah dikemukakan diatas.

2. Pelayanan Publik

Menurut Aswin (2000 : 33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokrasi. Kegiatan ini dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

3. Administrasi Pertanahan

Menurut Murrad (1997:1), administrasi pertanahan ialah suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan pemerintah dibidang pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 (Undang-undang Pokok Agraria), Pemerintah telah mengupayakan terlaksananya tertib pertanahan di wilayah Republik Indonesia. Di dalam pelaksanaannya, tertib pertanahan dituangkan dalam Catur Tertib Pertanahan sebagai berikut :

- a. Tertib hukum pertanahan
- b. Tertib administrasi pertanahan
- c. Tertib penggunaan tanah
- d. Tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup

4. Kebijakan Prosedur dalam Pembuatan Sertifikat Tanah

Sertifikat tanah sangat perlu hal ini untuk menjamin kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah, didalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria dijelaskan bahwa setiap penguasaan atas tanah harus didasarkan pada sesuatu hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 UUPA dan tunduk pada hukum tanah yang berlaku (pasal 2 UUPA). Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997tentang Pendaftaran Tanah Pasal 32, menyebutkan bahwa sertifikat merupakan “surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan”.

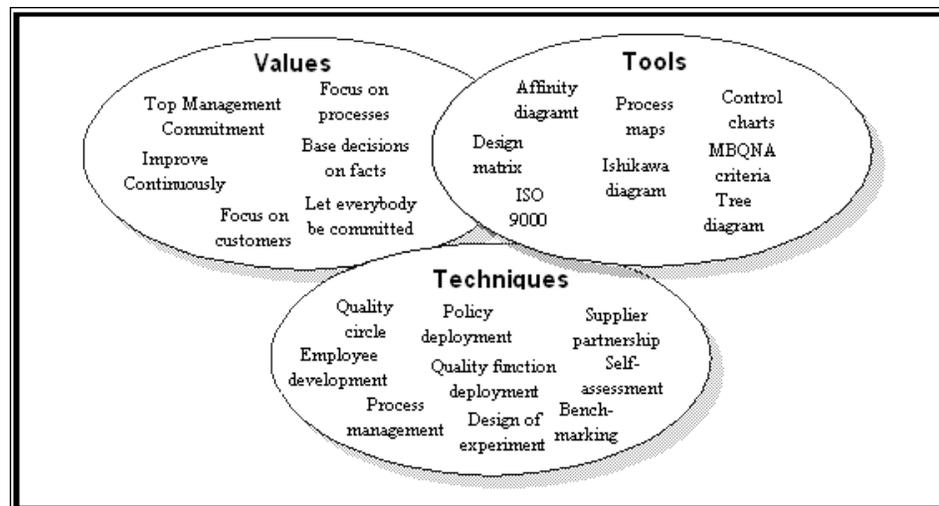
5. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan

kepuasan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

6. Manajemen Kualitas

Pengelolaan kualitas pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu internal dan external customer. Konsumen internal tidak lain adalah karyawan itu sendiri, sementara konsumen eksternal adalah pembeli produk perusahaan. Hellsten dan Klefsjo (2000) menyatakan bahwa untuk mencapai pengelolaan kualitas maka perlu pendekatan pengelolaan secara total, yang kemudian ditawarkan pendekatan total quality management (TQM). TQM memiliki tiga komponen mulai dari yang bersifat konseptual sampai pada yang bersifat teknis, yaitu meliputi nilai-nilai, metodologi, dan alat (Gambar 2.1).



Gambar 2. 1 Tiga Komponen TQM

Sumber: Hellsten dan Klefsjo (2000)

Pendekatan total quality management (TQM) merupakan sebuah sistem manajemen, sehingga konsep-konsep dalam TQM harus dipahami secara umum. TQM juga sering digambarkan sebagai sebuah filosofi manajemen yang didasarkan pada sejumlah nilai-nilai utama (core values). Nilai-nilai utama sering disebut juga prinsip, dimensi atau elemen. Value masih memberikan penafsiran yang berbeda-beda. Evolusi dari manajemen kualitas telah mencapai titik dimana kualitas dipandang sebagai basis persaingan. Perspektif ini menekankan bahwa kualitas memiliki makna yang luas mulai dari proses produksi sampai pada seluruh fungsi bisnis yang memiliki implikasi untuk manajemen.

7. Perkembangan Teknologi

Menurut Thompson dalam Chaterine (2009) ada beberapa faktor yang merupakan kunci sukses teknologi di dalam perusahaan, antara lain: (1) Memiliki kemampuan untuk mendorong inovasi; (2) Memiliki kemampuan teknis untuk melakukan perbaikan dalam kemampuan proses; (3) Memiliki keahlian dalam riset sains; (4) Memiliki keunggulan dalam penguasaan teknologi dibandingkan dengan pesaing Teknologi informasi sebagai pemberdayaan organisasi dalam merespon dan memenuhi tuntutan bisnis serta mewujudkan inovasi memerlukan pengembangan yang terencana dan terarah sesuai dengan misi organisasi.

Orlikowski dan Gash dalam Atkinson (2006) memberikan definisi teknologi informasi sebagai segala bentuk sistem informasi berbasis komputer, yang mencakup mainframe dan aplikasi komputer. Teknologi informasi adalah sesuatu yang digunakan untuk menciptakan sistem informasi, yang semuanya merupakan perangkat keras serta perangkat lunak yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer (Callon, dalam Basu, 1998). Sarosa dan Zowghi (2003) menyimpulkan istilah

teknologi informasi adalah semua teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi. Venkatraman dan Zaher dalam Atkinson (2006) mengatakan, globalisasi dan meningkatnya persaingan internasional mempercepat gerakan ke arah pemanfaatan TI yang semakin meningkat oleh organisasi-organisasi. Meningkatnya kepentingan koordinasi operasi tingkat dunia dan perlunya reaksi yang cepat terhadap ancaman persaingan dunia menegaskan akan pentingnya TI dalam konteks bisnis saat ini. Ketersediaannya teknologi dalam suatu organisasi tentunya akan meningkatkan pelayanan (Iacovou et al., dalam Croteau dan Li, 2003).

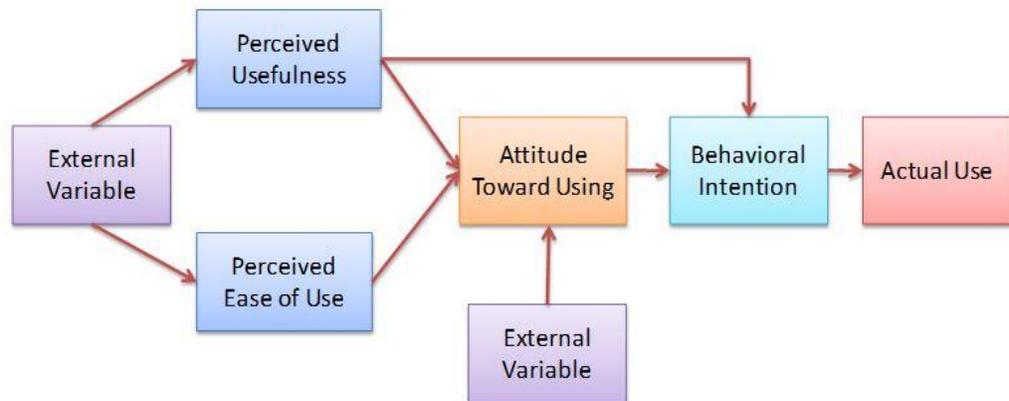
Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Porter dan Miller dalam Atkinson (2006) bahwa tujuan utama aplikasi teknologi informasi pada organisasi adalah untuk mengkoordinasi aktivitas organisasi. Sementara itu, Reckoff et al. dalam Atkinson (2006) mengatakan bahwa teknologi informasi yang ada di organisasi harus mampu mendukung langkah kompetitif, seperti kepemimpinan, diferensiasi, inovasi, pertumbuhan serta mampu memecahkan masalah koordinasi di antara departemen. Variabel teknologi informasi dibentuk oleh lima indikator yaitu intensitas teknologi informasi, ketersediaan tenaga ahli, investasi pada teknologi, kemudahan bertukar informasi, dan kemudahan akses bekerjasama.

8. Penguasaan Teknologi

Menurut Jogiyanto (2010) mengatakan bahwa sistem teknologi informasi merupakan suatu sistem teknologi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dalam penguasaan teknologi informasi juga dapat menggunakan model TAM (Technology Acceptance Model), yaitu suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai.

Menurut (Davis dalam Jogiyanto, 2007) TAM adalah sebuah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi.

- a. Persepsi Kegunaan/Manfaat TI (Perceived Usefulness) Persepsi Kegunaan (perceived usefulness) didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.
- b. Persepsi Kemudahan Pengguna TI (Perceived Ease of Use) Kemudahan pengguna (ease of use) didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer.
- c. Sikap terhadap Perilaku TI (Attitude toward Behaviour) Sikap terhadap perilaku (attitude toward behaviour) sebagai perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.
- d. Niat Perilaku TI (Behavioral Intention)
Niat perilaku adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya.
- e. Perilaku (Behaviour) Perilaku (behaviour) adalah tindakan nyata yang dilakukan seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (behaviour) adalah penggunaan sesungguhnya (actual usage) dari teknologi.



Gambar 2. 2 Diagram Technology Acceptance Model (TAM)

Manfaat yang dirasa terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut (Wijaya, 2006):

- a. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna.
- b. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna.
- c. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan, persepsi negatif terjadi biasanya dikarenakan setelah pengguna mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Faktor penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi.

D. Metode Penelitian

Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). (Sugiyono, 2009:8) Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena tentang keberadaan IT

yang membawa dampak baik atau buruk yang terjadi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Selain itu penelitian ini juga bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna.

Pada penelitian ini, peneliti lebih cocok menggunakan pendekatan studi kasus. Dikarenakan peneliti ingin melakukan penelitian kegiatan operasional berbasis IT di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman sesuai dengan teorinya studi kasus yakni dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu.

Subjek penelitian ini adalah pegawai kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman yang merupakan informan utama. Penelitian tersebut berdasarkan alasan bahwa kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman sudah menggunakan sistem operasi berbasis IT. Pemilihan subjek dilakukan dengan cara memilih sampel dari beberapa pegawai sehingga hasil penelitian lebih representatif.

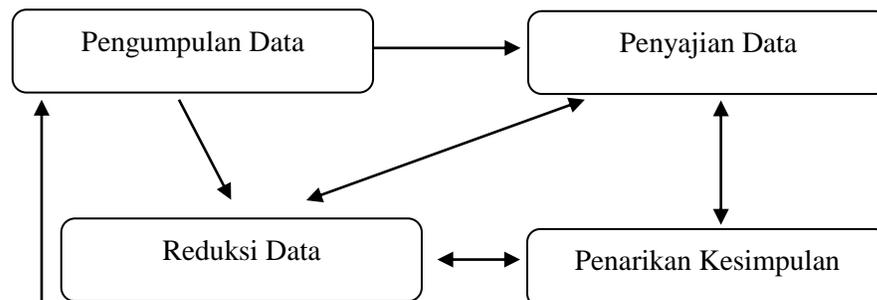
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dengan menganut cara analisis data menurut Miles dan Huberman.

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15-19) adalah :

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan wawancara, menyebar dan mengisi kuesioner dan dokumentasi.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung dan diteruskan pada waktu pengumpulan data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

3. Penyajian data, yaitu sebuah tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temuan peneliti berupa kategori atau pengelompokan (Afrizal, 2016:179). Penyajian data diperoleh dari berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data (Afrizal, 2016:180).

Dengan demikian semua tahap diatas harus dilakukan terus sampai penelitian berakhir. Berikut siklus interaktif yang ditunjukkan dalam bentuk skema.



Gambar 3. 1 Hubungan antara Analisis Data dengan Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman

Sumber: Miles dan Huberman (1992:20)

E. Hasil dan Pembahasan

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) 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 *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.”

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.

F. Pembahasan

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 Loket 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, royalti/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*.

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 :

a) 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. Dikatakan 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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.

G. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai keberadaan IT menjadi musibah atau berkah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Konteks dari program LARIS

Dari unsur konteks, analisis indikator terhadap alasan/latar belakang, tujuan, dan sasaran program sudah baik. Hal ini terbukti dengan adanya

relevansi program LARIS berbasis *e-government* yang tujuan utamanya atas dasar untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan yang sudah ada dari BPN RI/ Pusat yaitu program KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan). Selain itu, munculnya program LARIS berbasis *e-government* untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat, efektif dan efisien. Dengan cara mendigitalisasi dokumen-dokumen pertanahan. Disamping itu dapat disimpulkan bahwa sasaran utama dari adanya aplikasi LARIS berbasis *e-government* adalah penyedia pelayanan yaitu petugas BPN Kabupaten Sleman dibuat guna mempermudah dan mempercepat petugas penyedia pelayanan dalam melayani masyarakat.

2. Masukan dari program LARIS

Dari unsur masukan, analisis indikator terhadap SOP, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta anggaran belum dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti tidak adanya SOP khusus pada penerapan program LARIS. Pihak BPN Kabupaten Sleman selaku penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan dilakukan berdasarkan mottonya yaitu pelayanan sehari jadi tanpa wira-wiri. Pembagian sumber daya manusia sudah sesuai dengan bidangnya yaitu bagian seksi penetapan hak tanah dan seksi pengukuran. Pada penerapannya sarana dan prasarana masih terkendala koneksi internet baik di kantor maupun saat pelayanan diluar kantor, serta perlu melakukan pembaharuan atau pengadaan sarana dan prasarana untuk mengikuti jaman.

Dilihat dari setiap proses dalam pengerjaannya terdapat sisi positif dan negatif. Sisi positifnya yaitu dapat mempermudah dan lebih efisien waktu dalam pengerjaannya sehingga bisa tuntas tepat waktu. Maka hal ini

menjadi berkah bagi pihak kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman.

Sisi negatifnya dikarenakan dengan menggunakan IT menjadi lebih mudah dan cepat, beberapa karyawan terkadang suka menunda – nunda waktu dalam pengerjaannya. Asalkan dapat selesai sebelum tenggat waktu, tidak masalah jika pekerjaan dapat dikerjakan dengan santai. Hal ini seharusnya tidak boleh terjadi karena melanggar aturan (*indisciplinarity*) Maka hal ini menjadi musibah bagi pihak kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman. Padahal menurut Setyaningdyah (2013:145) disiplin kerja adalah kebijakan bergeser individu untuk menjadi diri bertanggung jawab untuk mematuhi peraturan lingkungan (organisasi).

Jika dilihat dari sisi penyelesaian pekerjaan, IT ini memang sangat baik dan membantu sekali. Namun jika dilihat dari sisi etika pekerjaan, beberapa orang dalam melihat efisiensi waktu yang dihasilkan oleh IT dimanfaatkan untuk bermalasan – malasan dan itu tidak baik.

Menjawab dari pertanyaan apakah IT menjadi musibah atau berkah berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa IT yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman adalah berkah walaupun beberapa teori seperti Fungsional dari Interaksi Lingkungan (*Functional of the Interaction Environment*) dan Konsisten (*Reability*) menyebutkan bahwa adanya ketidaksesuaian dengan pihak kantor yang belum bisa memenuhi fungsi dari IT tersebut sehingga menjadi musibah bagi kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustino, Leo.2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*.Bandung : Alfabeta.
- Aswin.2000.*Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*.Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA.
- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-government : Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-government*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi & Safrudin, Cepi. 2004.*Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis bagi Praktisi Pendidikan*, Bumi Aksara,Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi & Safrudin, Cepi.2009. *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, cetakan ketiga, Bumi Aksara, Jakarta.
- Bleu M, Peter & Meyer W, Marsham. 2004. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

- Dwiyanto, A. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Djurnadal, Surat.2008. *Implementasi e-Government Sebuah Harapan Penuh Tantangan Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Badan Informasi Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, hlm 2.
- Hasan, Hamid. 2009. *Evaluasi Kurikulum*, cetakan kedua, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Islamy,Irfan.1984. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Lexy J, Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya. hlm 3.
- Munir. 2008. *Kurikulum Berbasis Tekhnologi Informasi dan Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, hlm.108
- Pasolong, Harbani.2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prasojo. 2007. *State Reform in Indonesia, Administrative Science Department*, University of Indonesia, Depok, hlm 87
- Prof. Sukardi, M.Ed., M.S., Ph.D. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan Dan Kepelatihan*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, hal. 2.
- Rahmawati, Dian Eka. 2010. *Metode Penelitian Sosial*, Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY, Yogyakarta, hlm 35.
- Santoso, Urip. 2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah*. Kencana:Jakarta.
- Supriadi. 2009. *Hukum Agraria*. Sinar Grafika:Jakarta.
- Setiawan, Beni. 1999. *Agenda Pendidikan Nasional*. Yogjakarta: Ar-Ruz Media.
- Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV, Alfabeta, Jakarta, hlm 224
- Sudjana, Nana.1989. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*.Bandung: Sinar Baru. hlm.246
- Widoyoko, Eko Putro.2009. *Evaluasi Program Pembelajaran : Panduan Praktis Bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

JURNAL

- Mimi. 2016. *Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan dalam Penyelesaian Sertipikat Tanah Hak Milik Ganda (Overlapping) Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum di Kabupaten Sleman*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://e-journal.uajy.ac.id/11196/>)
- Khasanah, Fitri Nur. 2017. *Pelaksanaan Proyek Operasi Nasional Agraria (prona) Sebagai Upaya Tertib Hukum Pertanahan di Kabupaten Gunungkidul*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/15877>)
- Farkhan, Riza Imadi. 2018. *Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Pertanahan Secara Mediasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Pada Tahun 2017*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/23673>)
- Roem Abdurahman, Muhammad. 2017. *Peran Mediasi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Terhadap Sengketa Tanah di Kabupaten Sleman*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/12589>)
- Hariyadi, Sri. 2012. *Peranan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Batas Daerah*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/6059>)
- Purwanto, Dian. 2017. *Peran Kantor Pertanahan Kabupaten Kotawaringin Barat Dalam Menyelesaikan Kasus Sengketa Tanah Antara Masyarakat Dengan Perusahaan Kelapa Sawit di Kabupaten Kotawaringin Barat*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/12488>)
- Atriyani, Jasepa. 2017. *Implementasi Program One Day Service di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantul Tahun 2014-2015*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/11876>)
- Akbar, Aziz Taufik. 2016. *Implementasi Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Badan Pertanahan Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2015*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/8245>)
- Suhada, Maisaan Pratami. 2018. *Tanggung Jawab Kantor BPN Terhadap Perkara Sertifikat Tanah Ganda di Kota Tasikmalaya*. Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 (<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/19721>)
- Oktaviani, Hernita. 2017. *Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus tentang SKP dan PKP di Badan Pertanahan Kabupaten Bantul Tahun 2015)*.

Di akses pada tanggal 4 Februari 2019 ([http://
repository.umy.ac.id/handle/123456789/16028](http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/16028))

SITUS INTERNET

<http://lo-diy.or.id> diakses pada tanggal 5 Mei 2019

<http://www.bpn.go.id> diakses pada tanggal 1 Juni 2019