

**PEMANFAATAN KIOSK INFORMASI PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN**



oleh:

Gunadi

NIM. 02111951/P

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2006**

INTISARI

Kiosk informasi pertanahan merupakan perangkat komputer yang dikhususkan bagi pemohon yang dapat memberikan informasi pelayanan pertanahan secara digital yang dapat diakses langsung oleh masyarakat (*self service*). Sehubungan hal tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk memberikan data empiris pemanfaatan kiosk informasi pertanahan.

Tujuan penelitian adalah (1). untuk mengetahui pemanfaatan kiosk informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. (2). untuk mengetahui tingkat kapuasan pemohon dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. (3). untuk mengetahui pelaksanaan sosialisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Jenis dan sumber data yang diperlukan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *skala likert* dan *skala Guttman*.

Hasil penelitian menunjukkan (1). tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon secara keseluruhan adalah cukup optimal, namun jika dinilai berdasarkan klasifikasi pemohon yaitu (a). tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon PPAT adalah optimal. (b). tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon biro jasa pensertipikatan tanah adalah optimal. (c). tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon aparat desa adalah optimal. (d). tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon masyarakat adalah cukup optimal. (2). tingkat kepuasan pemohon dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan terhadap seluruh informasi yang ditampilkan dalam kiosk informasi pertanahan adalah puas, tetapi untuk informasi yang sering diakses oleh pemohon yaitu informasi mengenai cek berkas permohonan adalah cukup puas. Penilaian kepuasan pemanfaatan kiosk informasi pertanahan diperinci sesuai klasifikasi pemohon yaitu (a). tingkat kepuasan pemohon PPAT dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah puas. (b). tingkat kepuasan pemohon biro jasa pensertipikatan tanah dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah puas. (c). tingkat kepuasan pemohon aparat desa dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah puas. (d). tingkat kepuasan pemohon masyarakat dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah cukup puas. (3). sosialisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan kepada pemohon adalah tidak disosialisasikan. Sosialisasi secara resmi belum pernah dilakukan. Sosialisasi baru dilakukan dengan cara menempel tata cara pemanfaatan kiosk informasi pertanahan pada papan di bawah layar monitor kiosk informasi pertanahan yang belum banyak dipahami oleh pemohon.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Pemikiran.....	25
C. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A Metode Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Jenis Data.....	36
F. Alat Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data	38

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN	40
SLEMAN	40
A. Tinjauan Tentang Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	40
B. Peningkatan Pelayanan Pertanahan	45
C. Kiosk Informasi Pertanahan.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A Hasil Penelitian.....	53
1. Analisis Validitas	53
2. Profil Responden.....	58
3. Analisis Data	63
B. Pembahasan	90
BAB VI PENUTUP.....	103
A Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga yang ditugaskan untuk menangani dan mengelola administrasi pertanahan, tugasnya antara lain memberikan pelayanan di bidang pertanahan. Agar pelayanan pertanahan yang dilakukan semakin cepat, efektif, dan efisien maka mulai tahun 1997 dibangun suatu sistem pelayanan pertanahan yang disebut *Land Office Computerization* (LOC) atau Komputerisasi Kantor Pertanahan di beberapa kantor pertanahan.

“Land Office Computerization (LOC) atau Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat digambarkan sebagai suatu kantor pertanahan yang memanfaatkan dan mendayagunakan perangkat keras komputer dan perangkat lunak aplikasi sistem komputerisasi pertanahan untuk membantu para pelaksana dan eksekutif melaksanakan seluruh tugas dan fungsi kantor pertanahan secara efektif, efisien, dan terkendali” (Anonim, 2002: 12)

LOC merupakan suatu sistem pelayanan pertanahan yang diharapkan dapat mempercepat pekerjaan-pekerjaan kantor pertanahan sehingga permasalahan-permasalahan yang selama ini dihadapi kantor pertanahan seperti banyaknya tunggakan pekerjaan, terhambatnya arus informasi, perjalanan birokrasi berkas yang berbelit-belit dapat segera diselesaikan.

LOC dibangun dengan terlebih dahulu mengetahui struktur

disesuaikan dengan bagan alir daftar kegiatan pelayanan kantor pertanahan kabupaten/kota. Pemberlakuan LOC selain untuk membantu para pelaksana dan eksekutif BPN dalam menjalankan pelayanan pertanahan juga dalam rangka pembentukan basis data pertanahan secara digital. Basis data pertanahan digital tersebut dibutuhkan dalam rangka pembangunan Sistem Informasi Pertanahan (SIP). Harapannya antara lain agar kebutuhan masyarakat akan informasi pertanahan dapat terpenuhi.

Pembangunan LOC saat ini dilengkapi dengan aplikasi kiosk informasi pertanahan. Perangkat tersebut merupakan perangkat komputer yang dikhususkan bagi pemohon yang dapat memberikan informasi pelayanan pertanahan secara digital yang dapat diakses langsung oleh masyarakat (*self service*). Melalui kiosk informasi pertanahan tersebut, pemohon dapat mencari sendiri kebutuhan informasi yang diperlukan yang terkait dengan pertanahan.

Informasi pertanahan yang diakses melalui kiosk informasi pertanahan antara lain:

- a. informasi mengenai jenis loket pelayanan;
- b. informasi jenis pelayanan, syarat, biaya, dan produk pertanahan;
- c. informasi data pendaftaran tanah;
- d. cek berkas permohonan;
- e. informasi Pejabat Pembuat Akta Tanah;
- f. berita dan informasi pertanahan lainnya.

Informasi-informasi tersebut secara langsung akan tersaji di kiosk informasi pertanahan secara selektif sesuai keinginan pemohon. Penyajian informasi pertanahan melalui kiosk informasi pertanahan merupakan perkembangan yang cukup baik dalam rangka penyajian informasi pertanahan bagi BPN. Hal ini terkait dengan citra BPN yang beredar di masyarakat yaitu sulitnya memperoleh informasi pertanahan yang benar, lengkap, akurat, dan cepat, terlebih lagi informasi mengenai perjalanan permohonan yang sedang diproses di kantor pertanahan.

Kiosk informasi pertanahan juga dapat berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat terhadap kinerja aparat pertanahan dalam memberikan pelayanan pertanahan. Melalui kiosk informasi pertanahan masyarakat dapat menilai persyaratan yang dipersyaratkan oleh petugas pemeriksa berkas di loket pelayanan kegiatan teknis dan penerimaan permohonan (loket II) telah sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan di kiosk informasi pertanahan. Waktu penyelesaian terhadap suatu permohonan pelayanan pertanahan telah sesuai dengan waktu yang diinformasikan di kiosk informasi pertanahan, juga penilaian-penilaian lainnya. Selain itu, kiosk informasi pertanahan juga berfungsi sebagai tempat mensosialisasikan kebijakan, program, dan tindakan yang sedang diberlakukan di BPN. Melalui kiosk informasi pertanahan, kantor pertanahan dapat menyajikan kebijakan-kebijakan baru yang sedang dijalankan di kolom

informasi dan berita lainnya, dengan demikian hal tersebut dapat menekan dan menghemat biaya sosialisasi.

Kiosk informasi pertanahan dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki persepsi buruk citra pertanahan yang selama ini berkembang di masyarakat. Dengan kiosk informasi pertanahan diharapkan citra buruk tersebut dapat hilang sehingga pembangunan kepercayaan (*trust building*) dapat terbentuk dengan sendirinya. Hal ini sejalan dengan program *trust building* yang sedang dicanangkan oleh Kepala BPN. *Trust Building* merupakan suatu upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada BPN yang selama ini tercitra buruk dengan melakukan langkah-langkah substantif untuk memastikan bahwa masyarakat di dalam dan di luar negeri akan mempercayai apa yang dikatakan, dilakukan, maupun kebijakan yang dilahirkan oleh BPN. Disamping langkah-langkah tersebut, langkah nyata yang harus dilakukan adalah optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan, yaitu dengan melakukan sosialisasi manfaat dari kiosk informasi pertanahan kepada masyarakat. Jadi kiosk informasi pertanahan merupakan salah satu langkah substantif untuk mewujudkan *trust building* tersebut.

Penyajian informasi pertanahan melalui kiosk informasi pertanahan merupakan salah satu cara untuk memperbaiki kualitas pelayanan informasi pertanahan di kantor pertanahan yang oleh persepsi masyarakat dinilai masih buruk. Pembangunan kualitas

pelayanan informasi pertanahan harus dilakukan dengan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. W. Edwards Deming, (dalam James W. Cortada, 1996:8) menyebutkannya sebagai 'perbaikan berkesinambungan', oleh sebab itu dalam perkembangan pelaksanaannya penyajian informasi pertanahan melalui kiosk informasi pertanahan harus dilakukan dengan perbaikan secara terus menerus. Permasalahan kualitas selalu terkait dengan pelanggan. Kaoru Ishikawa, (dalam James W. Cortada, 1996:9) berpendapat 'berbicara kualitas maka berbicara tentang produk-produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan bagi pelanggan', oleh sebab itu kualitas penyajian informasi pertanahan menggunakan kiosk informasi pertanahan harus dapat memuaskan pelanggan.

Kiosk informasi pertanahan tidak akan bermanfaat secara optimal jika hal-hal yang terkait langsung dengan kiosk informasi pertanahan tidak dapat berjalan secara optimal. Hal-hal yang terkait tersebut adalah aplikasi LOC yang merupakan basis data kiosk informasi pertanahan dan aparat pertanahan. Jadi agar manfaat kiosk informasi pertanahan dapat optimal maka kedua hal tersebut juga harus bekerja secara optimal. Jika kedua hal tersebut bekerja secara optimal maka kiosk informasi pertanahan mempunyai basis data yang terkini yang akan siap menginformasikan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kiosk informasi pertanahan bekerja secara pasif (menunggu). Kiosk informasi pertanahan akan bermanfaat jika

masyarakat aktif menggunakannya. Jika masyarakat tidak aktif menggunakannya, maka kiosk informasi pertanahan tidak akan banyak memberikan manfaat.

Berdasarkan alasan-alasan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pemanfaatan Kiosk Informasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman".

B. Perumusan Masalah

Dari berbagai uraian dalam latar belakang penelitian tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kiosk informasi pertanahan telah dimanfaatkan secara optimal di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
2. Apakah pemohon merasa puas dengan memanfaatkan kiosk informasi pertanahan untuk memperoleh informasi pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman?
3. Apakah sosialisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman telah dilaksanakan?

C. Tujuan dan Kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian:
 - a. Untuk mengetahui tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

- b. Untuk mengetahui tingkat kapuasan pemohon dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.
- c. Untuk mengetahui pelaksanaan sosialisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

2. Kegunaan penelitian:

- a. Untuk memberitahukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman tentang tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon dalam memperoleh informasi pertanahan.
- b. Untuk pengembangan penyajian informasi pertanahan ke depan yang lebih efisien, efektif, dan praktis.
- c. Untuk mencari format penyajian informasi pertanahan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kondisi masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon secara keseluruhan adalah cukup optimal, namun jika dinilai berdasarkan klasifikasi pemohon yaitu PPAT, biro jasa pensertipikatan tanah, aparat desa, dan masyarakat adalah sebagai berikut:
 - a. Tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon PPAT adalah optimal.
 - b. Tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon biro jasa pensertipikatan tanah adalah optimal.
 - c. Tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon aparat desa adalah optimal.
 - d. Tingkat optimalisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan oleh pemohon masyarakat adalah cukup optimal
2. Tingkat kepuasan pemohon secara keseluruhan dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan terhadap seluruh informasi yang ditampilkan dalam kiosk informasi pertanahan adalah puas tetapi untuk informasi yang sering diakses oleh pemohon yaitu informasi mengenai cek berkas permohonan adalah

pertanahan diperinci sesuai klasifikasi pemohon yaitu PPAT, biro jasa pensertipikatan tanah, aparat desa, dan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan pemohon PPAT dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah puas.
 - b. Tingkat kepuasan pemohon biro jasa pensertipikatan tanah dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah puas.
 - c. Tingkat kepuasan pemohon aparat desa dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah puas.
 - d. Tingkat kepuasan pemohon masyarakat dalam memanfaatkan kiosk informasi pertanahan adalah cukup puas.
3. Sosialisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan kepada pemohon adalah tidak disosialisasikan. Sosialisasi secara resmi belum pernah dilakukan. Sosialisasi baru dilakukan dengan cara menempel tata cara pemanfaatan kiosk informasi pertanahan pada papan di bawah layar monitor kiosk informasi pertanahan yang belum banyak dipahami oleh pemohon.

B. SARAN

1. Saran kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman:
 - a. Petugas loket informasi supaya menyarankan kepada pemohon agar memanfaatkan kiosk informasi pertanahan untuk informasi

- b. Perlu adanya sosialisasi pemanfaatan kiosk informasi pertanahan secara berkala, sehingga pada saat terdapat informasi baru dapat segera diketahui oleh masyarakat.
- c. Kiosk informasi pertanahan diaktifkan selama jam kerja, sehingga pemohon dapat mengakses informasi yang dibutuhkan setiap saat.

2. Saran kepada pemohon:

- a. Informasi pertanahan yang dapat diperoleh melalui kiosk informasi pertanahan sebaiknya dicari melalui kiosk informasi pertanahan.
- b. Menyarankan kepada pegawai pertanahan agar mengaktifkan kiosk informasi pertanahan jika kiosk informasi pertanahan belum diaktifkan pada waktu jam kerja.
- c. Meminta bantuan kepada pegawai pertanahan jika mengalami kesulitan-kesulitan dalam mengoperasikan kiosk informasi pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2002). Badan Pertanahan Nasional General Overview LOC-BPN Phase II/A. Nomor Buku: LOC-009. Edisi: 01-01. Badan Pertanahan Nasional-PT. Jasindo Abadi Utama Cimsa Ig. AIE. Jakarta.
- Anwar, M. Khoirul dan Detojo S, A. Sianti. (2004). Sistem Manajemen Informasi Daerah (SIMDA). Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arminah, Valentina. (2000). "Membangun Sistem Informasi Pertanahan pada Kantor Pertanahan", Widya Bumi Nomor 1/Tahun I/2000. h. 25-28.
- Azwar, Saifuddin. (2004). Metode Penelitian. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Basalamah, Anies S.M. (1995). Pengolahan Data Elektronik. Cetakan Pertama. Percetakan Lentera, Jakarta.
- Cortada, James W. (1996). Total Quality Management Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta.
- Ekel, Patrick A. (2001). "Penerapan Land Office Computerization (LOC) untuk Menunjang Aministrasi Pertanahan", Sandi Edisi XVI Juli 2001. h. 41-43.
- Fahmi, Muhannad Rizal. (2003). Analisis Sikap Konsumen Terhadap Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta. (tidak dipublikasikan).
- Kartono, Kartini. (1996). Pengantar Metodologi Riset Sosial. Cetakan Ketujuh. Mandar Maju, Bandung.
- Kumorotomo, Wahyudi. dan Margono, Subando Agus. (1998) Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik. Cetakan Ketiga. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nawawi, H. Hadari. (1991). Metode Penelitian Bidang Sosial. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

- Ps, Djarwanto. (2001). Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Liberty, Yogyakarta
- Scott, George M. (1999) Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen. Cetakan Kelima. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. (2003). Sistem Informasi Manajemen. Edisi Kedua. Cetakan Keempat. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri. dan Effendi, Sofian. (1989). Metode Penelitian Survei. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Rahman, Taufiqur. (2003). Pembangunan Sistem Informasi Pertanahan Berbasis Komputer untuk Kantor Pertanahan Kota Subang. Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta. (tidak dipublikasikan)
- Riduwan. (2003). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian Cetakan Kedua. Alfabeta, Bandung.
- Yuliandi. (2003). Model Sistem Informasi Pertanahan di Desa Poncosari, Kecamatan Srandakan, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta. (tidak dipublikasikan).