

**PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM PELAYANAN PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KLATEN**



Oleh :

PUJI HASTUTI
NIM. 03122048/M

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2007**

INTISARI

Pelayanan pertanahan yang baik oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagaimana yang diharapkan menuntut Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten sebagai instansi BPN di daerah untuk terus berupaya meningkatkan pelayanannya. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten melakukan berbagai upaya antara lain dengan penggunaan teknologi informasi tertentu untuk mendukung peningkatan pelayanan informasi pertanahan.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: bagaimanakah perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan?, apakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan? dan bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dalam rangka mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi pertanahan?. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan, untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dalam mengatasi kendala yang dihadapi terkait dengan pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif untuk mengetahui perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan, kendala serta upaya mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi pertanahan tersebut.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama, perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dibedakan menjadi 2 tahap yaitu sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi *Land Office Computerization (LOC)*. Dalam perkembangannya, pelayanan ini mengalami peningkatan baik sarana prasarana, cara penyampaian dan pelaksanaannya. Pelaksanaan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi LOC terdapat kelemahan dan kelebihan baik dilihat dari waktu, biaya, pelaksanaan, sarana dan prasarana. Kedua, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan meliputi terbatasnya sumber daya listrik, terbatasnya sumber dana, sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman masyarakat berkenaan dengan adanya program-program pelayanan informasi pertanahan yang ada di kantor pertanahan antara lain adanya Kiosk Informasi Pertanahan maupun SMS Kiosk. Ketiga, Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten melakukan upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi dengan mengajukan penambahan dana melalui anggaran DIPA, menyediakan mesin diesel (generator), meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menyediakan informasi pertanahan dalam bentuk brosur, buku saku, dan penyuluhan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Halaman Persembahan	v
Intisari	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Diagram	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB. I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah Penelitian	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian	5
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Pelayanan Pertanahan	6
2. Pelayanan Informasi Pertanahan	14

	Halaman
B. Kerangka Pemikiran	21
C. Anggapan Dasar	24
D. Batasan Operasional	24
BAB. III METODE PENELITIAN	26
A. Metode Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Jenis Data	28
E. Analisis Data	29
BAB. IV GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN	30
KABUPATEN KLATEN	
A. Kondisi Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten	30
B. Sumber Daya Manusia	30
C. Pelaksana kegiatan pelayanan informasi pertanahan ...	32
BAB. V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Perkembangan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan	33
Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten	
1. Sebelum Menggunakan Aplikasi Land Office	33
Computerization	
a. Sarana dan prasarana	33
b. Sistem Pelayanan	34

	Halaman
c. Pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi pertanahan	36
d. Kelemahan dan kelebihan pelayanan informasi pertanahan sebelum menggunakan aplikasi LOC	41
2. Sesudah Menggunakan Aplikasi Land Office Computerization	42
a. Sarana dan prasarana	42
b. Sistem Pelayanan	42
c. Pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi pertanahan	60
d. Kelemahan dan kelebihan pelayanan informasi pertanahan sesudah menggunakan aplikasi LOC.....	67
B. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten	72
C. Upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan	74

	Halaman
BAB. VI PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77

Daftar Pustaka

Lampiran

Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten merupakan instansi di lingkungan Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang menjadi ujung tombak pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan, karena dalam pelaksanaan tugasnya berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat di bidang hukum untuk memperoleh kepastian hukum yang berkaitan dengan tanah, maka BPN sebagai instansi pengelola pertanahan terus berupaya meningkatkan pelayanannya. Volume pelayanan pertanahan yang terus meningkat seiring dengan dinamika pembangunan yang terus berkembang menuntut Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten untuk memberikan pelayanan secara sederhana, cepat, murah, akurat dan berkualitas serta tetap menjamin kepastian hukum.

Terwujudnya pelayanan pertanahan yang baik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menuntut BPN untuk melaksanakan langkah-langkah penyempurnaan dalam pengelolaan pelayanan pertanahan, seperti diterbitkannya bermacam-macam peraturan dan dilakukannya upaya perbaikan pelayanan. Upaya penyempurnaan guna

peningkatan pelayanan pertanahan dilihat dari perubahan peraturan antara lain sebagai berikut:

1. Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Bidang Pertanahan dan disempurnakan dengan dikeluarkannya;
2. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 1 Tahun 2005 Tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan Pelayanan (SPOPP) Pertanahan.

Pelaksanaan peraturan tersebut diharapkan dapat menghilangkan asumsi dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor pertanahan bahwa pelayanan yang diperoleh masih lambat, berbelit-belit, mahal, tidak ramah, tidak transparan dan tidak profesional. Keluhan tersebut banyak dimuat dalam surat kabar maupun langsung ditujukan ke kantor pertanahan.

Perubahan-perubahan peraturan tersebut berpengaruh pada pelayanan informasi pertanahan yang menjadi salah satu bagian dari pelayanan pertanahan. Ada suatu fenomena menarik yang menjadi tuntutan masyarakat terhadap kemudahan dalam memperoleh informasi, oleh karenanya menjadi tantangan bagi kantor pertanahan untuk memberikan pelayanan informasi sebaik-baiknya sehingga akan

memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi penggunanya khususnya pemohon yaitu masyarakat.

Upaya peningkatan pelayanan kepada pemohon yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten antara lain dengan penggunaan teknologi komputer. Salah satu program yang dilaksanakan adalah penggunaan sistem komputerisasi kantor pertanahan atau *Land Office Computerization (LOC)*. Tujuan dari LOC terkait dengan pelayanan informasi antara lain untuk menciptakan sistem informasi yang handal dalam rangka meningkatkan dan mempercepat pelayanan bidang pertanahan.

Penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu upaya pengembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan pertanahan merupakan suatu hal yang tepat mengingat Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten merupakan salah satu kantor kategori sibuk. Berdasarkan hal ini maka Penulis tertarik mengadakan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten, dengan judul :
"PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN
PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KLATEN"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dalam rangka mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi pertanahan?

C. Batasan Masalah Penelitian

1. Batas waktu, rentang waktu yang dijadikan patokan penelitian adalah sebelum menggunakan aplikasi LOC (Tahun 2000 s.d. 2001) dan sesudah menggunakan aplikasi LOC (Tahun 2003 s.d. 2006), Tahun 2002 merupakan masa transisi dalam penggunaan aplikasi LOC sehingga tidak dilakukan penelitian.
2. Perkembangan pelayanan informasi pertanahan dilihat dari cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.
3. Kegiatan pelayanan informasi pertanahan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dalam mengatasi kendala yang dihadapi terkait dengan pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Dari segi akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan wawasan terhadap lingkup studi pertanahan khususnya menyangkut informasi pertanahan.
- b. Sebagai bahan masukan bagi kelanjutan pengembangan pelayanan informasi pertanahan di kantor pertanahan di masa mendatang dalam meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari:

a. **Sarana dan prasarana.**

Sarana dan prasarana sebelum menggunakan aplikasi LOC menggunakan mesin ketik dan komputer yang belum terintegrasi sedangkan sesudah menggunakan aplikasi LOC didukung komputer yang sudah terintegrasi, televisi dan telepon seluler.

b. **Sistem pelayanan**

Sebelum menggunakan aplikasi LOC cara penyampaian dilakukan secara lisan dan manual sedangkan sesudah menggunakan aplikasi LOC untuk menunjang pelayanan informasi pertanahan dilengkapi dengan Kiosk informasi pertanahan, layanan SMS Kiosk dan *Land TV Information*. Pelayanan informasi pertanahan juga disajikan melalui Lisan, brosur, buku saku, *moving banner*.

- c. Pelaksanaan penyampaian informasi pertanahan meliputi SKPT dan Pengecekan.

Dalam pelaksanaannya penyampaian informasi pertanahan ini terdapat perbedaan yang berkaitan dengan jangka waktu dan proses pelaksanaannya.

- d. Dalam perkembangan pelayanan informasi pertanahan baik sebelum maupun sesudah menggunakan aplikasi LOC terdapat kelemahan dan kelebihan dalam pelaksanaannya.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten yaitu:

- a. Terbatasnya dana, sumber daya listrik dan terbatasnya kemampuan dan pemahaman pegawai kantor pertanahan mengenai program aplikasi pelayanan informasi berkaitan dengan LOC, Kiosk informasi pertanahan dan SMS Kiosk.

- b. Pemahaman masyarakat yang masih kurang berkaitan dengan program-program pelayanan informasi pertanahan misalnya tentang tata cara pemanfaatan Kiosk informasi pertanahan, SMS Kiosk.

3. Upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi pertanahan yaitu:

- a. Mengajukan penambahan dana melalui anggaran dari DIPA untuk menunjang sarana prasarana, perawatan dan

penambahan daya listrik, serta menyediakan mesin diesel (generator) khususnya untuk Server LOC dan Server SMS Kiosk untuk memenuhi kebutuhan listrik jika listrik padam.

- b. Meningkatkan kualitas pegawai dengan cara mengirimkan pegawai agar mengikuti kursus komputerisasi untuk meningkatkan kemampuan serta pemahaman pegawai kantor pertanahan berkaitan dengan LOC, Kiosk informasi pertanahan dan SMS Kiosk.
- c. Menyediakan brosur, buku saku, penyuluhan untuk meningkatkan pemahaman dan menjelaskan tata cara penggunaan program pelayanan informasi pertanahan (Kiosk Informasi Pertanahan dan SMS Kiosk Informasi Pertanahan).

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan kantor pertanahan, sebaiknya pegawai kantor pertanahan diikutkan kursus/pelatihan komputerisasi (baik intern maupun ekstern).
2. Perlu adanya sosialisasi program-program pelayanan informasi pertanahan (Kiosk Informasi Pertanahan dan Layanan SMS Kiosk) kepada masyarakat, sehingga tujuan dari peningkatan pelayanan informasi dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, (2005). Pelayanan Pertanahan Berbasis Teknologi Informasi Pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Pusat Makalah Ceramah Pertanahan Civitas Akademika STPN Yogyakarta, Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Pusat, Jakarta.
- Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S,A.Sianti. (2004). Sistem Manajemen Informasi Daerah (SIMDA). Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hamidi. (2004). Metode Penelitian Kualitatif. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- Moenir, H.A.S. (1995). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Leexy. (1999), Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nazir, Moh. (2005). Metode Penelitian. PT. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Prawirosentono, Suyadi. (2002). Manajemen Mutu Terpadu Abad 21. Bumi Aksara, Jakarta.
- Scott, George M. (1996). Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen. Cetakan Kelima. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. (2005). Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. (2003). Sistem Informasi Manajemen. Edisi Kedua Cetakan Keempat. Bumi Aksara Jakarta.
- Sudrio Supriyanto, Bambang. (2005). Bahan Ajar Pengelolaan Pertanahan, STPN, Yogyakarta

Suharno. (2006). "Penyajian Informasi Pertanahan Melalui Short Message Service Menggunakan Fasilitas Kios K". Widya Bumi Nomor 20 Tahun 7, Mei 2006, h. 33-39.

Sutopo. (2000). Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Triono Bambang. (1998). Pertanahan Dalam Pembangunan. Pusat Perbukuan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1998.

Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady. (2001). Metodologi Penelitian Sosial Cetakan keempat. Bumi Aksara, Jakarta.

PERATURAN PERUNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
81/KEP/M.PAN/7/1995 Tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima.

Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional
Nomor : 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas
Pelayanan Masyarakat Di Bidang Pertanahan.

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 1 Tahun 2005
Tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan Pelayanan (SPOPP)
Pertanahan.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4
Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan
Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2002 tentang Tarif Atas Jenis
Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan
Nasional Pusat