

**PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DALAM PELAYANAN INFORMASI PERTANAHAN  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA TIMUR**

Skripsi  
Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Sebutan Sarjana Sains Terapan



Disusun Oleh

**DEWI RUSWANINGSIH**  
**NIM. 05142155**

**MANAJEMEN PERTANAHAN**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

**YOGYAKARTA**

**2009**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Motto.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan.....	vi
Intisari.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang . .....	4
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	<b>7</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	7

1. Pelayanan Pertanahan.....	7
2. Pelayanan Informasi Pertanahan.....	13
B. Kerangka Pemikiran .....	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Metode Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian .....	22
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Analisis Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR	29
A. Letak dan Wilayah Administrasi Kota.....	29
B. Tinjauan Umum Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.....	30
C. Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.....	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Perkembangan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.....	41
1. Sebelum Menggunakan LOC Phase IIB.....	41
a. Sarana dan Prasarana.....	41

b. Sistem Pelayanan.....	43
c. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Informasi Pertanahan.....	46
d. Kelemahan dan Kelebihan Pelayanan Informasi Pertanahan Sebelum LOC Phase IIB.....	53
2. Sesudah Menggunakan LOC Phase IIB .....	55
a. Sarana dan Prasarana.....	55
b. Sistem Pelayanan.....	56
c. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Informasi Pertanahan.....	76
d. Kelemahan dan Kelebihan Pelayanan Informasi Pertanahan Sesudah LOC Phase IIB.....	88
B. Kendala Yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi Pertanahan Sesudah LOC Phase IIB .....	93
C. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Sesudah LOC Phase IIB .....	94
D. Kualitas Pelayanan Informasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.....	95

BAB VI PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	106

Daftar Pustaka

Riwayat Hidup

Lampiran

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur merupakan instansi vertikal pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang menjadi ujung tombak pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan. Hal ini karena dalam pelaksanaan tugasnya berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pelaksanaan tugas Kantor Pertanahan tersebut diatas berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang BPN, yaitu dalam Pasal 28 ayat 1 yang menyatakan bahwa untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN Provinsi di Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di Kabupaten/Kota. Peraturan Presiden tersebut, kemudian dilaksanakan lebih lanjut dengan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan. Selanjutnya dari peraturan tersebut disempurnakan dengan Peraturan Kepala BPN Nomor 5 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Subbagian dan Seksi pada Kanwil BPN dan Uraian Tugas Urusan dan Subseksi pada Kantor Pertanahan.

Seiring dengan berkembangnya dinamika pembangunan dan meningkatnya volume pelayanan, menuntut Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur untuk memberikan pelayanan secara sederhana, cepat, murah, akurat, dan berkualitas serta tetap menjamin suatu kepastian hukum. Dalam rangka mewujudkan pelayanan tersebut serta menghilangkan asumsi dan keluhan seperti masih terlambat, mahal, berbelit-belit, tidak ramah, tidak transparan, dan tidak profesional. Maka sebagai upaya dasar yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur dalam meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan adalah sebagai berikut :

1. Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Bidang Pertanahan ;
2. Keputusan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan Pelayanan Pertanahan (SPOPP) yang disempurnakan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan untuk Jenis Pelayanan Pertanahan Tertentu.

Adanya penyempurnaan peraturan tersebut adalah sebagai langkah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar

memperoleh informasi mengenai pertanahan, karena informasi pertanahan merupakan bagian dari pelayanan di bidang pertanahan. Hal ini yang menjadi tantangan bagi Kantor Pertanahan untuk memberikan informasi sebaik-baiknya sehingga informasi mengenai pertanahan akan memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi penggunanya, khususnya pemohon, yaitu masyarakat.

Upaya yang lain dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur dalam meningkatkan pelayanan dengan penggunaan teknologi komputer. Salah satu program yang dilaksanakan adalah penggunaan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) atau *Land Office Computerization* (LOC). Tujuan pelaksanaan komputerisasi pertanahan adalah terkait dengan pelayanan pertanahan, yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat dalam rangka meningkatkan dan mempercepat pelayanan di bidang pertanahan.

Sebagai salah satu upaya pengembangan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan pertanahan dengan teknologi komputer sangatlah tepat. Mengingat bahwa Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur mempunyai volume pekerjaan yang cukup tinggi dan Kantor Pertanahannya dijadikan sebagai salah satu kantor

yang diberikan tugas untuk membangun layanan informasi yang terkoneksi secara *on-line*.

## **B. Perumusan Masalah**

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut di atas maka penyusun merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur ?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan sesudah menggunakan LOC Phase IIB di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur ?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan sesudah menggunakan LOC Phase IIB ?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan informasi pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur?

## **C. Batasan Masalah Penelitian**

1. Batasan waktu, rentang waktu yang dijadikan patokan penelitian adalah sebelum LOC Phase IIB (Tahun 2001 sampai dengan tahun

2005) dan sesudah menggunakan LOC Phase IIB (Tahun 2006 sampai dengan tahun 2008).

2. Pengertian teknologi informasi dibatasi pada penggunaan peralatan elektronik, yaitu komputer.
3. Pelayanan pertanahan dibatasi pada pelayanan informasi pertanahan.
4. Perkembangan pelayanan informasi pertanahan dilihat dari cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.
5. Kegiatan pelayanan informasi pertanahan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui perkembangan pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur sesudah LOC Phase IIB.

- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur dalam mengatasi kendala yang terkait dengan pelayanan informasi pertanahan sesudah LOC Phase IIB.
- d. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan informasi pertanahan dengan teknologi informasi yang diberikan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur kepada masyarakat.

## 2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian akan mempunyai nilai guna sebagai berikut :

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

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur telah melakukan upaya peningkatan melalui perkembangan teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

##### a. Sarana dan Prasarana

Sebelum menggunakan LOC Phase IIB, komputer sudah terintegrasi. Namun aplikasi komputer belum mendukung pelayanan informasi. Sedangkan sesudah LOC Phase IIB sarana dan prasarana didukung dengan komputer yang terintegrasi melalui aplikasi LOC Phase IIB, televisi, internet dan telepon seluler (SMS KIOSK).

##### b. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur sebelum LOC Phase IIB pelayanannya masih secara lisan dan manual, sedangkan sesudah LOC Phase IIB sistem pelayanan didukung adanya LOC Phase IIB dan fasilitasnya (KIOSK BPN, SMS KIOSK, *Land*

*TV Information, mobile Larasita dan website*), serta informasi dalam juga disampaikan dalam bentuk lisan, buku pelayanan pertanahan, bingkai foto informasi, dan brosur.

- c. Pelaksanaan penyampaian informasi pertanahan meliputi SKPT dan pengecekan sertipikat. Dalam prosesnya terdapat perbedaan jangka waktu penyelesaian. Untuk SKPT, jangka waktunya adalah 7 (tujuh) hari sejak diterimanya berkas permohonan. Sedangkan pengecekan sertipikat, proses penyelesaian pekerjaannya adalah 1 (satu) hari. Pelayanan SKPT juga terjadi peningkatan sesudah menggunakan LOC Phase IIB dan hasilnya bervariasi dengan peningkatan sebesar 81,27 buah (dibandingkan dengan sebelum menggunakan LOC Phase IIB). Sedangkan pengecekan sertipikat sesudah menggunakan LOC Phase IIB peningkatannya juga bervariasi dengan peningkatan sebesar 2333,5 buah (dibandingkan dengan sebelum menggunakan LOC Phase IIB).
- d. Dalam perkembangan pelayanan informasi pertanahan, baik sebelum ataupun sesudah menggunakan LOC Phase IIB, terdapat kelemahan dan kelebihan. Kelemahan sebelum LOC Phase IIB adalah membutuhkan waktu yang lama karena pelayanannya masih manual, kurang transparan, dan monitoring pelayanan informasi tidak dapat dilaksanakan karena harus

menunggu laporan. Sedangkan kelebihan sebelum LOC Phase IIB adalah informasi mengenai persyaratan, biaya dan jangka waktu pelayanan dapat dilihat di bingkai foto informasi dan masyarakat dapat langsung bertanya kepada petugas loket. Kelemahan sesudah LOC Phase IIB adalah pelayanan menjadi terganggu bila listrik padam, kurangnya pengetahuan masyarakat untuk mengakses informasi melalui KIOSK BPN dan *website*, membutuhkan biaya jika ingin mengakses layanan SMS KIOSK, serta informasi KIOSK BPN bersifat teknis saja. Sedangkan kelebihan sesudah LOC Phase IIB adalah pemohon dapat secara aktif memantau langsung kemajuan proses perjalanan berkas melalui KIOSK BPN dan dapat menjamin objektivitas, informasi dapat diperoleh melalui Land TV Information, *website*, dan SMS KIOSK, serta pemohon dapat lebih menghemat biaya, waktu, dan tenaga dengan cukup melihat/ menyampaikan keluhan melalui SMS KIOSK

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi pertanahan sesudah LOC Phase IIB di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur, yaitu terbatasnya dana, tidak ada penyediaan mesin diesel jika listrik tiba-tiba mati, kesadaran pegawai kurang terhadap penggunaan teknologi informasi, dan

kurangnya pemahaman masyarakat mengenai program-program *on-line* pelayanan informasi pertanahan (KIOSK BPN, SMS KIOSK, dan *website*).

3. Upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi pertanahan, yaitu mengajukan penambahan anggaran prasarana, perawatan, dan menyediakan mesin diesel melalui DIPA. Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya pegawai dilakukan *rolling* agar setiap pegawai mengetahui pelayanan informasi Pertanahan dan pegawai diikutkan dalam kursus yang berkaitan dengan LOC Phase IIB. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dilakukan penyediaan brosur dan buku pelayanan pertanahan serta menjelaskan tata cara penggunaan program pelayanan informasi pertanahan (KIOSK, SMS KIOSK, *Mobile Larasita*, dan *website*).
4. Penilaian kualitas pelayanan informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur dilakukan berdasarkan standar pelayanan (persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu). Dalam pelayanannya Kantor Pertanahan sudah melaksanakan ketentuan standar pelayanan, yaitu Intruksi Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 yang disempurnakan

Keputusan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2005, kemudian disempurnakan lagi dengan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 6 Tahun 2008. Juga dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/KEP/M.PAN/7/1995 yang mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Namun, dalam pelaksanaan pelayanannya masih ditemukan adanya ketidaksesuaian waktu, yaitu jangka waktu pengecekan sertipikat terkadang masih diselesaikan lebih dari 1 (satu) hari, dan ketidaktransparan proses perjalanan berkas. Dari hasil wawancara kepada pemohon, kualitas pelayanan informasi pertanahan dinilai cukup baik, tetapi perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan informasi pertanahan.

## **B. SARAN**

1. Perlu ditanamkan kepada seluruh pegawai bahwa pelaksanaan LOC bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memakan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu perlu adanya rasa tanggung jawab dan kerjasama antara pegawai.
2. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan Kantor Pertanahan, sebaiknya dua minggu sekali perlu diadakan pertemuan sebelum bekerja di setiap Sub Seksi. Tujuan kegiatan ini adalah untuk bertukar pikiran sekaligus dalam rangka mengatasi

kendala serta meningkatkan pemahaman pelayanan informasi pertanahan.

3. Perlu adanya sosialisasi program-program pelayanan informasi pertanahan kepada masyarakat, sehingga tujuan dari peningkatan pelayanan informasi dapat terwujud.
4. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi, perlu lebih diperhatikan lagi peraturan yang berkaitan dengan standar pelayanan.