

**EVEKTIVITAS PENERAPAN
LAND OFFICE COMPUTERIZATION (LOC)
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU**

Skripsi
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Sebutan Sarjana Sains Terapan



Oleh:

HUSNI THAMRIN
NIM. 2091698/P

v/ cover
fe
kila
3997 2
elcp. m-1
rapping
kamis

INTISARI

Land Office Computerization (LOC) merupakan suatu sistem pelayanan pertanahan yang berbasis komputer. Untuk penerapan LOC di suatu kantor pertanahan dibutuhkan biaya yang sangat tinggi, baik biaya perangkat keras, perangkat lunak maupun sumber daya manusianya. Oleh karena itu dalam penerapannya diperlukan suatu efektivitas, agar biaya yang dikeluarkan tidak sia-sia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Untuk mengukur efektivitas tersebut maka penelitian ini menggunakan tolak ukur yang dikemukakan oleh Steers. Dalam penelitian ini yang menjadi pokok permasalahan adalah mencari produktivitas sertipikat yang dihasilkan sebelum dan setelah penerapan LOC dan tanggapan konsumen terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan setelah penerapan LOC.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini untuk produktivitas adalah laporan bulanan penyelesaian permohonan hak atas tanah sebelum dan setelah penerapan LOC, sedangkan untuk tanggapan konsumen populasinya adalah seluruh pemohon yang mengajukan permohonan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru selama jangka waktu penelitian. Sampel penelitian ini untuk data produktivitas yaitu laporan bulanan yang diperoleh dari DI 208 dan DI 301 yang terdiri 12 bulan laporan sebelum dan 12 bulan setelah penerapan LOC, sedangkan untuk data tanggapan konsumen peneliti mengambil sampel sejumlah 60 responden. Analisis data didasarkan pada dua data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk Produktivitas dengan melihat persentase produktivitas pelayanan pensertipikatan dengan membandingkan jumlah permohonan yang selesai dan jumlah permohonan yang masuk untuk satu tahun sebelum penerapan LOC dan setelah penerapan LOC sedangkan untuk mengukur tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan skoring.

Berdasarkan hasil analisis data, tidak ada peningkatan produktivitas kantor pertanahan setelah penerapan LOC. Dari rata-rata 948 sertipikat perbulan sebelum penerapan LOC menjadi rata-rata 816 sertipikat perbulan setelah penerapan LOC. Dari 24 data yang dianalisis dengan uji-t untuk derajat kepercayaan 95% maka akan didapatkan harga t hitung sebesar 1,631 dan harga t tabel sebesar 2,069, sedangkan tanggapan konsumen terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan setelah penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pada aspek yang berkaitan dengan waktu adalah cukup baik, pada aspek yang berkaitan dengan biaya adalah baik dan pada aspek yang berkaitan dengan prosedur adalah baik dan secara keseluruhan ke-3 aspek tersebut adalah cukup baik. Oleh karena itu perlu ditingkatkan kinerja kantor pertanahan kota Pekanbaru agar penerapan LOC yang akan datang dapat berjalan efektif sesuai dengan harapan yang dicita-citakan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Kerangka Pemikiran	12
C. Hipotesis	14
D. Defenisi Operasional	14
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Metode Penelitian	15
B. Pendekatan Penelitian	15
C. Tehnik Pengumpulan Data	16
D. Analisis Data	16
BAB IV. GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU	
A. Struktur Organisasi	21
B. Kepegawaian	26
C. Sarana dan Prasarana	26
D. Operasional Pelayanan Pertanahan	27
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Prosedur Pelayanan Pensertifikatan Tanah	29

C. Produk Sertifikat yang Dihasilkan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.....	33
D. Tanggapan Masyarakat terhadap Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	43
E. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan LOC.....	53

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Laju pembangunan dan meningkatnya nilai ekonomis tanah saat ini mendorong kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan tanah agar kepastian hak atas tanahnya terjamin. Hal ini menyebabkan volume pekerjaan di Kantor Pertanahan meningkat dan dituntut pula adanya peningkatan pelayanan. Pada tahun 1998 dikeluarkan Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan.

Guna memenuhi kecepatan dan keakuratan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, Badan Pertanahan Nasional memerlukan suatu sistem informasi yang mampu menangani berbagai pekerjaan di bidang pertanahan. Oleh karena itu dibentuk proyek komputerisasi yang disebut *Land Office Computerization* yang merupakan langkah awal BPN dalam membangun suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Proyek ini merupakan hasil kerjasama antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Spanyol. Pelaksana utama dari proyek ini adalah sebuah konsultan dari Spanyol yaitu CIMSA Ig. AIE. Adanya aplikasi LOC diharapkan kantor pertanahan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, sederhana dan murah serta dapat memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum atas hasil dari pelayanan tersebut kepada masyarakat.

ini sudah didukung dengan adanya aplikasi LOC sebagai kelengkapan pendukung di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima bentuk pelayanan di bidang pertanahan sekarang ini tidak hanya disebabkan oleh satu faktor saja, tetapi juga banyak faktor baik itu faktor yang internal dan eksternal maupun juga faktor yang bersifat teknis dan nonteknis. Perlu diketahui juga, bahwa suatu teknologi itu pasti mempunyai kelebihan dan kekurangan baik itu pada sistemnya maupun pada penerapan LOC tersebut.

Kenyataan tersebut sejalan dengan yang diungkapkan dalam penelitian mengenai penerapan *Land Office Computerization* di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri oleh Sutaryono & Suharno tahun 2001 bahwa suatu teknologi yang baru dalam proses sosialisasinya akan mengalami masa transisi. Dalam masa ini akan menimbulkan berbagai adaptasi yaitu dari tidak menggunakan LOC menjadi menggunakan LOC, hal tersebut akan mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat yang pada kenyataannya membuat sistem pelayanan masyarakat yang telah ada makin lambat dan berbelit-belit, sehingga dengan kenyataan tersebut masyarakat banyak menyimpulkan bahwa aplikasi LOC merupakan layanan yang tidak cepat. Padahal diharapkan dengan adanya penerapan LOC ini, akan dapat menambah efektivitas dan efisiensi kerja suatu Kantor Pertanahan. Mengingat efektivitas ini sangat penting dilakukan di suatu kantor pertanahan, maka peneliti tertarik untuk melihat efektivitas penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Karena Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “ **EFEKTIVITAS PENERAPAN *LAND OFFICE COMPUTERRIZATION (LOC)* DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU PROPINSI RIAU** “.

B. Perumusan Masalah

Berbicara efektivitas suatu organisasi Price (1968, dalam Liliweri, 1994: 121), mengemukakan pendapat bahwa “efektivitas suatu organisasi dapat diukur dengan menggunakan beberapa kriteria diantaranya (1) Kemampuan menyesuaikan diri-keluwesan; (2) Produktifitas; (3) Kepuasan konsumen; (4) Kemampuan berlababa; dan (5) Pencarian sumberdaya”.

Ghorpade (1970, dalam Liliweri, 1994: 121) mengungkapkan bahwa “efektivitas organisasi sangat bergantung pada kemampuan model yang ditetapkan peneliti”. Pada dasarnya, efektivitas dapat menjelaskan secara konkrit sejauh mana organisasi dapat memanfaatkan kemampuannya secara optimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Tolak ukur yang dipergunakan untuk mengukur seberapa jauh tingkat efektivitas menurut Steers (1985: 1) adalah kemampuannya menyesuaikan diri (*adaptability*), produktifitas dan kepuasan kerja. Sehubungan hal tersebut, penelitian ini menggunakan tolak ukur yang dikemukakan oleh Steers dengan modifikasi yaitu kemampuan pegawai menyesuaikan diri dengan pelayanan pertanahan yang berbasis komputer, produk sertipikat yang dihasilkan, tanggapan para konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Namun mengingat keterbatasan waktu, dana dan pengetahuan serta kemampuan peneliti, maka peneliti hanya tertarik

setelah penerapan LOC, dan tanggapan para konsumen terhadap pelayanan yang diberikan setelah penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan indikator teori efektivitas tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penerapan LOC dapat meningkatkan produk sertipikat yang dihasilkan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan setelah penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui peningkatan produk sertipikat yang dihasilkan oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru;
- b. Mengetahui tanggapan konsumen terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan setelah penerapan LOC.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan wawasan terhadap lingkup studi pertanahan;
- b. Sebagai bahan perbandingan dan acuan untuk penelitian yang sesuai yang dilaksanakan di daerah lain;
- c. Untuk memberikan masukan kepada Badan Pertanahan Nasional dalam

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian Efektivitas Penerapan *Land Office Computerization* di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tidak ada peningkatan produktivitas kantor pertanahan setelah penerapan LOC. Dari rata-rata 948 sertipikat perbulan sebelum penerapan LOC menjadi rata-rata 816 sertipikat perbulan setelah penerapan LOC. Dari 24 data yang dianalisis dengan uji-t untuk derajat kepercayaan 95% maka akan didapatkan harga t hitung sebesar 1,631 dan harga t tabel sebesar 2,069. Jadi tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada produktivitas kantor pertanahan sebelum dan setelah dilaksanakannya LOC. Dengan demikian terjadi penurunan produktivitas sertipikat hak atas tanah setelah penerapan LOC. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:
 - a. Petugas yang kurang disiplin;
 - b. Berkas yang kurang lengkap;
 - c. Proses pengukuran bidang tanah di lapangan;
 - d. Adanya sengketa kepemilikan.
2. Tanggapan konsumen terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan setelah penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pada aspek yang berkaitan dengan waktu adalah cukup baik, pada aspek yang berkaitan

adalah baik sehingga secara keseluruhan ke-3 aspek tersebut bernilai cukup baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dapat dikatakan bahwa penerapan *Land Office Computerization* di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru belum efektif bila ditinjau dari segi produktivitas sertipikat yang dihasilkan setelah penerapan LOC dan tanggapan konsumen terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan setelah penerapan LOC di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

B. Saran

1. Agar diberikan pelatihan sumber daya manusia terhadap petugas pelayanan yang menggunakan sistem *LOC* yang dilakukan secara berkala. Sehingga dengan hal tersebut akan dapat mengontrol kesalahan yang terjadi pada tingkat operasional;
2. Perlu dibuat peraturan perundang-undangan oleh pemerintah untuk melegalkan sistem komputerisasi pertanahan, sehingga data yang dihasilkan dalam proses pensertipikatan tanah melalui *LOC* mempunyai kekuatan hukum yang sah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
3. Dalam pemberian pelayanan kepada konsumen terhadap proses penerbitan sertipikat hak atas tanah disarankan agar keberadaan loket-loket pelayanan difungsikan secara maksimal, setiap konsumen yang akan mengajukan permohonan pengurusan sertipikat hak atas tanah dilayani lewat loket oleh petugas yang telah ditunjuk.

4. Tata cara dan syarat-syarat pengurusan sertipikat hak atas tanah supaya dicantumkan pada papan pengumuman, agar konsumen yang datang ke Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tidak merasa bingung saat melakukan pengurusan sertipikat hak atas tanah, sehingga konsumen tersebut dapat melakukan pengurusan sertipikat hak atas tanah dengan lancar;
5. Pemberian informasi yang jelas dan kegiatan penyuluhan perlu diadakan agar konsumen dapat mengerti dan memahami rangkaian kegiatan dan prosedur pengurusan sertipikat hak atas tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pertanahan Nasional. (1990). Repelita Badan Pertanahan Nasional.
- Land Office Computerization BPN. (2001). General Overview Edisi I. PT Jasindo Abadi Utama.
- Land Office Computerization BPN. (2001). Standar Operasi Prosedur Edisi I. PT Jasindo Abadi Utama.
- www.bpn.go.id. (2002). Rencana Strategi BPN.
- Arikunto, Suharsimi. (1997). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi IV. Rineka Cipta.
- Effendi, S dan M. Singarimbun. (1998). Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi. Lembaga Penelitain, Pendidikan, dan Penerangan Ekonomi dan sosial, Jakarta.
- Nazir, Moh, (1998). Metode Penelitian. Ghlia Indonesia, Jakarta.
- Sugiono, (1999). Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Liliweri, Alo. (1997). Sosiologi Organisasi. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Tenebawn S, Andrew. (1995). Jaringan Komputer Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. PT.Alex Media Komputerindo, Jakarta.
- Walijatun Djoko, (2000), Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan sebagai bahan dari Reiinventing Government, (Bahan Seminar Nasional Pertanahan).
- Steers, R. M. (1983). Efektifitas Organisasi, Erlangga, Jakarta.
- Hadrawi, Muhammad. (2001), Tanggapan Masyarakat Pada Pelayanan Sertipikat Hak Atas Tanah di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Sultoni, Hanif. (2001). Produktifitas Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali Propvinsi Jawa Tengah. Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Supranto, Johannes. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Uman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. (2001). Metodologi Penelitian Sosial. PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. (2003). Pedoman Penulisan Proposal Skripsi Pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. Yogyakarta.

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