

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN
PERTANAHAN NASIONAL (SIMTANAS)
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-2**

**Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Administrasi
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

**DJATI HARSONO
D4E007058**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2009**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN
PERTANAHAN NASIONAL (SIMTANAS)
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**DJATI HARSONO
D4E007058**

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 23 November 2009

Susunan tim Penguji

Pembimbing I

Prof.Drs.Y.Warella,MPA, PhD

Pembimbing II

Dr. Dra Sri Suwitri, M.Si

Penguji I

Dra. Nina Widowati, M.Si

Penguji II

Dra. Susi Sulandari, M.Si

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Sain**

Tanggal : 23 November 2009

**Ketua Program Studi MAP
Universitas Diponegoro
Semarang**

Prof.Drs.Y.Warella,MPA, PhD

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, 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 daftar pustaka

Semarang, Agustus 2009

DJATI HARSONO

RINGKASAN

Pesatnya perkembangan organisasi publik yang ada saat ini, jika ditinjau dari segi administrasi negara, membuat usaha untuk merumuskan kerangka kerja (*framework*) Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada organisasi publik merupakan kebutuhan yang mendesak. Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, adalah salah satu kantor pertanahan yang telah menerapkan komputerisasi sistem informasi manajemennya untuk pelayanan pertanahan. Kajian implementasi merupakan suatu proses merubah gagasan atau program mengenai tindakan dan bagaimana kemungkinan cara menjalankan perubahan tersebut. Dalam menganalisis bagaimana proses implementasi kebijakan itu berlangsung (secara efektif) dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan. Dalam melaksanakan kajian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara ini, dengan melihat model implementasi dari Van Meter dan Van Horn. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi yang berhasil merupakan fungsi dari kemampuan organisasi pelaksana untuk melakukan apa yang diharapkan untuk dikerjakan. Dalam penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara ini, penulis membatasi dan memfokuskan variabel-variabel implementasi dari Van Meter dan Van Horn yaitu pada faktor komunikasi, sumber daya, dan sikap.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memfokuskan kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, fenomena-fenomena Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional dilihat Gejala-gejala dari dasar hukum dan kualitas pelayanan Komunikasi, fenomena komunikasi dan sumber daya. Dari hasil penelitian menunjukkan Masih diperlukannya pensertifikasi tanah secara terartur, tertib, atau procedural sesuai dengan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan, Dalam menyelesaikan persoalan pertanahan atau sengketa pertanahan sudah sesuai dengan aturan yang ada, Kantor pertanahan Kabupaten Jepara dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan telah merumuskan tujuan yang hendak dicapai. Mengenai Kualitas Pelayanan, masih Adanya permasalahan-permasalahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dalam pelayanan serta terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Di lihat dari fenomena komunikasi menunjukkan bahwa para pegawai mengetahui dan memahami dan mengetahui secara baik tentang Kebijakan SIMTANAS, Adanya Permasalahan Khususnya Job Diskription masing-masing petugas, Belum tersedianya dukungan finansial secara khusus yang dialokasikan untuk mendukung SIMTANAS, Masih diperlukannya Peningkatan Tingkat Pemahaman dan ketrampilan petugas. Sedangkan dilihat dari fenomena sikap, menunjukkan bahwa Sikap para pegawai di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sangat Mendukung Kebijakan SIMTANAS, Masih diperlukan adanya peningkatan sumber daya Manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Dengan melihat hasil penelitian implementasi kebijakan system informasi manajemen petanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, ada beberapa hal yang menurut peneliti perlu disoroti dalam pelaksanaan kebijakan SIMTANAS di kabupaten Jepara , yaitu masalah kemampuan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana.

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara yaitu: Perlunya dilaksanakan reedukasi tentang pelatihan peningkatan tentang kualitas pelayanan Pertanahan serta perlunya secara periodik dilakukan pendidikan dan pelatihan bagi petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, guna selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan kualitas layanan pertanahan secara keseluruhan.

ABSTRAKSI

Bagi bangsa Indonesia, tanah merupakan unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah adalah hubungan yang bersifat abadi. Seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan kesatuan tanah air dari keseluruhan Bangsa Indonesia. Tanah merupakan perekat NKRI. Oleh karena itu tanah perlu dikelola dan diatur secara nasional untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam kerangka ini, kebijakan pertanahan diarahkan untuk mewujudkan tanah untuk "sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan Implementasi Kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan (SIMTANAS) di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan memfokuskan Kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan (SIMTANAS), komunikasi dan sikap.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat dua hal yang menjadi perhatian yaitu sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan (SIMTANAS), Sumber daya Manusia, sarana dan prasarana

ABSTRACT

For Indonesia People, land has been a vital matter in their life as a nation and as a state. They have an eternal connection with land. All parts of the Unitary State of the Republic of Indonesia (NKRI) are truly of one integrated fatherland with the entire people of Indonesia. In fact, land serves as an adhesive for NKRI. For that reason, it is important that land be regulated and managed nationally so as to uphold the system of national and state life. Within this framework, land policy is aimed at bringing about land for all possible prosperity or the people.

The research purpose is to know and describe the Implementing national Information system and Land Management Jepara regency. In the research is using qualitative research approach, by focusing the obstacle national Information system and Land Management, communication, and attitude.

By the result research can be known two of attention focus on Human Resources and means

Keywords: National Information system and Land Management, Human Resources, Means

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan segalanya sehingga dapat terselesaikannya tesis yang berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan manajemen pertanahan (SIMTANAS) di kantor Pertnahan Kabupaten Jepara. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya tesis. Rasa terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Y. Warella, MPA, PhD selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dalam penulisan tesis ini
2. Ibu Dr. Dra Sri Suwitri, MSi selaku Dosen Pembimbing II atas kesediaannya, yang telah memberikan arahan, membimbing dari awal hingga akhir penulisan tesis ini.
3. Keluargaku (Istri, anakku dan saudara-saudaraku serta teman - temanku) yang telah memberikan motivasi dan doa untuk menyelesaikannya penulisan tesis ini.
4. Para Karyawan / pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara yang telah membantu memberikan data dan segala keperluan yang penulis butuhkan hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu.

Semoga tesis ini berguna bagi semua pihak khususnya para pimpinan dan karyawan di lingkungan Kantor Pertanahan kabupaten Jepara, dan para pembaca pada umumnya.

Semarang, Agustus 2009

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
RINGKASAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN/GAMBAR.....	xv
SINGKATAN/GLOSSARY.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	24
C. Tujuan Penelitian	25
D. Kegunaan Penelitian	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
A. Kebijakan Publik	27
B. Implementasi Kebijakan	32
C. Sistem Informasi Manajemen.....	41
D. Penelitian Terdahulu.....	56

BAB III	METODE PENELITIAN.....	57
	A. Pendekatan Penelitian	57
	B. Fenomena Penelitian	58
	C. Fokus dan Lokus Penelitian	62
	D. Pemilihan Informan	62
	E. Instrumen Penelitian.....	63
	F. Pengumpulan dan Pengolahan Data	65
	G. Analisa Data	69
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	72
	A. Deskripsi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.....	72
	1. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan.....	72
	2. Uraian Tugas Masing-masing Sub Bagian dan Seksi-seksi Pada kantor Pertanahan.....	74
	3. Sumber Daya Manusia.....	75
	4. Aset Tanah dan Gedung Perkantoran.....	76
	5. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.....	76
	6. Struktur Organisasi.....	78
	7. Analisis Struktur Organisasi.....	80
	B. Deskripsi Sistem Informasi Dan Management Badan Pertanahan Nasional.....	85
	1. Basis Data Pertanahan.....	85
	2. Komputerisasi Kantor Pertanahan.....	89
	3. Larasita.....	91
	C. Hasil Penelitian.....	94

1. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi	
Manajemen Pertanahan (SIMTANAS).....	94
a. Dasar Hukum.....	94
b. Kualitas Pelayanan.....	110
2. Komunikasi.....	112
3. Sikap.....	114
D. Analisis hasil Penelitian.....	116
1. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi	
Manajemen Pertanahan (SIMTANAS).....	116
a. Dasar Hukum.....	116
b. Kualitas Pelayanan.....	117
Komunikasi.....	117
2. Sikap.....	117
E. Diskusi.....	135
BAB V PENUTUP.....	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN INTERVIEW GUIDE	155

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I. 1. Prosentase Jumlah Sertipikat Hak Atas Tanah dengan Jumlah Bidang Tanah Perkecamatan di Kabupaten Jepara Tahun 2008	5
Tabel I.2. Jumlah Pegawai Di tinjau Dari Tingkat Pendidikan.....	7
Tabel I.3 Laporan Seksi Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara Bulan Desember Tahun 2008.....	20
Tabel IV.1 Sumber Daya Manusia.....	75
Tabel IV.2 Input-Proses-Output-Feedback Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.....	120

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

Halaman	
Gb.II.1. Tiga elemen Sistem Kebijakan menurut W. Dunn	30
Gb.II.2 Siklus Skematik Kebijakan Publik	35
Gb.II.3. Model Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn	39
Gb.II.4. Teori Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara	40
Gb.III.1. Metode Pengumpulan Data	67
Gb.III.2. Gambar Model strategi analisis deskriptif kualitatif.....	70
Gb. III.3 Komponen analisis data.....	71
Gb.IV.1 Struktur /bagan organisasi Kantor Pertanahan Untuk Kabupaten/Kota.....	80
Gb. IV.2 Peta Analisis Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.....	118

SINGKATAN /GLOSSARY

Buku Tanah	: Dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu obyek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya.
BPN-RI	: Badan Pertanahan Nasional-Republik Indonesia
BAKOSURTANAL	: Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional
BPHTB	: Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
DBMS	: salah satu perangkat lunak sistem operasi, aplikasi database Pertanahan.
Gambar Ukur	: dokumen tempat mencantumkan gambar suatu bidang tanah atau lebih dan situasi sekitarnya serta data hasil pengukuran bidang tanah baik berupa jarak, sudut, azimuth ataupun sudut jurusan.
e-Gov	: Elektronik Government (Pelayanan Pemerintah Yang Berbasis Elektronik
GPS	: Global Positioning System
HM	: Hak Milik
HGB	: Hak Guna Bangunan
HGU	: Hak Guna Usaha
HP	: Hak Pakai
HPL	: Hak Pengelolaan
ICT	: Information Communication Technology.
Kasi Ht Pt	: Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
KKN	: Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
KKP	: Komputerisasi Kantor Pertanahan

LARASITA : Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah

LOC 2B : Land Office Computerization versi 2 B (kedua)

One Stop Services : Pelayanan Satu Pintu

Peta Pendaftaran Tanah: Peta yang menggambarkan bidang atau bidang-bidang tanah untuk keperluan pembukuan tanah

Peta Tematik Pertanahan: Gambaran permukaan bumi pada bidang datar yang menyajikan tema tertentu

PRONA : Program Agraria

PPAN : Program Pembaharuan Agraria Nasional

PPAT : Pejabat Pembuat Akta Tanah

PKBPN : Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional

P4T : Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah

RPJM : Rencana pembangunan Jangka Menengah

RKP : Rencana Kerja Pemerintah

SIMTANAS : Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional

Surat Ukur : dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian

Surat Keputusan Pemberian Hak : penetapan Pemerintah yang memberikan suatu hak atas tanah Negara, perpanjangan jangka waktu hak, pembaharuan hak, perubahan hak, termasuk pemberian hak diatas Hak Pengelolaan.

SPOPP : Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan

UUPA : Undang-Undang Pokok Agraria

WARKAH : Dokumen yang merupakan alat pembuktian data fisik dan data yuridis bidang tanah yang telah dipergunakan sebagai dasar pendaftaran bidang tanah tersebut.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan.

Disadari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dan lemah yang antara lain menghasilkan kualitas pelayanan publik yang rendah dan terjadi berbagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat pelanggannya, antara lain disebabkan masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunanya. Paradigma yang dipergunakan para pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan / mengutamakan kepentingan pimpinan organisasinya saja. Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apapun wujud berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolanya. Seharusnya, pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri kepada kepentingan masyarakatnya, pengelola pelayanan harus

mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

(Larasati, 2007:36)

Sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi diseluruh dunia pada saat ini kebutuhan informasi semakin penting dan mendesak. Bahkan menurut **Robert Murdick (dalam Sutabri, 2005:114)** informasi dianalogikan sebagai darah bagi organisasi. Selanjutnya **Sutabri (2005:114)** mengemukakan bahwa informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting untuk organisasi publik. Informasi pada dasarnya adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya **(Jogiyanto, 2003:36)**. Agar dapat mencapai tujuannya maka dibentuklah suatu sistem informasi. Dengan demikian pada dasarnya sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

Pesatnya perkembangan organisasi publik yang ada saat ini, jika ditinjau dari segi administrasi negara, membuat usaha untuk merumuskan kerangka kerja (*framework*) Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada organisasi publik merupakan kebutuhan yang mendesak **(Sutabri, 2005:117)**. Lebih lanjut **Sutabri** mengatakan bahwa pentingnya SIM dalam konteks organisasi publik ini salah satu penyebabnya adalah bahwa organisasi sekarang sudah cenderung mendasarkan pengambilan keputusannya pada sistem informasi, dan bukan pada struktur hirarkhi wewenang / tanggung jawab yang statis **(2005:54)**. Pemimpin-pemimpin strategik dalam sektor publik modern memberdayakan para manager dan karyawan mereka untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik. Terkait dengan hal ini para pemimpin dalam sektor publik membutuhkan desain sistem perencanaan

strategik yang tepat (**Garsperz, 2004:2**). disamping itu, dalam ilmu manajemen, para manajer / pimpinan umumnya diwajibkan menyatakan masalah dan asumsi secara teliti, biasanya dalam bentuk kuantitas atau suatu ukuran agar mereka dapat memperoleh uraian lebih baik tentang masalahnya.

Sementara itu untuk memenuhi kebutuhan akan sistem informasi yang lebih efisien dan dapat diandalkan dalam membuat keputusan manajemen, teknologi atau komputersasi adalah unsur utama yang berpengaruh. Kemampuan komputer telah membantu perkembangan konsep SIM karena perangkat keras dan perangkat lunak telah membuka dimensi baru yang digunakan dalam konseptualisasi sistem informasi bagi sebuah organisasi. Penggunaan komputer di dalam SIM sangat banyak membantu para manajer dalam proses pengambilan keputusan.

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi - instansi Pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemberi mandat.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat / pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan

pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Kabupaten Jepara memiliki luas wilayah $\pm 787.283.569 \text{ m}^2$ yang terdiri dari 16 Kecamatan dan 194 Desa / Kelurahan dengan jumlah bidang tanah berdasarkan sumber obyek pajak sekitar ± 609.109 persil. Data di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sampai dengan tahun 2008 menunjukkan jumlah bidang tanah yang telah bersertipikat sebesar 28,07 % atau sekitar 170.983 buah sertipikat.

Prosentase jumlah Sertipikat Hak Atas Tanah yang telah diterbitkan dengan jumlah bidang tanah perkecamatan di Kabupaten Jepara sampai dengan tahun 2008 secara ringkas terinci dalam tabel dibawah ini:

Tabel I. 1
Jumlah Bidang Tanah dan Jumlah Sertipikat Hak Atas Tanah
Perkecamatan di Kabupaten Jepara Tahun 2008

No.	Kecamatan	Jumlah Bidang	%	Jumlah Sertipikat Yang Baru Diterbitkan	%	Kekurangan Sertifikat Yang Harus Diterbitkan	%
01	Kedung	29.276	4,8	6.950	4,1	22.326	5,5
02	Pecangaan	33.585	5,5	12.668	7,4	20.917	5,1
03	Kalinyamatan	21.521	3,5	10.036	5,9	11.485	2,8
04	Welahan	28.859	4,7	6.274	3,7	22.585	5,6
05	Mayong	54.411	8,9	9.173	5,4	45.238	11,1
06	Nalumsari	43.737	7,2	7.557	4,4	36.180	8,9
07	Batealit	49.266	8,1	7.552	4,4	41.714	10,3
08	Jepara	26.607	4,4	26.740	15,6	0	0
09	Tahunan	47.878	7,9	21.213	12,4	26.665	6,6

10	Mlonggo	36.069	5,9	17.601	10,3	18.468	4,5
11	Pakis Aji	38.292	6,3	3.644	2,1	34.648	8,5
12	Bangsri	51.679	8,5	18.007	10,5	33.672	8,3
13	Kembang	41.220	6,8	7.621	4,4	33.599	8,3
14	Keling	69.921	11,5	6.150	3,6	63.771	15,7
15	Donorejo	32.043	5,3	8.073	4,7	23.970	5,9
16	Karimunjava	4.745	0,8	1.724	1	3.021	0,7
TOTAL		609.109	100	170.983	100	405.697	100

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

Dari tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah bidang tanah perkecamatan di Kabupaten Jepara pada tahun 2008 yang terbanyak adalah kecamatan Keling sebesar 69,921 bidang tanah atau 11,5 %, Sedangkan jumlah bidang tanah yang terkecil adalah kecamatan Karimunjava yaitu 4,745 bidang tanah atau 0,8 %. Adapun jumlah sertifikat yang baru diterbitkan perkecamatan di Kabupaten Jepara pada tahun 2008 adalah 170.983 di mana ada dua Kecamatan sertifikat yang baru diterbitkan paling rendah di Kabupaten Jepara yaitu Kecamatan Karimun Jawa sebesar 1.724 (1 %) dan Kecamatan Pakis Aji sebesar 3.644 (2,1 %). Dilihat dari kekurangan sertifikat yang harus diterbitkan, kecamatan yang masih banyak kekurangan sertifikat yang harus diterbitkan adalah kecamatan Keling yaitu sebesar 63,771 (15,7 %). Dari tabel di atas menunjukkan bahwa masih terjadinya keterlambatan penyelesaian pensertifikatan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para pemakai dalam melaksanakan tugasnya. Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas pada para pemakai (*user*) agar dapat mengakses *hardware* dan *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Unit organisasi yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang diperlukan oleh manajemen yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan

dengan baik (**Mc Load, 1998**). Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman sistem informasi dalam melaksanakan tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga berfungsi dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkatan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen (**Jogianto, 1995**). Pengembangan dan analisis sistem informasi (SI) pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan biaya perolehan informasi. Begitu pentingnya perkembangan sistem informasi membuat banyak peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja sistem informasi tersebut.

Guna memenuhi tuntutan masyarakat dan arus globalisasi, aparatur pemerintah di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara perlu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan sehingga dapat menguasai bidang tugasnya dengan rasa tanggung jawab. Jumlah pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara ditinjau dari tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel. I.2 di bawah ini :

Tabel. 1.2
Jumlah Pegawai Di tinjau Dari Tingkat Pendidikan

No.	PENDIDIKAN	JUMLAH	%
01	S-2	2	3,8
02	S-1/DIV	25	48
03	D III	2	3,8
04	SLTA	17	32,7
05	SLTP	6	11,5
Jumlah		52	100

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara 2008

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sebagian besar berpendidikan S-1/DIV yang mencapai 48 % sedangkan 32,7 % berpendidikan SLTA dan 3,8 % berpendidikan DIII serta 3,8 % telah berpendidikan S-2 . Namun demikian masih ditemui pegawai yang hanya berpendidikan SLTP yaitu sebanyak 11,5 % . Ketersediaan sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dapat dikatakan masih perlunya peningkatan SDM. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta kemajuan iptek, mengakibatkan terjadinya peningkatan kebutuhan masyarakat atas jasa Kantor pertanahan. Oleh karena itu, jumlah dan kualitas SDM di setiap Kantor Pertanahan semakin dominan perannya, terutama dalam memberikan layanan sebaik mungkin bagi pengguna jasa Kantor Pertanahan.

Bagi bangsa Indonesia, tanah merupakan unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah adalah hubungan yang bersifat abadi. Seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan kesatuan tanah air dari keseluruhan Bangsa Indonesia. Tanah merupakan perekat NKRI. Oleh karena itu tanah perlu dikelola dan diatur secara nasional untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam kerangka ini, kebijakan pertanahan diarahkan untuk mewujudkan tanah untuk “sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Arah kebijakan pertanahan haruslah sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2004-2009 yang didasarkan atas Visi Negara Indonesia, yaitu: “terwujudnya negara kebangsaan Indonesia modern yang aman dan damai, adil dan demokratis, serta sejahtera dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, kemerdekaan dan persatuan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945”. Berdasarkan Visi Negara tersebut, telah pula ditetapkan Agenda Pembangunan Nasional

2004-2009 sebagai berikut:

1. Menciptakan Indonesia yang aman dan damai;
2. Mewujudkan Indonesia yang adil dan demokratis; dan
3. Meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Amanat konstitusi di bidang pertanahan menuntut agar politik dan kebijakan pertanahan dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses mewujudkan “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” (sebagaimana diamanatkan pada Sila kelima Pancasila dalam pembukaan UUD 1945) dan mewujudkan “sebesar-besar kemakmuran rakyat” (sebagaimana diamanatkan pada Pasal 33 ayat 3 UUD 1945). Nilai-nilai dasar ini mensyaratkan dipenuhinya hak rakyat untuk dapat mengakses berbagai sumber kemakmuran, terutama tanah. Tanah adalah sesuatu yang sangat vital bagi sebagian besar rakyat Indonesia yang susunan masyarakat dan perekonomiannya bercorak agraris. Tanah adalah kehidupan. Dengan terbukanya akses rakyat kepada tanah dan dengan kuatnya hak rakyat atas tanah, maka kesempatan rakyat untuk memperbaiki sendiri kesejahteraan social - ekonominya akan semakin besar. Martabat sosialnya akan meningkat. Hak-hak dasarnya akan terpenuhi. Rasa keadilan rakyat sebagai warganegara akan tercukupi. Harmoni sosial akan tercipta. Kesemuanya ini akan menjamin keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia. Selain Pancasila dan UUD 1945, nilai-nilai dasar di bidang pertanahan juga dinyatakan oleh TAP MPR No. IX/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumberdaya Alam dan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. Perpres No. 10 Tahun 2006 mengenai Badan Pertanahan Nasional RI merupakan bentuk penguatan kelembagaan pertanahan nasional untuk mewujudkan amanat konstitusi di bidang pertanahan. Disamping merupakan perekat NKRI, tanah berpotensi besar

untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Lima pulau terbesar di Indonesia berturut-turut memiliki wilayah: Kalimantan seluas 539.460 km² (pulau terbesar ketiga di dunia), Sumatra seluas 473.606 km², Papua dengan luas 421.981 km², Sulawesi dengan luas 189.216 km², dan Jawa dengan luas 132.107 km². Selain pulau-pulau ini, masih ribuan pulau lainnya yang lebih kecil yang kesemuanya menempatkan Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, dengan jumlah keseluruhan pulau sebanyak 17.506 buah. Wilayah Indonesia terbentang sepanjang 3.977 mil antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Apabila perairan dan pulau-pulau itu digabungkan, maka luas Indonesia menjadi sekitar 1,9 juta mil persegi. Wilayah Indonesia yang sedemikian luas ini dihuni oleh penduduk yang saat ini mencapai sekitar 225 juta jiwa. Meskipun telah diamanatkan dalam UUD 1945 bahwa tanah merupakan sumber kemakmuran rakyat, namun jumlah rakyat miskin Indonesia masih cukup besar (sekitar 39 juta jiwa). Sebagian besar di antaranya adalah pekerja atau petani rajin dan produktif namun tetap miskin karena mengolah tanah dengan luasan yang tidak mencapai skala ekonomis atau hanya menggarap tanah milik orang lain (buruh tani). Hal ini terjadi karena masih terjadi ketimpangan struktur penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah (P4T). Ketimpangan P4T dan ketimpangan terhadap sumber-sumber produksi lainnya menyebabkan semakin sukarnya upaya penurunan kemiskinan dan pengangguran. Ketimpangan P4T juga dapat mendorong terjadinya kerusakan sumberdaya tanah dan lingkungan hidup, peningkatan jumlah sengketa, konflik dan perkara pertanahan. Lebih lanjut, permasalahan pertanahan ini akan berdampak terhadap rapuhnya ketahanan pangan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap ketahanan nasional.

Guna menjalankan amanat / nilai-nilai dasar sekaligus mengatasi masalah-masalah kritical di atas, maka diperlukan strategi dan kebijakan pertanahan nasional

yang secara fundamental mampu menciptakan struktur sosial dan tatanan politik nasional yang lebih kokoh. Hal ini dituangkan dalam Rencana Strategis BPN-RI Tahun 2007-2009 yang merupakan wadah harmonisasi perencanaan, serta pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pertanahan pasca penataan kembali organisasi BPN-RI secara menyeluruh, terintegrasi, efisien dan sinergis dengan berbagai sektor dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional. Renstra ini akan digunakan sebagai arahan kebijakan dan strategi pembangunan pertanahan dalam kurun waktu 2007-2009.

Renstra BPN-RI disusun berlandaskan:

- a. Landasan Idiil : Pancasila
- b. Landasan Politis : TAP MPR No IX / MPR / 2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam
- c. Landasan Konstitusional : Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dan Perubahannya
- d. Landasan Hukum :
 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria Pasal 1 sampai 15 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043);
 2. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Azasi Manusia;
 3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 4. Undang-undang Nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Nepublik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
6. Peraturan Presiden RI Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009;
7. Peraturan Presiden RI Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional;
8. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
10. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
11. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2006 tentang Mekanisme dan Tata Kerja Staf Khusus Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Adapun Semboyan BPN-RI adalah: “Lihat ke depan, lakukan sesuatu yang dibutuhkan, dipikirkan dan dirasakan rakyat.” Dengan melihat Visi BPN-RI, yaitu Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia serta Misi BPN - RI yaitu Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

- 1) Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan;
- 2) Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (P4T);
- 3) Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari;
- 4) Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat
- 5) Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Maka sasaran strategis yang diharapkan adalah :

- 1) Pertanahan berkontribusi secara nyata untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta peningkatan ketahanan pangan (*Prosperity*).
- 2) Pertanahan berkontribusi secara nyata dalam peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T) (*Equity*).
- 3) Pertanahan berkontribusi secara nyata untuk mewujudkan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara

pertanahan di seluruh tanah air serta melakukan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari (*Social Welfare*).

- 4) Pertanahan berkontribusi secara nyata bagi terciptanya keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat (*Sustainability*).

Untuk mencapai sasaran strategis yang ditetapkan, maka mengacu pada visi dan misi BPN-RI 2007-2009 ditetapkan 11 (sebelas) Agenda Kebijakan sebagai berikut:

- 1) Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
- 2) Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia;
- 3) Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah;
- 4) Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik di seluruh tanah air;
- 5) Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa dan konflik pertanahan secara sistematis;
- 6) Membangun Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) dan Sistem Pengamanan Dokumen Pertanahan di seluruh Indonesia;
- 7) Menangani masalah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- 8) Membangun database penguasaan dan kepemilikan tanah skala besar;

- 9) Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan pertanahan yang telah ditetapkan;
- 10) Menata kelembagaan BPN-RI;
- 11) Membangun dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan pertanahan.

Agar tugas dan fungsi yang dimandatkan kepada BPN - RI dapat diwujudkan dan Agenda Kebijakan dapat dilaksanakan untuk mencapai sasaran strategis yang diinginkan, maka dirumuskan strategi sebagai berikut :

- 1) Memantapkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pertanahan di semua unit kerja BPN-RI melalui Program Pengelolaan Pertanahan;
- 2) Menata keseimbangan P4T dan mengurangi kemiskinan serta menciptakan lapangan kerja dengan mempersiapkan dan menyelenggarakan Program Pembaruan Agraria Nasional;
- 3) Meningkatkan Program Penguatan Hak atas Tanah Rakyat melalui akselerasi program PRONA dan adjudikasi;
- 4) Mengembangkan Pengelolaan dan Kebijakan Pertanahan serta melakukan percepatan pendaftaran hak atas tanah;
- 5) Memperkuat daya dukung (kapasitas) aparat pertanahan melalui program peningkatan sumberdaya aparat dan pendidikan kedinasan;
- 6) Memperkuat daya dukung sarana dan prasarana serta infrastruktur pertanahan melalui program peningkatan sarana, prasarana serta infrastruktur;
- 7) Memantapkan Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS); dan
- 8) Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui program pengawasan dan akuntabilitas aparat negara.

Tujuan BPN-RI adalah mengelola tanah seoptimal mungkin untuk mewujudkan sebesar-besar kemakmuran rakyat. Secara operasional, tujuan BPN-RI selama periode 2007-2009 adalah sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan kondisi yang mampu menstimulasi, mendinamisasi dan memfasilitasi terselenggaranya survei dan pemetaan tanah secara cepat, modern dan lengkap serta tetap menjamin akurasi di seluruh wilayah Indonesia khususnya wilayah yang memiliki potensi ekonomi tinggi serta rawan masalah pertanahan;
- 2) Melaksanakan percepatan pendaftaran tanah dan penguatan hak atas tanah melalui program sertifikasi 9 juta bidang tanah dengan biaya murah, bebas pajak / BPHTB serta melalui program Prona, dengan tetap mendorong, menyediakan fasilitas serta infrastruktur bagi inisiatif, swadaya dan partisipasi masyarakat;
- 3) Menata, mengendalikan P4T dan mengokohkan keadilan agraria, mengurangi kemiskinan serta membuka lapangan kerja melalui Program Pembaruan Agraria Nasional;
- 4) Mengurangi secara signifikan jumlah konflik, sengketa dan perkara pertanahan serta mencegah terciptanya konflik, sengketa dan perkara pertanahan baru melalui pembenahan kegiatan/pelayanan pertanahan pada unit-unit kerja BPN-RI;
- 5) Mengembangkan infrastruktur pertanahan bagi seluruh Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan Kantor Pertanahan Kabupaten / Kota seluruh Indonesia;
- 6) Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas pada semua unit kerja BPN-RI melalui perluasan obyek pemeriksaan internal auditor, sehingga semua unit kerja dapat teraudit satu kali dalam tiga tahun anggaran;

- 7) Meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan agar lebih berkualitas, cepat, akurat, tepat, transparan dan akuntabel, dengan tetap menjaga kepastian hukum.

Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, adalah salah satu kantor pertanahan yang telah menerapkan komputersasi sistem informasi manajemennya untuk pelayanan pertanahan. Kondisi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sebelum diterapkannya komputersasi sistem informasi antara lain :

- 1) Jangka waktu kegiatan yang tidak terjadwal;
- 2) Data yang kurang akurat;
- 3) Pelaksanaan pendaftaran yang terpisah dibeberapa petugas;
- 4) Adanya kesulitan dalam pencarian data karena kurang efisiennya dalam pengarsipan data;
- 5) Pengetikan dilaksanakan secara manual sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengetikan sertifikat sangat besar;
- 6) Pembuatan laporan bulanan masih manual rawan kesalahan;
- 7) Penyajian informasi pertanahan masih manual;
- 8) Tidak adanya transparansi;
- 9) Adanya keluhan dari masyarakat karena kurang cepatnya dalam pelayanan;
- 10) Rendahnya biaya operasional;
- 11) Tidak adanya peningkatan ketrampilan staf.

Dengan adanya komputersasi dalam sistem informasi, maka diharapkan :

- 1) Jangka waktu kegiatan dapat sesuai dengan SPOPP;
- 2) Keakuratan data dapat terjamin;
- 3) Pelaksanaan pendaftaran dapat mudah, dan langsung terpisah;

- 4) Pencarian data dapat mudah karena dapat secara otomatis dan terstruktur;
- 5) Pelaksanaan entry data dapat mudah dilakukan;
- 6) Pencetakan sertifikat mudah karena hanya tinggal memanggil nomor registrasi / agenda;
- 7) Penyelesaian sertifikat dapat lebih cepat dan akurat;
- 8) Adanya transparansi;
- 9) Staf dapat lebih patuh / disiplin dalam bekerja;
- 10) Ada peningkatan ketrampilan staf.

Adapun kondisi riil di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat pengguna setelah diterapkannya komputersasi sistem informasi, masih tetap seperti sebelum diterapkannya komputersasi sistem informasi, permasalahan-permasalahan itu antara lain :

- Lambatnya penyelesaian pensertifikasian tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara;
- Lambatnya pengarsipan data sertifikat;
- Lamanya penyajian laporan bulanan;

Sebagai pembuktiannya, pada tabel I.3 tentang laporan seksi hak tanah dan pendaftaran tanah Pada Kantor Pertanahan kabupaten Jepara di bulan Desember tahun 2008, menunjukkan Fenomena - fenomena yang nampak atau Kondisi Kantor

Pertanahan Kabupaten Jepara setelah diterapkannya komputerisasi sistem informasi terhadap pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten Jepara.

Tabel I.3
Laporan Seksi Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah
Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara Bulan Desember Tahun 2008

No .	Kegiatan Pelayanan	Sisa Permohonan Bulan Lalu	%	Permohonan Bulan Ini	%	Permohonan s/d Bulan Ini	%	Penyelesaian Bulan ini	%
1	2	3	4	5	6	7=(3+5)	8	9	10
01	Pengakuan Hak	2,044	81,3	215	11,9	2.259	52,3	459	24,8
02	Pemberian Hak	23	0,9	13	0,7	36	0,8	23	1,2
03.	Pemisahan Hak	9	0,3	1	0,05	10	0,2	1	0,05
04	Pemecahan Hak	79	3,1	174	9,7	253	5,9	113	6,1
05	Penggabungan Hak	37	1,5	2	0,1	39	0,9	2	0,1
06	Tanah Wakaf	26	1	8	0,4	34	0,8	10	0,5
07	Perubahan Hak	8	0,3	8	0,4	16	0,4	7	0,3
08	Penghapusan Sertipikat	1	0,04	2	0,1	3	0,07	2	0,1
08	Peralihan Hak	173	6,9	400	22,2	573	13,7	281	15,7
09	Hak Tanggungan	32	1,3	380	21	412	9,5	362	18,5
10	Roya	11	0,4	208	11,5	219	5,1	208	11,2
11	Pengganti Sertipikat	73	2,9	10	0,5	83	1,9	5	0,2

12	SKPT lelang	-	-	49	2,7	49	1,1	49	2,6
13	Pengecekan Sertipikat	-	-	331	18,4	331	7,7	331	17,9
Jumlah		2.516	100	1.801	100	4.317	100	1.853	100

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara 2008

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa, setelah diterapkannya komputerisasi sistem informasi terhadap pelayanan pada kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, masih ada sisa permohonan / pelayanan pada bulan Nopember yang belum terselesaikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, dan penyelesaian permohonan pelayanan yang belum mencapai 100 % seperti yang diharapkan. Dari beberapa pelayanan pertanahan, yang paling tidak maksimal adalah Permohonan Pengakuan Hak, dimana pada bulan lalu (Nopember) masih menyisakan permohonan sebanyak 2,044 atau 81,3 %, pada Bulan Desember Permohonan Pengakuan Hak sebanyak 215 atau 11,9 % permohonan, sehingga jumlah keseluruhan permohonan pengakuan pada bulan Desember sebanyak 2.259 (52,3%) dan penyelesaiannya hanya sebesar 459 atau 24,8 % dan masih menyisakan sebesar 1800 permohonan untuk bulan Januari 2009 / diselesaikan pada bulan Januari 2009, demikian juga untuk pelayanan Pemberian Hak, Pemisahan Hak, Pemecahan Hak, Penggabungan Hak, Tanah Wakaf, Perubahan Hak, Penghapusan Sertipikat, Peralihan Hak, Hak Tanggungan, Roya, Pengganti Sertipikat dirasa belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara khususnya kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Sebagai komponen dari sistem informasi, teknologi informasi memainkan peranan dalam banyak aspek dalam organisasi, mulai dari pengembangan produk baru sampai dengan mendukung penjualan dan pelayanan kepada pelanggan, serta

menyediakan *market intelligence* sebagai alat bantu pengambilan keputusan (**Harvard Business Review, 1995**). Keberadaan teknologi informasi dengan perencanaan dan implementasi strategi yang tepat akan memungkinkan organisasi berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan sebuah organisasi akan mampu mendapatkan dan mengetahui informasi kondisi internal organisasi, posisi perusahaan dalam persaingan, serta perubahan lingkungan eksternal lainnya.

Menghadapi dunia bisnis yang semakin kompetitif, organisasi yang ingin bertahan harus dapat membangun daya saing secara berkelanjutan. Daya saing organisasi lahir dari keunggulan dalam efisiensi, keunggulan dalam mutu, keunggulan dalam inovasi (proses dan produk), serta keunggulan dalam pelayanan konsumen (**Hill & Jones, 1998:119**). Peluang untuk menciptakan nilai keunggulan telah bergeser dari pengelolaan asset berwujud/fisikal (*tangible assets*) ke pengelolaan strategi berbasis pengetahuan yang menampilkan asset tak-berwujud/intelektual (*intangible assets*) organisasi terutama kapabilitas, ketrampilan, dan motivasi karyawan (**Kaplan & Norton, 2001:2**).

Dengan demikian nilai keunggulan bersaing organisasi dapat diciptakan melalui manajemen SDM (sumber daya manusia) yang efektif (**George & Jones, 1996 :15-17**). Sumber daya manusia merupakan asset perusahaan (*human capital*) yang paling dapat diandalkan dalam penciptaan nilai keunggulan bersaing yang berkelanjutan karena memiliki semua ciri-ciri dari suatu faktor keunggulan bersaing organisasi yaitu: sulit ditiru oleh para pesaing, berdurasi panjang, dan dapat dikembangkan secara berkelanjutan.

Menurut (**Mathis & Jackson 2000**) bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja diantaranya adalah kemampuan, motivasi, dukungan

yang diterima, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, serta hubungan mereka dengan organisasi. Komitmen organisasi bisa diukur dengan dua indikator, yaitu kedisiplinan dan keluar-masuk (*turn over*) pegawai, sedangkan hubungan dengan organisasi bisa diukur dengan indikator kontrak psikologis (kesetiaan, perlakuan adil, keamanan kerja dan lain-lain).

Hal yang sangat mendasar dalam keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh tindakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut (**Arthur, 1994:110**). Pada dasarnya untuk mendapatkan suatu sumber daya sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang (**Wright and Snell, 1998:26**). Strategi fungsional sumber daya manusia haruslah berpedoman pemanfaatan efektif terhadap sumber daya manusia untuk mencapai sasaran tahunan organisasi maupun kepuasan dan pengembangan karyawan (**Pierce and Robinson, 1977:75**).

Kajian implementasi merupakan suatu proses merubah gagasan atau program mengenai tindakan dan bagaimana kemungkinan cara menjalankan perubahan tersebut. Dalam menganalisis bagaimana proses implementasi kebijakan itu berlangsung (secara efektif) dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan. Dalam melaksanakan kajian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara ini, dengan melihat model implementasi dari Van Meter dan Van Horn. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi yang berhasil merupakan fungsi dari kemampuan organisasi pelaksana untuk melakukan apa yang diharapkan untuk dikerjakan. Dalam penelitian Implementasi

Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara ini, penulis membatasi dan memfokuskan variabel-variabel implementasi dari Van Meter dan Van Horn yaitu pada faktor komunikasi, sumber daya, dan sikap.

Sehubungan dengan hal-hal yang telah dipaparkan tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul : *“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.*

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat dilihat bahwa sebelum penggunaan sistem informasi sering terjadi permasalahan yang berhubungan dengan kinerja pegawai dalam memberikan layanan bidang pertanahan. Dengan adanya implementasi sistem informasi dan manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) diharapkan permasalahan - permasalahan tersebut dapat diatasi. Dengan mengadopsi teori-teori implementasi dari *Van Meter dan Van Horn (Samudra Wibawa, 1994:19)*, dan pengaruhnya implementasi Sistem Informasi (Kebijakan SIMTANAS) terhadap organisasi maka peneliti memfokuskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara yaitu pada faktor :

1. Komunikasi,
2. Sumber daya
3. Sikap

Ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Suatu rencana perubahan tidak selalu memperoleh dukungan positif dalam hal ini

sikap dari seluruh anggota organisasi, selama proses persiapan dilakukan sangatlah mungkin akan timbul berbagai permasalahan baru.

- b. Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) merupakan suatu keputusan yang mana merupakan kewenangan seorang pimpinan untuk selalu dikoordinasikan dan mengkomunikasikan dengan para pegawai khususnya staf sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh sumber daya sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

Dengan demikian permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimanakah implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Menginterpretasikan dan mendiskripsikan pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara di lihat dari komunikasi, Sumber daya dan Sikap.
2. Untuk memperbaiki pelayanan Sistem Informasi Manajemen pertanahan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.
3. Bahan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sistem informasi.
4. Mengkaji kajian teori tentang implementasi kebijakan publik dalam upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat khususnya pelayanan pertanahan.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mencapai beberapa manfaat

diantaranya adalah :

1. Implikasi praktis.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi praktis dalam implementasi kebijakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara serta bahan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan adanya sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS)

2. Implikasi Teoritik.

Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis dalam kajian teori tentang implementasi kebijakan publik dalam upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat. Dari hasil penelitian ini dimanfaatkan sebagai acuan / referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan implementasi kebijakan khususnya Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu. Hal ini akan mengikat pemerintah (negara) sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kebijakan menurut James E. Anderson dalam (**Islamy 2001:17**), yaitu : “ *A purposive course of action followed by an actor or set of factor in dealing with a problem or matter of concern*” (serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Istilah kebijakan publik lebih sering dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan atau kegiatan pemerintah, hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Carl J. Friedrich dalam **Solichin (2004:3)** yang menyatakan bahwa kebijakan ialah :

“suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.”

Pengertian kebijakan yang disebutkan di atas sebagai suatu tindakan yang diusulkan oleh pemerintah, lain halnya pendapat **George C. Edwads III** dan **Ira**

Sharkansky dalam **Islamy (2001:18-19)** yang menyatakan bahwa “Kebijakan Negara adalah suatu tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah”, sehingga suatu kebijakan tidak hanya suatu tindakan yang diusulkan tetapi juga yang tidak dilaksanakan, demikian pula pendapat **Thomas Dye** dalam **Subarsono (2005:2)** yang mengatakan kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan, definisi tersebut mengandung makna bahwa (1) kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; (2) kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran untuk kepentingan seluruh masyarakat, yang mampu mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang di dalam masyarakat, baik dilakukan atau tidak dilakukan, pemahaman tersebut sejalan dengan pendapat **Islamy (2001:20)** menyatakan “Kebijakan negara adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan demi kepentingan seluruh masyarakat.” Kebijakan Negara tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan yang dipergunakan untuk tujuan, sasaran dari program-program dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Dengan pengertian-pengertian kebijakan publik di atas disimpulkan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan pemerintah yang bersifat mengatur dalam rangka merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat dan mempunyai tujuan tertentu, berorientasi kepada kepentingan publik (masyarakat) dan bertujuan untuk mengatasi masalah, memenuhi keinginan dan tuntutan seluruh anggota masyarakat. Kebijakan juga memuat semua tindakan pemerintah baik yang dilakukan maupun tidak dilakukan oleh

pemerintah yang dalam pelaksanaannya terdapat unsur pemaksaan kepada pelaksana atau pengguna kebijakan agar dipatuhi, hal ini sejalan dengan pendapat *Easton (Islamy, 2001:19)* bahwa kebijakan mengandung nilai paksaan yang secara sah dapat dilakukan pemerintah sebagai pembuat kebijakan.

Namun demikian tidaklah mudah membuat kebijakan publik yang baik dan benar, namun bukannya tidak mungkin suatu kebijakan publik akan dapat mengatasi permasalahan yang ada, untuk itu harus memperhatikan berbagai faktor, sebagaimana dikatakan **Amara Raksasataya** dalam **Islamy (2001:17)** mengemukakan bahwa suatu kebijakan harus memuat elemen-elemen yaitu :

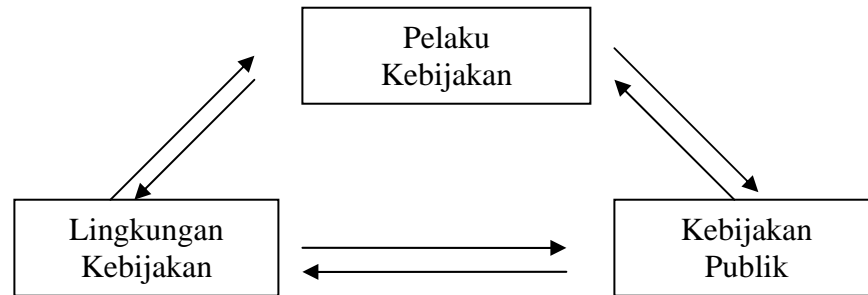
- a. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
- b. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Dengan mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai haruslah memahami isu atau masalah publik, dimana masalahnya bersifat mendasar, strategis, menyangkut banyak orang, berjangka panjang dan tidak bisa diselesaikan secara perorangan, dengan taktik dan strategi maupun berbagai input untuk pelaksanaan yang dituangkan dalam rumusan kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah yang ada, rumusan kebijakan merupakan bentuk perundang-undangan, setelah dirumuskan kemudian kebijakan publik di implementasikan baik oleh pemerintah, masyarakat maupun pemerintah bersama-sama masyarakat,

Untuk memahami kebijakan publik banyak sekali faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan tersebut. Pada hakekatnya kebijakan publik berada dalam suatu sistem, dimana kebijakan dibuat mencakup hubungan timbal balik antara ketiga elemen

yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan dan lingkungan kebijakan, sebagaimana yang digambarkan **Dunn (2003:44)**

Gambar II. 1
Tiga Elemen Sistem Kebijakan menurut W. Dunn



Sumber : W. Dunn (2003:44)

Tampak bahwa kebijakan merupakan serangkaian pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh pejabat pemerintah dan diformulasikan ke dalam berbagai masalah (isu) yang timbul, keterlibatan pelaku kebijakan yaitu para individu atau kelompok individu akan mempengaruhi maupun dipengaruhi oleh lingkungan kebijakan, dalam aplikasinya pelaksanaan secara strategi dituangkan dalam program kegiatan, lain halnya pendapat **Korten** dalam **Subarsono (2005:60)** yang berpendapat bahwa keberhasilan suatu program akan ditentukan oleh tiga aspek yaitu jenis program, *beneficiaries* (penerima program) dan organisasi pelaksana program, meskipun hampir sama namun pandangan **Korten** lebih sempit dibanding pendapat **Dunn**.

Dari pendapat tersebut maka sistem kebijakan yang dituangkan dalam bentuk program menunjukkan adanya keterpengaruhan antara pelaku kebijakan dalam hal ini organisasi pelaksana, kebijakan atau program itu sendiri dan lingkungan kebijakan maupun penerima program, dimana pelaku kebijakan sebagai pencipta sekaligus

menghasilkan sistem tersebut dan pelaksana program akan sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan.

Mendasari pengertian kebijakan di atas maka dapat dikatakan bahwa kebijakan SIMTANAS termasuk kebijakan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pertanahan. Dalam pelaksanaan kebijakan SIMTANAS di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya dalam rangka mencapai tujuan yang lebih baik, hal tersebut sejalan dengan pendapat **Riant Nugroho (2003:51)** bahwa kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang dicita-citakan. Sehingga kebijakan publik mudah untuk dipahami dan mudah diukur, disamping itu harus mengandung beberapa hal sebagaimana yang disampaikan oleh **Kismartini (2005:16)**, bahwa terdapat beberapa hal yang terkandung dalam kebijakan yaitu :

1. Tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tertentu adalah tujuan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat (*interest public*).
2. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan adalah strategi yang disusun untuk mencapai tujuan dengan lebih mudah yang acapkali dijabarkan ke dalam bentuk program dan proyek.
3. Usulan tindakan dapat berasal dari perseorangan atau kelompok dari dalam ataupun luar pemerintahan,
4. Penyediaan input untuk melaksanakan strategi. Input berupa sumber daya baik manusia maupun bukan manusia.
5. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

B. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. (**James P. Lester dan Joseph Steewart, 2000: 104**). Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (*output*) maupun sebagai hasil. Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan - tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (alat kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan - keputusan kebijakan sebelumnya, tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan di sini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut (**Budi Winarno, 2002:102**)

Menurut **Solichin (2004:64)** sesuai kamus Webster merumuskan *to implement* (mengimplementasikan) yang berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu) termasuk tindakan yang dipilih oleh pemerintah untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan dari kebijakan publik yang telah dirumuskan, dan bermuara kepada hasil yang dapat berupa kebijakan itu sendiri

maupun manfaat yang dapat dirasakan oleh pemanfaat, sehingga implementasi kebijakan perlu dikaji lebih dalam apakah implementasi tersebut berhasil sesuai dengan tujuan atau dampak dari kebijakan karena implementasi merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan yang menghasilkan *out put* yang menyangkut seberapa besar perubahan yang dicapai dari tujuan yang telah diprogramkan dan perubahan tersebut mudah di ukur, sebagai mana diungkapkan oleh **Udoji** dalam **Solichin (2004:59)** dimana pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi kalau tidak diimplementasikan, bagaimana organisasi pelaksana dan pelaku kebijakan dapat mengimplementasikannya yang tentunya akan dipengaruhi oleh lingkungan di sekitarnya, hal tersebut didukung oleh **Bajuri (2003:111-112)** yang menyatakan kesuksesan implementasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana sebuah design kebijakan mampu merumuskan secara komprehensif aspek pelaksanaan sekaligus metode evaluasi yang akan dilaksanakan.

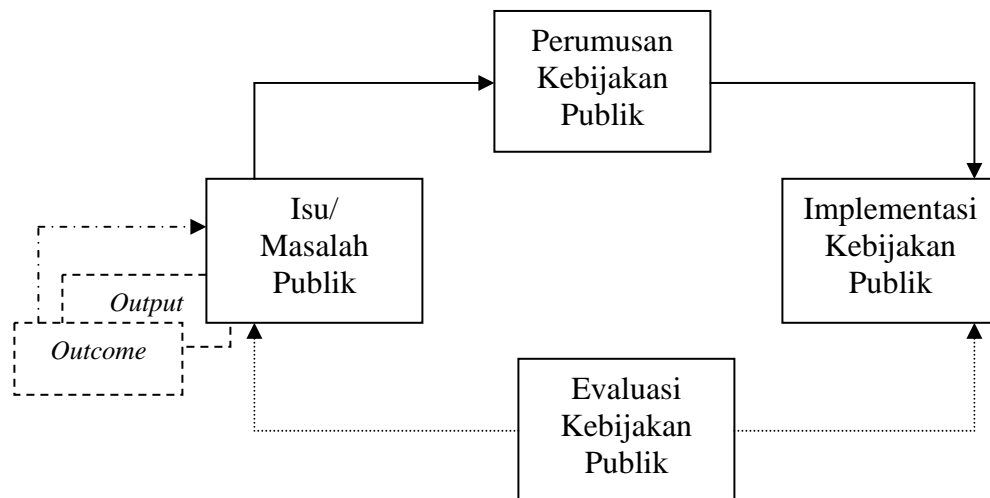
Pelaksanaan kebijakan yang dituangkan dalam design atau program kegiatan merupakan usaha pemerintah atau pelaku kebijakan dalam rangka menjawab permasalahan yang terjadi di masyarakat, sebagaimana yang dinyatakan oleh **Daniel Mazmanian** dan **Paul A. Sabatier** dalam **Wahab (2001:65)**

“Mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya suatu kebijakan, baik menyangkut usaha-usaha untuk mengadminstrasikannya maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat “.

Menurut pendapat para ahli di atas bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan yang terarah berupa kebijakan atau program untuk menjawab terhadap

permasalahan dengan upaya memecahkan, mengurangi dan mencegah terjadinya keburukan dan berusaha adanya perbaikan dan inovasi yang akan menimbulkan dampak atau perubahan di masyarakat. Perlu ditekankan bahwa implementasi kebijakan tidak akan ada apabila tujuan dan sasaran belum ditetapkan atau diidentifikasi oleh pembuat kebijakan, sehingga dari peraturan perundang-undangan yang telah tersedia perlu adanya tindakan dengan merumuskan semua yang direncanakan menjadi kebijakan yang dioperasionalkan, sebagaimana digambarkan dalam siklus skematik kebijakan publik sebagai berikut

Gambar II.2
Siklus Skematik Kebijakan Publik



Sumber : Riant Nugroho (2003:73)

Implementasi kebijakan merupakan suatu analisis dengan lebih melakukan retropeksi dari pada prospeksi dengan tujuan ganda, yaitu : pertama memberi informasi bagaimana program-program tersebut dapat terlaksana, kedua menunjukkan faktor-faktor yang dapat diubah agar diperoleh capaian hasil yang lebih baik yang dapat memberikan perubahan implementasi atau program baru. Sebagaimana **Budi Winarno**

(1998:72) menyatakan proses implementasi memiliki variabel atau faktor yang membentuk kaitan (*linkage*) antara kebijakan dan capaian (*performance*). Variabel tersebut merupakan variabel bebas dan variabel terikat yang saling berhubungan satu sama lainnya.

Sebagaimana dikatakan di atas bahwa capaian kebijakan dipengaruhi adanya beberapa variabel, variabel-variabel tersebut ditunjukkan pada beberapa model Implementasi kebijakan, menurut *Van Meter dan Van Horn (Samudra Wibawa, 1994:19)* Implementasi kebijakan dipengaruhi adanya komunikasi, sumber-sumber (sumber daya), kecenderungan/sikap dan struktur birokrasi, standard dan sasaran kebijakan serta kondisi sosial ekonomi dan politik. Spesifik *Van Meter dan Van Horn* lebih menekankan kepada kinerja kebijakan.

Penerapan model implementasi merupakan tahapan pelaksanaan oleh pembuatan kebijakan dan masyarakat yang dipengaruhinya sesuai dengan tujuan, jika implementasi yang diterapkan tidak tepat maka tidak akan mengurangi permasalahan bahkan mengalami kegagalan

Selanjutnya *Van Meter dan Van Horn (Solichin 2004:81)* dalam model implementasi kebijakannya juga menganggap faktor komunikasi akan berpengaruh yaitu komunikasi antar organisasi terkait serta kegiatan-kegiatan pelaksanaannya mencakup antar hubungan dalam lingkungan sistem politik dengan kelompok-kelompok sasaran. *Van Meter* mengharapkan semua pelaksana harus memahami apa yang diidealkan oleh kebijakan yang implementasinya menjadi tanggung jawab mereka, organisasi atasan mestinya mampu mengkondisikan organisasi bawahan atau pelaksana, karena dalam implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama bagi keberhasilan suatu program.

Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi yang berhasil merupakan fungsi dari kemampuan organisasi pelaksana Untuk melakukan apa yang diharapkan untuk dikerjakan. Van Meter dan Van Horn juga megemukakan bahwa kapasitas sebagai faktor yang berpengaruh bagi implementasi kebijakan (**Budi Winarno, 2002 : 122**).

Selanjutnya Van Meter dan Van Horn juga mengemukakan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan :

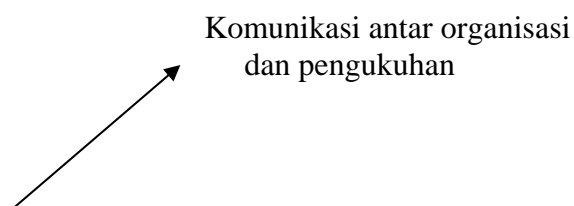
1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hierarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana;
3. Sumber - sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota - anggota legislatif dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi
5. Tingkat komunikasi-komunikasi terbuka, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horisontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan "pembuat keputusan" atau "pelaksana keputusan

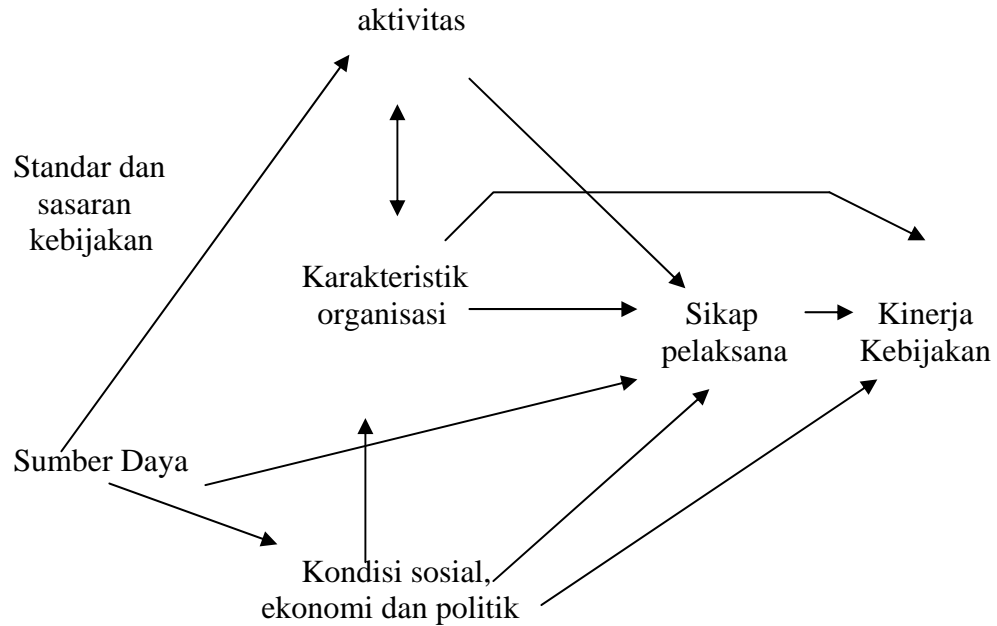
Di sisi lain Van Meter dan Van Horn mengemukakan Kemampuan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan mungkin dihambat oleh faktor-faktor seperti staf yang kurang terlatih dan terlalu banyak pekerjaan, informasi yang tidak memadai dan Sumber - sumber keuangan atau hambatan-hambatan waktu yang tidak memungkinkan. (**Kaufman, 1973 : 22**).

Secara lebih detail Van Meter dan Van Horn merumuskan sebuah abstraksi (kerangka kerja) yang memperlihatkan hubungan antar berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja suatu kebijakan. Implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja yang tinggi berlangsung dalam antar hubungan berbagai faktor dan dikembangkan dalam model implementasi kebijakan yang terdiri dari enam variabel yang dipercaya membentuk hubungan antara kebijakan dengan performance kebijakan, yaitu:

- (1) standar dan sasaran kebijakan,
- (2) sumber daya kebijakan (dana dan insentif yang lain),
- (3) komunikasi antar organisasi dan pengukuran aktivitas,
- (4) karakteristik badan pelaksana (seperti ukuran staf, tingkat pengawasan hierarki, vitalitas organisasi),
- (5) kondisi sosial ekonomi dan politik, dan
- (6) sikap implementor;

Gambar II.3
Model Implementasi menurut *Van Meter* dan *van Horn*.

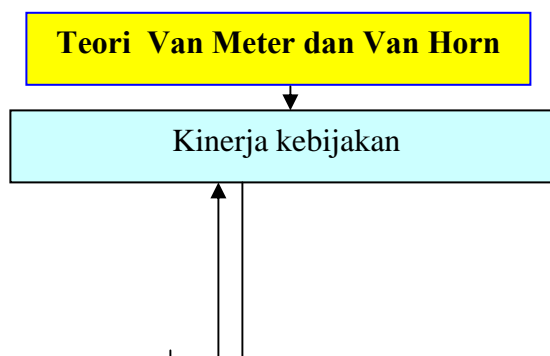


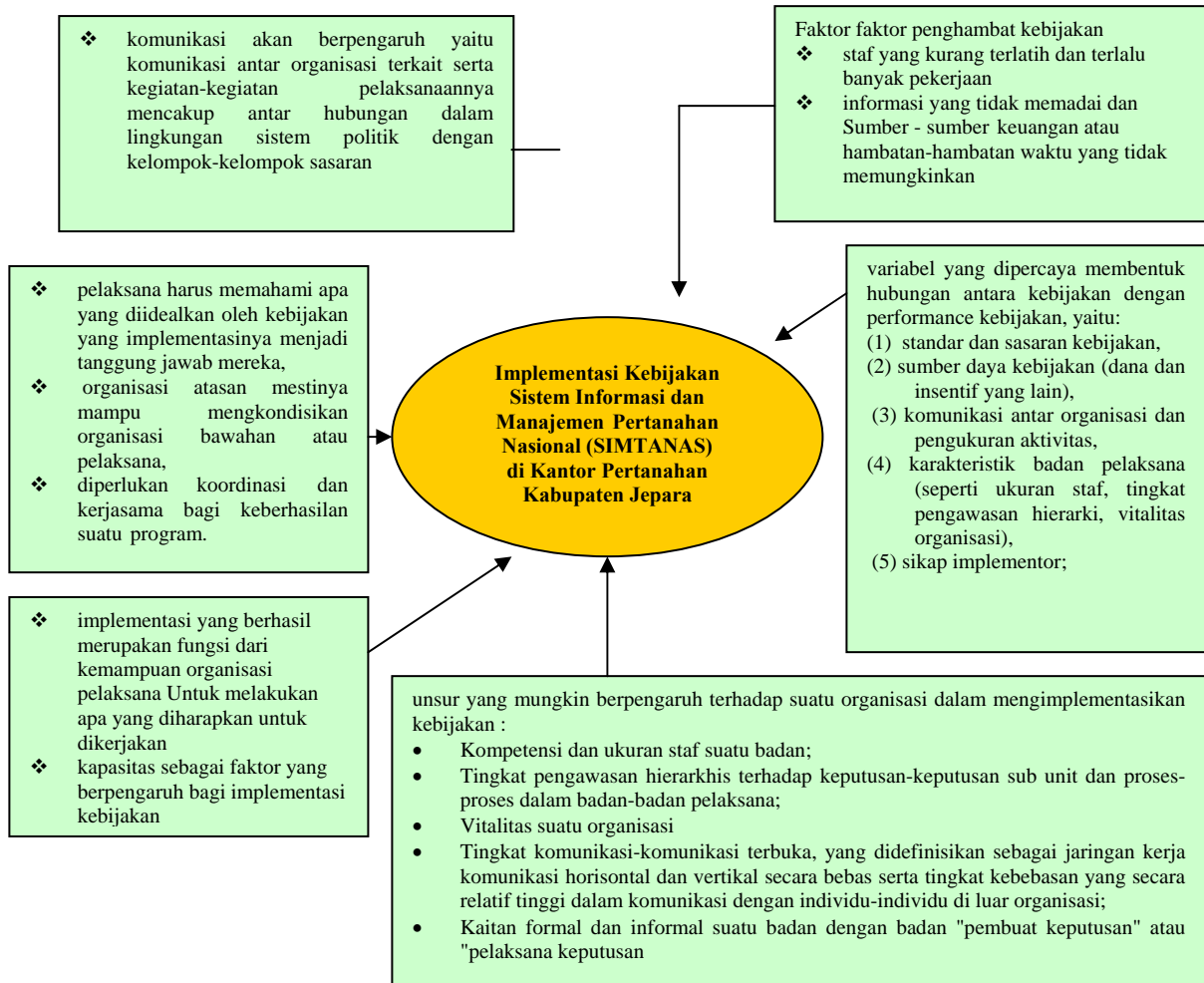


Sumber Samodra Wibawa (1994:19)

Mengacu dari berbagai pendapat yang telah disampaikan di atas dan dengan fenomena yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara maka penulis akan mengadopsi pendapat dari *Van Meter* dan *Van Horn* yang dikemukakan oleh para ahli di atas dalam melaksanakan kajian tentang Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, maka untuk lebih memudahkan dan memahami dalam penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dapat digambarkan sebagaimana skema/ gambar di bawah ini :

Gambar II.4
Teori Implementasi Kebijakan
Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS)
di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara





Sumber : Samudra Wibawa, (1994:19), Solichin (2004:81), Budi Winarno, (2002 : 122).
(Kaufman, 1973 : 22)

C. Sistem Informasi Manajemen

Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para pemakai dalam melaksanakan tugasnya. Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas pada para pemakai (*user*) agar dapat mengakses *hardware* dan *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Unit organisasi yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang

diperlukan oleh manajemen yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik (**Mc Load, 1998**). Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman sistem informasi dalam melaksanakan tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga berfungsi dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkatan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen (**Jogianto, 1995**). Pengembangan dan analisis sistem informasi (SI) pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan biaya perolehan informasi. Begitu pentingnya perkembangan sistem informasi membuat banyak peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja sistem informasi tersebut.

Sistem Informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis (**Kroenke, 1992**). Hal-hal yang bisa dikerjakan oleh sistem informasi tentu saja terkait dengan kemampuan yang dapat dilakukannya, antara lain menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah, akurat dan cepat, mempercepat pengetikan, penyuntingan, dan pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual (**Turban, McLean, dan Wetherbe, 1999**).

Kesempatan untuk mengembangkan suatu organisasi akan lebih besar jika ditunjang dengan adanya sistem informasi yang memadai dan dikelola dengan baik,

mengingat sistem informasi pada saat ini telah ditunjang oleh sistem komputer dimana telah kita ketahui bahwa kecepatan dan keakuratan perangkat komputer lebih bisa diandalkan dibanding dengan cara manual.

Beberapa penelitian menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi komputer, khususnya dalam *personal computing* yaitu : kepuasan yang dirasakan, pengaruh sikap dan keyakinan pemakai untuk memprediksi pemanfaatan *personal computing* (**Davis, 1989; Doll dan Torkzadeh, 1991; Thompson et al, 1991**). Demikian juga dengan Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS), Dalam menerima suatu kebijakan pemerintah, sikap para pelaksana memegang peranan yang sangat penting. Sikap pelaksanaan dalam hal ini para pegawai yang mendukung atau tidak mendukung kebijakan tersebut akan berpengaruh pada efektivitas kebijakan itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh **George C. Edward III (1991 :30)**, yang menyatakan bahwa Sikap merupakan faktor yang amat penting untuk suksesnya implementasi. Jika pelaksana berpandangan positif terhadap suatu kebijakan, maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan apa yang dikendaki oleh pembuat kebijakan. Tetapi bila sikap atau perspektifnya berbeda, maka proses implementasi menjadi terancam kesuksesannya.

Sistem dalam lingkup informasi didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan atau sasaran (**Wilkinson & Cerullo, 1997**). Komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan informasi untuk tujuan membantu perencanaan, pengendalian, koordinasi dan pengambilan keputusan organisasi. Menurut **Wilkinson (1997)** sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja di mana sumber daya (manusia

dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Fungsi sistem yang utama adalah menerima masukan, mengolah masukan, dan menghasilkan keluaran. Agar dapat menjalankan fungsi ini, sistem akan memiliki komponen-komponen *input*, proses, keluaran dan kontrol untuk menjamin bahwa semua fungsi dapat berjalan dengan baik.

Informasi adalah data yang sudah diolah sehingga dapat untuk pembuatan keputusan. Data adalah representasi suatu obyek. Data yang belum diolah belum dapat dipergunakan untuk pengambilan suatu keputusan.



Apabila masing-masing pengertian di atas digabung, akan diperoleh pengertian sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama, yang digunakan untuk mencatat data, mengolah data dan menyajikan informasi untuk para pembuat keputusan agar dapat diperoleh suatu keputusan yang terbaik.

Menurut **O'Brien (1996)** dalam **Wijayanto (2003)** di dalam sistem informasi terdapat 4 (empat) komponen utama. Keempat komponen utama tersebut adalah:

1. Sumber daya manusia

Yang termasuk dalam sumber daya manusia dalam sistem informasi adalah *end user* dan *IT specialist*. *End user* adalah orang-orang yang menggunakan sistem informasi, sedangkan *IT specialist* adalah orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan. Yang termasuk dalam kalangan ini adalah *system analyst*, *programer*, operator komputer dan staf sistem informasi yang lainnya. Secara

singkat, *system analyst* merancang sistem informasi berdasar permintaan informasi dari *end user*. *Programer* menyiapkan program komputer berdasarkan spesifikasi dari *system analyst*, sedangkan operator komputer mengoperasikan sistem informasi.

2. Sumber daya perangkat keras

Perangkat keras meliputi semua perangkat fisik dan material yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Secara khusus, perangkat keras tidak hanya meliputi mesin-mesin seperti komputer, tetapi juga semua media penyimpanan data. Contoh dari perangkat keras dalam sebuah sistem informasi yang berbasis komputer adalah:

a. Sistem komputer

Misalnya komputer personal, *mainframe* dan *server*.

b. Periperal komputer

Misalnya alat input seperti *mouse* dan *keyboard* serta perangkat output seperti monitor, printer dan media penyimpanan data seperti disket dan *harddisk*.

c. Jaringan telekomunikasi

Jaringan telekomunikasi meliputi komputer, kartu jaringan dan perangkat lain yang saling terhubung oleh berbagai media telekomunikasi dalam sebuah organisasi.

3. Sumber daya perangkat lunak

Sumber daya perangkat lunak meliputi semua kumpulan perintah-perintah pemrosesan informasi. Konsep ini tidak hanya meliputi suatu kumpulan perintah bernama program yang mengatur dan mengontrol perangkat keras komputer, tetapi juga kumpulan perintah pemrosesan informasi untuk sumber daya manusianya. Hal tersebut disebut dengan prosedur. Contoh dari perangkat lunak antara lain:

a. Perangkat lunak sistem

Berfungsi untuk mengontrol dan mendukung operasi dari sebuah sistem komputer. Misalnya sistem operasi (*Linux, Windows* dan lain-lain).

b. Perangkat lunak aplikasi

Hal ini meliputi program-program yang secara langsung mengatur penggunaan komputer untuk keperluan tertentu oleh *end users*. Contohnya antara lain *software* pengolah data, *spreadsheet*, dan pengolah gambar.

c. Prosedur

Adalah instruksi-*instruksi* kepada pengguna sistem informasi. Contohnya petunjuk penggunaan sebuah perangkat lunak.

4. Data

Data lebih dari sekedar bahan mentah dari sebuah sistem informasi. Konsep dari data telah menjadi luas bagi manajer dan profesional sistem informasi. Mereka menyadari bahwa sumber daya berharga bagi organisasinya. Sumber daya data dari sebuah sistem informasi biasanya dibagi menjadi 2, yaitu:

a. *Database*

Memproses dan mengorganisasi data

b. *Knowledge bases*

Terdiri dari berbagai macam bentuk seperti fakta dan aturan tentang sebuah subyek tertentu.

Komponen sistem informasi sangat tergantung kepada proses di masing-masing perusahaan. Komponen yang paling utama adalah teknologi komunikasi, teknologi komputasi dan teknologi informasi. Teknologi komunikasi digunakan untuk mengirim data dari satu tempat ke tempat yang lain atau alat ke alat yang lain. Teknologi komputasi adalah berbagai perangkat yang digunakan untuk mengolah data-data.

Teknologi informasi adalah berbagai metode untuk menyajikan berbagai bentuk informasi ke berbagai pihak yang memerlukan.

Menurut **M. Fakhri Husein** dan **Amin Wibowo (1999:8)** sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang fungsinya mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah, membuat masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru.

Tujuan utama sistem informasi adalah untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh semua penggunanya, baik internal maupun eksternal. **Wilkinson (1992)** mengemukakan ada tiga sasaran utama yang ingin dicapai organisasi dalam pengembangan sistem informasi. Ketiga sasaran tersebut adalah:

1. menyediakan informasi untuk mendukung operasional harian,
2. menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan pihak internal,
3. menyediakan informasi untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan kekayaan organisasi.

Menurut **Wilkinson (1997)** sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja di mana sumber daya manusia (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Banyak definisi sistem informasi lain yang dikemukakan sebelum Wilkinson, beberapa diantaranya adalah yang dikemukakan oleh **John F. Nasbit** dan **Martin B. Robert** dalam **Leidner (1994)**, mendefinisikan sistem informasi sebagai kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur, dan pengendalian

yang dimaksudkan untuk menata jaringan komunikasi yang penting. Selain itu pengolahan atas transaksi-transaksi tertentu rutin akan membantu manajemen, pemakai intern dan ekstern serta menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat (*intelligent*).

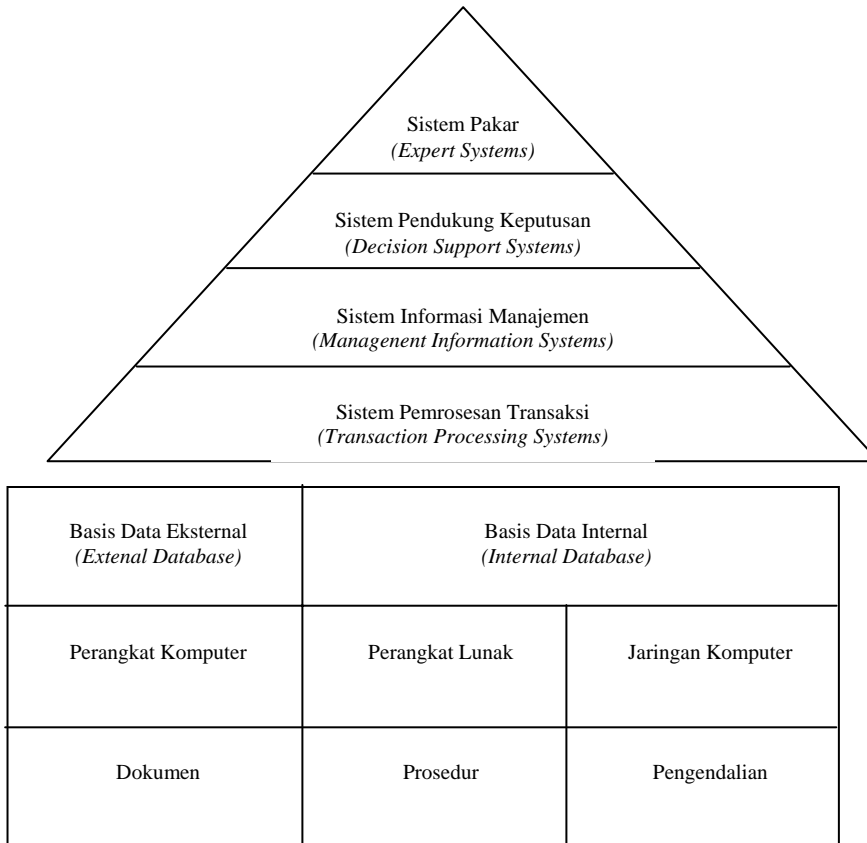
Sedangkan menurut **Davis** dan **Olson** dalam **Leidner (1994)** mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem yang tersusun atas elemen mesin-orang yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang dapat mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Sistem Informasi dapat digolongkan berdasarkan beberapa cara, misalnya berdasarkan tingkatannya, berdasarkan kegunaannya, berdasarkan prosesnya dan sebagainya (**Wahyu, Winarno Wing, 2004:2.2**). Seperti dalam gambar 2.1. di bawah ini menunjukkan berbagai tingkatan sistem lengkap dengan komponen yang diperlukan untuk menyelenggarakan sistem tersebut.

Komponen-komponen pokok yang diperlukan adalah basis data (yang dapat berasal dari data internal maupun data eksternal), perangkat keras dan perangkat lunak computer, jaringan komunikasi, dokumen (baik berupa cetakan maupun tampilan di layer), prosedur dan pengendalian. Komponen-komponen tersebut harus dapat bekerjasama agar tujuan sistem informasi dapat dicapai.

Gambar II.5
Hubungan Antara Tingkatan Sistem Informasi

Dengan Perangkat Pendukungnya



Sumber : Sutabri, 2005:101

Dari gambar tersebut sistem informasi dapat digolongkan ke dalam 4 (empat) tingkatan, dimulai dari tingkatan paling bawah dan tingkatan paling tinggi. Masing-masing tingkatan sistem informasi tersebut yaitu:

- Sistem pemrosesan transaksi (*transaction processing systems*)
- Sistem informasi manajemen (*management information systems*)
- Sistem pendukung keputusan (*decision support systems*)
- Sistem pakar (*artificial intelligence* atau *expert systems*)

Sistem informasi manajemen (*management information systems* atau *MIS*) merupakan sistem informasi yang banyak menghasilkan berbagai informasi atau laporan, untuk keperluan pengambilan keputusan oleh manajer, terutama madya dan

manajer puncak. Informasi yang dihasilkan dapat bersifat *hardcopy* (tercetak) maupun *softcopy* (tidak tercetak, cukup ditampilkan di layar, atau disuarakan melalui speaker). Laporan *softcopy* tidak perlu dicetak, karena informasinya bersifat sementara.

Dari definisi-definisi sistem informasi di atas tersebut, dapatlah ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi harus mencakup unsur-unsur perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur-prosedur, model analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan dan basis data. Jadi jelas bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen yakni manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja, ada sesuatu yang diproses yakni data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Suatu sistem baru dapat disebut sistem informasi bila menggunakan komputer. Suatu sistem informasi yang tidak menggunakan komputer belum dapat disebut sistem informasi dalam pengertian masa kini. Keberhasilan teknologi informasi dipengaruhi oleh faktor-faktor: pribadi pemakai, kualitas sistem dan informasi, kegunaan, kepuasan pemakai serta pengaruh organisasi (**Dolone dan McLean, 1992; Ives et al, 1983**). Pemanfaatan *personal computing* juga mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja pemakainya (**Igbaria, 1994, Thompson et al, 1991**). Dengan demikian, adanya Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) diharapkan sikap dan keyakinan pegawai mendukung dengan adanya pemanfaatan teknologi komputer sehingga kinerja para pegawai dilingkungan Badan Pertanahan dalam memberikan pelayanan khususnya para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara meningkat.

Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) merupakan suatu keputusan yang mana merupakan kewenangan seorang pimpinan untuk selalu dikoordinasikan dan mengkomunikasikan dengan para pegawai

khususnya staf sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi antar pegawai sangatlah penting karena dengan komunikasi pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan kebijakan tersebut bisa berjalan dengan tujuan organisasi. Seperti yang dikatakan **Stephen P Robbins (1996:5)** komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu kelompok atau organisasi yaitu :

- a. Kendali (control, pengawasan)
- b. Motivasi.
- c. Pengungkapan emosional
- d. Informasi

Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota dalam beberapa cara. Setiap organisasi mempunyai hirarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh para karyawan. Bila para karyawan, misalnya, diminta untuk terlebih dulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan kepada atasan langsungnya, sesuai dengan uraian tugasnya, atau sesuai dengan kebijakan organisasi, komunikasi itu menjalankan suatu fungsi kontrol. Tetapi komunikasi informal juga mengendalikan perilaku. Bila kelompok-kelompok kerja menggoda atau melecehkan seorang anggota yang memproduksi terlalu banyak (dan menyebabkan yang lain-lain tampak buruk), mereka secara informal berkomunikasi dengan , dan mengendalikan, perilaku anggota itu.

Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu dibawah standar. Pembentukan tujuan spesifik, umpan balik mengenai kemajuan kearah tujuan, dorongan dari perilaku yang diinginkan semuanya merangsang motivasi dan menuntut komunikasi.

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber pertama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dengan mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka. Oleh karena itu, komunikasi menyiarkan ungkapan emosional dari perasaan dan pemenuhan sosial.

Fungsi terakhir yang dilakukan oleh komunikasi berhubungan dengan perannya dalam mempermudah pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenali dan menilai pilihan-pilihan alternatif.

Tidak satupun dari keempat fungsi ini seharusnya dilihat sebagai lebih penting daripada yang lain. Agar berkinerja efektif, kelompok itu perlu mempertahankan beberapa ragam kontrol terhadap anggotanya, merangsang para anggota untuk berkinerja, menyediakan sarana untuk mengungkapkan emosi, dan mengambil pilihan keputusan. Dalam kaitannya tersebut, seorang pimpinan haruslah selalu mengkondisikan jaringan komunikasi formal, yaitu pesan yang mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal.

Sebagai komponen dari sistem informasi, teknologi informasi memainkan peranan dalam banyak aspek dalam organisasi, mulai dari pengembangan produk baru sampai dengan mendukung penjualan dan pelayanan kepada pelanggan, serta menyediakan *market intelligence* sebagai alat bantu pengambilan keputusan (**Harvard Business Review, 1995**). Keberadaan teknologi informasi dengan perencanaan dan implementasi strategi yang tepat akan memungkinkan organisasi berperan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan sebuah organisasi akan mampu mendapatkan dan mengetahui informasi kondisi internal organisasi, posisi perusahaan dalam persaingan, serta perubahan lingkungan eksternal lainnya.

Menghadapi dunia bisnis yang semakin kompetitif, organisasi yang ingin bertahan harus dapat membangun daya saing secara berkelanjutan. Daya saing organisasi lahir dari keunggulan dalam efisiensi, keunggulan dalam mutu, keunggulan dalam inovasi (proses dan produk), serta keunggulan dalam pelayanan konsumen (**Hill & Jones, 1998:119**). Peluang untuk menciptakan nilai keunggulan telah bergeser dari pengelolaan asset berwujud/fisikal (*tangible assets*) ke pengelolaan strategi berbasis pengetahuan yang menampilkan asset tak-berwujud/intelektual (*intangible assets*) organisasi terutama kapabilitas, ketrampilan, dan motivasi karyawan (**Kaplan & Norton, 2001:2**).

Dengan demikian nilai keunggulan bersaing organisasi dapat diciptakan melalui manajemen SDM (sumber daya manusia) yang efektif (**George & Jones, 1996 :15-17**). Sumber daya manusia merupakan asset perusahaan (*human capital*) yang paling dapat diandalkan dalam penciptaan nilai keunggulan bersaing yang berkelanjutan karena memiliki semua ciri-ciri dari suatu faktor keunggulan bersaing organisasi yaitu: sulit ditiru oleh para pesaing, berdurasi panjang, dan dapat dikembangkan secara berkelanjutan.

Menurut **Mathis & Jackson (2000)** bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja diantaranya adalah kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, serta hubungan mereka dengan organisasi. Komitmen organisasi bisa diukur dengan dua indikator, yaitu kedisiplinan dan keluar-masuk (*turn over*) pegawai, sedangkan hubungan dengan organisasi bisa

diukur dengan indikator kontrak psikologis (kesetiaan, perlakuan adil, keamanan kerja dan lain-lain).

Hal yang sangat mendasar dalam keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh tindakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut (**Arthur, 1994:110**). Pada dasarnya untuk mendapatkan suatu sumber daya sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang (**Wright and Snell, 1998:26**). Strategi fungsional sumber daya manusia haruslah berpedoman pemanfaatan efektif terhadap sumber daya manusia untuk mencapai sasaran tahunan organisasi maupun kepuasan dan pengembangan karyawan (**Pierce and Robinson, 1977:75**).

Implementasi kebijakan merupakan suatu analisis dengan lebih melakukan retropeksi dari pada prospeksi dengan tujuan ganda, yaitu : pertama memberi informasi bagaimana program-program tersebut dapat terlaksana, kedua menunjukkan faktor-faktor yang dapat diubah agar diperoleh capaian hasil yang lebih baik yang dapat memberikan perubahan implementasi atau program baru. Sebagaimana **Budi Winarno (1998:72)** menyatakan proses implementasi memiliki variabel atau faktor yang membentuk kaitan (*linkage*) antara kebijakan dan capaian (*performance*). Variabel tersebut merupakan variabel bebas dan variabel terikat yang saling berhubungan satu sama lainnya.

Sebagaimana dikatakan di atas bahwa capaian kebijakan dipengaruhi adanya beberapa variabel, variabel-variabel tersebut ditunjukkan pada beberapa model

Implementasi kebijakan, menurut *Van Meter dan Van Horn (Samudra Wibawa, 1994:19)* Implementasi kebijakan dipengaruhi adanya :

- a. Komunikasi
- b. Sumber-sumber daya
- c. Kecenderungan/sikap dan struktur birokrasi
- d. Standard dan sasaran kebijakan
- e. serta kondisi sosial ekonomi dan politik.

Dalam penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara ini, penulis memfokuskan pada faktor Komunikasi, Sumber daya dan Sikap, yang mana menurut penulis sesuai dengan kondisi atau fenomena yang muncul di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

D. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa Penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan dijadikan rujukan dari penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh :

1. Sunarti Setianingsih (1998) yang meneliti dengan judul atau tentang “Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pemakai merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan dalam pengembangan sistem informasi.
2. Johanna Mudjiati (2008) yang meneliti dengan judul atau tentang ”Studi Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja”. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa Penggunaan Sistem Informasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada hakikatnya rancangan penelitian merupakan penggambaran cara-cara yang akan dilakukan seorang peneliti guna memenuhi tujuan studi. Tujuan dari penelitian sosial adalah menerangkan suatu fenomena sosial atau gejala sosial atau peristiwa sosial.

Dalam bagian ini diuraikan perspektif pendekatan kualitatif yang akan dilakukan. Penelitian kualitatif merupakan rangkaian kegiatan atau proses menjangkau informasi dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek yang dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah baik dari sudut pandangan teoritis maupun praktis sehingga penelitian kualitatif bersifat induktif karena tidak dimulai dari hipotesis sebagai generalisasi, untuk diuji kebenarannya melalui pengumpulan data yang bersifat khusus.

Penelitian kualitatif di mulai dengan pengumpulan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat (common sense) manusia. Masalah yang akan diungkapkan dapat disiapkan sebelum pengumpulan data (informasi) akan tetapi mungkin saja berkembang dan berubah selama kegiatan penelitian dilakukan. Dengan demikian data (informasi) yang dikumpulkan terarah pada kalimat yang diucapkan, kalimat yang tertulis dan tingkah laku atau kegiatan yang tampak. Informasi itu dipelajari dan ditafsirkan dengan usaha memahami maknanya sesuai dengan sudut pandangan sumber datanya. Makna informasi-informasi yang bersifat khusus itu dalam bentuk teoritis melalui proses penelitian kualitatif tidak mustahil akan menghasilkan teori-teori baru, tidak sekedar

untuk kepentingan-kepentingan praktis.

Lebih lanjut **Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 1997: 3)** menyebutkan Penelitian metode kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara holistik menggunakan metode deskriptif kompleks mengenai sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai realitas.

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh pernyataan **Moleong (1997: 5)** yang mana menyatakan bahwa penelitian / metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan responden; dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Sehingga melalui penelitian ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan realita secara jelas dan terperinci mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di kantor pertanahan kabupaten Jepara.

B. Fenomena Penelitian

Penelitian ini memfokuskan kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, fenomena-fenomena yang diajukan sebagai berikut :

- a. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional
Yaitu, administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur , dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Gejala-gejalanya adalah :

1. Dasar hukum

Mengacu pada visi dan misi BPN-RI 2007-2009 ditetapkan 11 (Sebelas)

Agenda Kebijakan yaitu :

- Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
- Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia;
- Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah;
- Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik di seluruh tanah air;
- Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa dan konflik pertanahan secara sistematis;
- Membangun Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) dan Sistem Pengamanan Dokumen Pertanahan di seluruh Indonesia;
- Menangani masalah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- Membangun database penguasaan dan kepemilikan tanah skala besar;
- Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan pertanahan yang telah ditetapkan;
- Menata kelembagaan BPN-RI;
- Membangun dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan pertanahan.

2. Kualitas pelayanan

- Lambatnya penyelesaian pensertifikasian tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara;
- Lambatnya pengarsipan data sertifikat;
- Lamanya penyajian laporan bulanan;

b. Komunikasi

Yaitu, penunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit (komunikasi vertikal ke bawah antara seorang pimpinan dengan para bawahan) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Gejala-gejalanya adalah :

- Pemahaman dan informasi tentang kebijakan sistem informasi dan manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) bagi para staff di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dirasa kurang dipahami.
- Ketidakjelasan pembagian tugas yang spesifik selama ini dikarena banyaknya tugas-tugas yang dikerjakan oleh staff di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

c. Sumber Daya

Yaitu sumber daya untuk melaksanakan, yang berwujud sumber daya manusia dan sumber daya *financial* . Gejala-gejalanya adalah :

- Staff yang belum terlatih dalam penggunaan sistem informasi Manajemen
- Masih terbatasnya Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara serta dukungan financial untuk pemeliharaan peralatan teknis, pemeliharaan jaringan komputer serta pemeliharaan arsip/dokumen.

d. Sikap

Yaitu Sikap atau disposisi aparat pelaksana / implementor . Gejala-gejalanya adalah :

- Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja dengan menggunakan sistem informasi manajemen.
- Keyakinan pemakai atau staff kantor Pertanahan kabupaten Jepara untuk memprediksi pemanfaatan *personal computing*.
- Penerimaan dan penolakan pegawai atas Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di kantor pertanahan kabupaten Jepara.

C. Fokus dan Lokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Implementasi kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) kaitannya dengan ilmu administrasi publik.

Sedangkan Lokus Penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

D. Pemilihan Informan

1. Informan

Informan penelitian adalah orang yang benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Mengingat metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi maksud sampling dalam hal ini untuk menjangring sebanyak mungkin informasi dari pelbagai macam sumber dan bangunannya (*constructional*) Maksud kedua dari sampling ialah menggali

informasi yang akan menjadi dasar dan rancangan serta teori yang muncul.

2. Teknik Pengambilan Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini berdasarkan asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi kriteria. Kriteria memilih informan sebagai narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pertanahan selaku penanggungjawab seluruh kegiatan;
2. Kepala Subagian Tata Usaha selaku penanggungjawab loket dan informasi;
3. Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan selaku penanggung seluruh pelayanan pengukuran beserta dua orang Kasubsi;
4. Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah selaku penganggungjawab pelayanan pendaftaran tanah

Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan variasi informasi (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informasi baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai (telah cukup). Dengan demikian penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi juga bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci, dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen utama pengumpulan data pada sebuah penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri atau apa yang disebut sebagai *human instrument* (Bungin, 2001: 71 dan Danim, 2002: 135).

Menurut **Moleong (1989: 141-142)** instrumen penelitian utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara/*interview guide*. Penggunaan model wawancara tentu saja disesuaikan dengan keberadaan data data lapangan yang dicari dan diperlukan oleh peneliti. Dengan demikian untuk wawancara yang terstruktur, seperangkat pertanyaan/*interview guide* sudah lebih dulu dipersiapkan sebelumnya dengan mengklasifikasikan bentuk-bentuk pertanyaan. Guba dan Lincoln mengklasifikasikan bentuk-bentuk pertanyaan yang perlu dipersiapkan dalam wawancara penelitian (**Moleong, 1989: 141-142**). Di kalangan ahli etnografi pun menganjurkan betapa pentingnya pengklasifikasian bentuk-bentuk pertanyaan sebelum berlangsungnya wawancara dengan informan (**James P. Spradley, 1997: 77-78**). Selain pedoman wawancara, untuk mendukung data-data yang ditemukan dalam pengamatan dan wawancara, peneliti dibantu peralatan lain seperti misalnya tape recorder dan catatan.

Sebagaimana disebutkan, tujuan kualitatif bersifat mendiskripsikan keadaan atau fenomena yang sedang terjadi, oleh sebab itu instrumen diperlukan karena peneliti dituntut dapat menemukan data yang diangkat dari fenomena atau peristiwa tertentu, peneliti dalam melaksanakannya walaupun wawancara sifatnya tak terstruktur tetapi minimal peneliti menggunakan *ancer-anser* pertanyaan yang akan ditanyakan sebagai catatan, yang juga disebut sebagai pedoman wawancara *interview guide* (**Suharsimi, 1998: 137**).

Wawancara tak terstruktur identik dengan wawancara bebas, sifatnya hanya membimbing dan membantu dalam proses wawancara. Peneliti hanya mengajukan sejumlah pertanyaan yang mengandung jawaban/komentar subyek/informan secara bebas. Pandangan, pendapat, sikap dan keyakinan informan yang diwawancarai tidak banyak dipengaruhi pewawancara dan biasanya berlangsung secara informal.

Ada 3 (tiga) langkah yang perlu diperhatikan dalam melakukan wawancara;

5. Pembukaan, yaitu peneliti menciptakan suasana kondusif, memberi penjelasan fokus yang dibicarakan, tujuan wawancara, waktu yang akan dipakai dsb.
6. Pelaksanaan, yaitu ketika memasuki inti wawancara, sifat kondusif tetap diperlakukan dan juga suasananya informal.
7. Penutup yaitu berupa pengakhiran dari wawancara, ucapan terima kasih, kemungkinan wawancara lebih lanjut, tindak lanjut yang bakal dilakukan, dan sebagainya (**Danim, 2002: 139**).

Menurut **Bungin (2001: 72)**, berhubung instrumen penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, maka dalam penelitian tidak banyak membutuhkan alat bantu, peneliti terjun ke lapangan dengan membawa dirinya sendiri untuk menghimpun sebanyak mungkin data. Tetapi dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti merasa perlu membawa alat bantu yang diperlukan antara lain alat perekam/*tape recorder*, kamera, alat tulis maupun pedoman wawancara sebagai bahan/acuan dalam menulis hasil penelitiannya, karena apabila peneliti hanya mengandalkan kemampuan ingatan yang sangat terbatas, peneliti khawatir data yang sudah diperoleh banyak yang terlupa.

F. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu obyek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian (**Bungin, 2001: 123**).

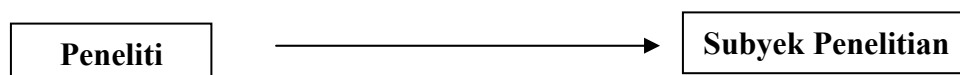
Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

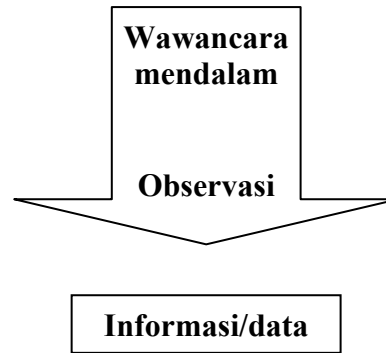
- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh oleh informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data yang

dipergunakan adalah observasi dan *indepth interview*. Menurut **Ritzer (1992: 74)**, observasi biasanya digunakan terutama untuk mengamati tingkah laku yang aktual. Dalam hal ini tipe observasi yang dipergunakan adalah tipe *'participant as observer'* yaitu memberitahukan maksud peneliti kepada kelompok yang diteliti. Wawancara mendalam (*indepth interview*) akan dilakukan kepada sejumlah informan. Wawancara mencakup cara yang dipergunakan kalau seseorang untuk suatu tugas tertentu mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan dengan orang itu (**Koentjaraningrat, 1977: 129**). Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang subyek penelitian serta pendirian-pendirian mereka yang merupakan pembantu utama metode observasi (**Koentjaraningrat, 1977: 162**).

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literatur, antara lain catatan, buku, hubungannya dengan penelitian tersebut.

Gambar III.1 Metode Pengumpulan Data





Sumber : Bungin, 2001: 123, Ritzer, 1992: 74, Koentjaraningrat, 1977: 129

Data hasil wawancara, observasi dan dokumen. Pengumpulan data dianggap selesai jika informasi lebih lanjut yang diperoleh tidak memberikan informasi tambahan yang berarti.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti akan menggunakan metode wawancara tak berstruktur/terbuka. Menurut **Mulyana (2002: 181)** wawancara tak berstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Ada 3 (tiga) karakteristik wawancara tak berstruktur/terbuka yaitu:

1. Memungkinkan informan menggunakan cara-cara unik mendefinisikan pendapatnya
2. Mengasumsikan bahwa tidak ada urutan tetapi pertanyaan yang sesuai untuk semua responden/informan
3. Memungkinkan informan membicarakan isu-isu penting yang tidak terjadwal
(Denzin dalam Mulyana, 2002: 182).

Seperti halnya **Denzin, Nasution (2002: 119)** juga mengatakan bahwa wawancara terbuka memungkinkan informan secara spontan dapat mengeluarkan segala

sesuatu yang ingin dikemukakannya, dengan demikian pewawancara memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah itu, karena setiap informan bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing dan dengan demikian dapat memperkaya pandangan peneliti.

Dipilihnya metode wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya :
 - (a) Bagaimana keadaan administrasi kantor Pertanahan kabupaten Jepara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelum adanya sistem informasi
 - (b) Bagaimanakah keadaan administrasi kantor Pertanahan kabupaten Jepara setelah adanya sistem informasi
2. Memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan
3. Memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
4. Memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti bisa langsung memperbaiki/meluruskan yang dimaksud oleh peneliti.

Pengolahan data dilakukan secara kontinyu, yaitu selama berlangsungnya penelitian dan sesudah penelitian di lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk menyelksi data-data yang benar-benar diperlukan dan mendukung permasalahan serta topik yang dijadikan fokus penelitian. Karena itu dari keseluruhan data yang berhasil dikumpulkan, baik melalui pengamatan langsung, wawancara dan dokumen-dokumen pendukung, diklasifikasikan dan dikategorikan sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

Sesudah penelitian lapangan, data-data yang sudah dikumpulkan dan

diklasifikasikan, dianalisa kembali. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar seleksi data terus berlangsung, sehingga tingkat validitas data-data yang diperlukan semakin terjaga.

G. Analisis Data

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, thema atau katagori (**Nasution, 1988: 126**).

Data hanya akan bermakna jika dianalisis secara akurat dan seksama untuk diberi makna. Dalam analisis data, peneliti dilibatkan sedemikian rupa agar kesimpulan dan keputusan dapat dirumuskan secara baik dan benar. Analisis data merupakan proses pencandraan/*discription* dan penyusunan transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain dengan lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau dapatkan dari lapangan (**Danim, 2002: 210**).

Analisis kualitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian mengenai berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan kata-kata yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas. Data yang diperoleh hanya bersifat memberikan keterangan dan penjelasan. Analisis data kualitatif sebenarnya bertumpu pada strategi deskriptif kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, pengklasifikasian data kemudian bergerak ke arah pembentukan kesimpulan seperti dapat dilihat pada figur berikut:

Gambar III.2
Model strategi analisis deskriptif kualitatif



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

1. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan

Sesuai dengan PKBPN No. 4 Tahun 2006 tanggal 16 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan dan Kantor Pertanahan, pada :

1. Pasal 30 dinyatakan bahwa Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan
2. Pasal 31 dinyatakan bahwa: Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30, Kantor Pertanahan mempunyai fungsi fungsi :
 - a. penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan;
 - b. pelayanan, perijinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan;
 - c. pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan bidang, pembukuan tanah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah;
 - d. pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan, dan wilayah tertentu;
 - e. pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan, dan administrasi tanah aset pemerintah;

- f. pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- g. penanganan konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
- h. pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah;
- i. pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
- j. pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah, dan swasta;
- k. pengkoordinasian penelitian dan pengembangan;
- l. pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan;
- m. pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

3. Pasal 32: Kantor Pertanahan terdiri dari :

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan;
- c. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
- d. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan;
- e. Sekasi Pengendalian dan Pemberdayaan;
- f. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara

2. Uraian Tugas Masing-Masing Sub Bagian Dan Seksi-seksi Pada Kantor Pertanahan

- 1. Subbagian Tata Usaha: mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten

Jepara, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan;

2. Seksi Survei, Pengukuran, dan Pemetaan: mempunyai tugas melakukan survei, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang, dan perairan; perapatan kerangka dasar, pengukuran batas / kawasan, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, persiapan pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah;
3. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah; mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian, perpanjangan dan pembaharuan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan, pendataan dan penertiban berkas tanah hak; pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT);
4. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan; mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya;
5. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, serta pemberdayaan masyarakat;
6. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik, dan perkara pertanahan

3. Sumber Daya Manusia

Pada tabel VI.1 dibawah ini, dapat dilihat sumber daya manusia pada kantor Pertanahan Kabupaten Jepara :

**Tabel VI.1
Sumber Daya Manusia**

No.	UNIT ORGANISASI	Pj STRUKTURAL / ESELON			STAF	JUMLAH	%
		III A	IV A	VA	PNS		
01	Kepala Kantor	1	-	-	-	1	1,9
02	Sub Bagian Tata Usaha	-	1	2	8	12	22,6
03	Seksi Survei, Pengukuran, dan Pemetaan	-	1	2	8	12	22,6
04	Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	-	1	4	14	19	35,8
05	Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	-	1	2	-	3	5,7
06	Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan	-	-	1	2	3	5,7
07	Seksi Sengketa, Konflik, dan Perkara	-	1	2	-	3	5,7
JUMLAH		1	5	13	32	53	100

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

Dari tabel diatas , dapat diketahui bahwa sumber daya manusia pada Kantor Badan pertanahan Kabupaten Jepara pada unit Kepala Kantor sebanyak 1 personil atau 1,9 %, pada Sub Bagian Tata Usaha sebanyak 12 personil atau 22,6 %, pada Seksi Survei, Pengukuran, dan Pemetaan sebanyak 12 personil atau 22,6 %, pada Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah sebanyak 19 personil atau 35,8 %, pada Seksi Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan sebanyak 3 personil atau 5,7 %, pada Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan sebanyak 3 personil atau 5,7 %, pada Seksi Sengketa, Konflik, dan Perkara sebanyak 3 personil atau 5,7 %.

4. Aset Tanah Dan Gedung Perkantoran

Aset tanah dan gedung perkantoran yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah sebagai berikut :

- a. Gedung Kantor : HP. No. 22/Pengkol, Kecamatan Jepara Luas tanah : 2.809 m², Luas bangunan : 548 m²
- b. Gedung lama (Mess pegawai) : HP. No. 24/Panggung, Kecamatan Jepara seluas 324 m² dan Hak Penguasaan Nomor 2, Kelurahan Panggang, Kecamatan Jepara seluas 375 m².

5. Visi Dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

Visi Dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dilatar belakangi 4(empat) Prinsip Pengelolaan Pertanahan :

- Pertanahan harus mempunyai kontribusi yang nyata untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan melahirkan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat
- Pertanahan harus memiliki kontribusi secara nyata untuk meningkatkan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dalam kaitannya dengan pemanfaatan, penggunaan, penguasaan, dan pemilikan tanah.
- Pertanahan harus memiliki kontribusi secara nyata dalam menjamin berkelanjutan *sustainability* system kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi akan datang pada sumber-sumber ekonomi masyarakat-tanah.
- Pertanahan harus berkontribusi secara nyata menjamin terbangunnya *social harmony*, kehidupan bersama yang lebih tentram yang terhindar dari sengketa-sengketa dan konflik yang bersumber atas keagraiaan dan pertanahan

Sedangkan visi BPN RI adalah : "Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta

keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”

Dengan berpedoman pada Visi BPN RI tersebut diatas, disusunlah;

VISI : ” Menjadikan seluruh bidang tanah bersertipikat, tertata, terpelihara, dan berakses reform untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan di wilayah Kabupaten Jepara”

Adapun misi BPN RI adalah mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

- a) Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan;
- b) Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermatabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T);
- c) Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari;
- d) Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat;
- e) Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Untuk mendukung misi BPN RI tersebut maka Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah sebagai berikut :

- a) Menertibkan pengelolaan Kantor Pertanahan
- b) Memberikan layanan pertanahan prima
- c) Mempercepat penerbitan sertipikat tanah
- d) Menangani konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
- e) Melaksanakan Program Reforma Agraria,
- f) Mengoperasionalkan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan menuju Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
- g) Berpartisipasi dalam program-program pembangunan pemerintah Kabupaten Jepara

6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara terdiri dari :

Kepala Kantor

Sub Bagian Tata Usaha, terdiri dari :

- a. Urusan Perencanaan dan Keuangan
- b. Urusan Umum dan Kepegawaian

Seksi Survey Pengukuran dan Pemetaan, terdiri dari :

- a. Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan.
- b. Sub Seksi Tematik dan Potensi tanah.

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran tanah, terdiri dari :

- a. Sub Seksi Penetapan Hak tanah
- b. Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah.
- c. Sub Seksi Pendaftaran Hak.

d. Sub Seksi Peralihan, pembebanan Hak dan PPAT.

Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan, terdiri dari

a. Sub Seksi Penataan tanah dan kawasan tertentu.

b. Sub Seksi Landreform dan konsolidasi tanah

Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan

a. Sub Seksi Pengendalian Pertanahan.

b. Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat.

Seksi Sengketa Konflik dan Perkara.

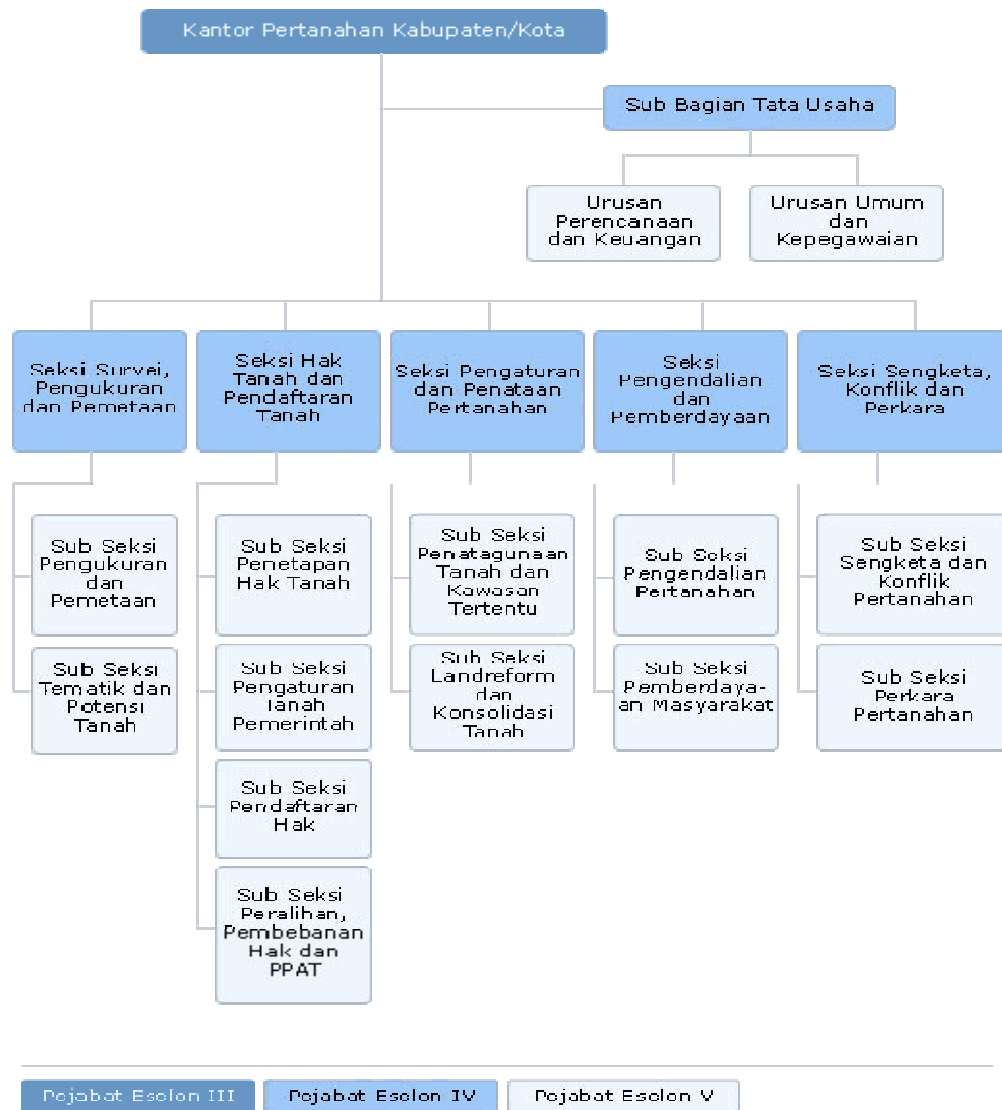
a. Sub Seksi Sengketa dan Konflik Pertanahan.

b. Sub Seksi Perkara.

Secara bagan atau gambar, struktur atau bagan organisasi Kantor

Pertanahan Kabupaten/Kota dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar IV.1
Struktur /bagan organisasi Kantor Pertanahan
Untuk Kabupaten/Kota



7. Analisis Struktur Organisasi

Setiap organisasi berusaha mencapai tujuan dimana individu-individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok yang terdiri dua orang atau lebih yang bekerja sama dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih dari pada yang dilakukan oleh individu secara perorangan. Konsep ini disebut *synergy*. Tiang dasar pengorganisasian adalah prinsip pembagian kerja (*division of work*) yang memungkinkan *synergy* terjadi. Pembagian kerja akan mencerminkan

tanggung jawab seseorang atau kelompok/satuan kerja/unit atas beban kerja organisasi.

Sebelum membuat analisis organisasi, ada 3 hal yang perlu ditinjau begitu tugas pokok dan fungsi, visi dan misi suatu organisasi yang jelas telah ada, ketiga hal tersebut adalah :

- a. Struktur Organisasi
- b. Proses
- c. Man Power

Struktur organisasi adalah pengaturan antar hubungan bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu perusahaan / organisasi. Struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan saling terkait, dalam beberapa hal hal juga menunjukkan tingkat-tingkat spesialisasi dari kegiatan kerja. Di samping itu juga menunjukkan hierarki dan kewenangan , dan menunjukkan pula tata hubungan laporan.

Suatu stuktur organisasi adalah penetapan bagaimana tugas pekerjaan di bagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Selain itu juga stuktur organisasi menjelaskan bagaimana kewajiban, tugas dan peran dialokasikan di dalam organisasi.

Menurut pola hubungan kerja, dengan melihat bagan struktur organisasi, bentuk Organisasi dari pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah organisasi lini dan staff. Bentuk organisasi lini dan staff mempunyai ciri-ciri sebagai berikut; organisasi yang besar kegiatannya cukup banyak dan kompleks, sehingga orang-orang di dalam organisasi banyak. Orang - orang yang berada dalam organisasi dibagi dalam 2 kelompok yaitu :

a. Kelompok Lini

Kelompok orang-orang yang melaksanakan tugas-tugas dalam organisasi, berhak mengeluarkan perintah dan mengambil keputusan-keputusan terakhir.

b. Kelompok staf

Kelompok orang-orang ahli dan orang-orang penunjang.

Kebaikan dari bentuk organisasi ini adalah ada pembagian tugas yang jelas bagi setiap orang, spesialisasi dalam pekerjaan dapat berkembang, bakat setiap orang lebih mudah berkembang dengan adanya spesialisasi, serta disiplin kerja cukup tinggi.

Sedangkan kelemahan adalah mudah timbul perselisihan dalam pekerjaan, karena adanya dua kelompok yang berbeda kewenangannya, dapat mengganggu kelancaran tugas. Misalnya tindakan kelompok lini tidak selamanya sesuai dengan nasehat dari kelompok staff, atau kelompok staff yang kadang-kadang bertindak seperti orang dari kelompok lini.

Setiap organisasi mempunyai lima bagian dasar, yaitu ;

a. *The operating core*

Para pegawai yang melaksanakan pekerjaan dasar yang berhubungan dengan produksi dari produk dan jasa.

b. *The strategic apex*

Manajer tingkat puncak, yang diberi tanggung jawab keseluruhan untuk organisasi itu.

c. *The middle line*

Para manajer yang menjadi penghubung operating core dengan strategic apex.

d. *The technostructure*

Para analis yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan bentuk standarisasi tertentu dalam organisasi.

e. *The support staff*

Orang-orang yang mengisi unit staff, yang memberi jasa pendukung tidak langsung kepada organisasi.

Salah satu dari kelima bagian tersebut dapat mendominasi sebuah organisasi. Di samping itu, bergantung pada bagian mana yang dikontrol, ada konfigurasi tertentu yang digunakan. Jadi, terdapat lima buah desain konfigurasi tertentu, dan masing-masing dihubungkan dengan dominasi oleh salah satu dari kelima bagian dasar tersebut. Jika kontrol berada di operating core, maka keputusan akan didesentralisasi. Hal ini menciptakan birokrasi profesional. Jika strategic apex yang dominan, maka kontrol disentralisasi dan organisasi tersebut merupakan struktur yang sederhana. Jika middle management yang mengontrol, maka akan menemukan kelompok dari unit otonomi yang bekerja dalam sebuah struktur divisional. Jika para analis dalam technostructure yang dominan, kontrol akan dilakukan melalui standarisasi, dan struktur yang dihasilkan adalah sebuah birokrasi mesin. Akhirnya, dalam situasi di mana staf pendukung yang mengatur, maka kontrol akan dilakukan melalui penyesuaian bersama (*mutual adjustment*) dan timbullah *adhocracy*.

Bagan struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara lebih mengontrol di operating core sehingga menggunakan desain konfigurasi birokrasi profesional. Pekerjaan yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sekarang ini membutuhkan tingkat keahlian tinggi yang terspesialisasi.

Desain konfigurasi ini diciptakan untuk memberi kesempatan kepada organisasi untuk mempekerjakan spesialis yang sangat terlatih bagi operating core-nya, sambil tetap memperoleh efisiensi dari standarisasi serta penggabungan antara standarisasi dengan desentralisasi. Dengan tingkat keahlian yang tinggi tersebut sebuah gelar S-1 di minta untuk makin banyak pekerjaan, demikian juga, gelar sarjana strata dua. Eksplorasi ilmu pengetahuan menciptakan kelas baru dari organisasi yang membutuhkan para profesional untuk menghasilkan produk dan jasa para karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

Kekuatan birokrasi profesional adalah dapat mengerjakan tugas yang terspesialisasi yaitu yang membutuhkan ketrampilan profesional yang sangat terlatih. Sedangkan kelemahan dari birokrasi profesional adalah ada kecenderungan berkembangnya konflik antara sub unit. Berbagai fungsi profesional tersebut mencoba untuk mengejar tujuan sempit mereka, sering membuat kepentingan fungsi lain dan organisasi secara keseluruhan tampak menjadi tidak penting, serta bersifat kompulsif dalam tekadnya untuk mengikuti peraturan.

B. Deskripsi Sistem Informasi Dan Management Badan Pertanahan Nasional

Melalui pasal 3 huruf r Peraturan Presiden No.10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN), menyebutkan salah satu fungsi Badan Pertanahan Nasional selaku Instansi pelaksana kegiatan di bidang pertanahan dalam melaksanakan tugasnya yaitu mengelola data dan informasi di bidang pertanahan. Salah satu wujud pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan yaitu pembangunan sistem informasi dan manajemen yang mencakup berbagai kegiatan yang salah satunya adalah penyusunan basis data sebagai bahan perencanaan untuk meningkatkan pola penyusunan

dan pemilikan yang lebih adil serta penggunaan dan pemanfaatan tanah yang optimal dan serasi melalui kegiatan inventarisasi data penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah.

B.1. Basis Data Pertanahan

Basis data merupakan kumpulan data dalam suatu organisasi, skala kecil, sedang maupun skala besar dalam konteks kelembagaan maupun kenegaraan. Basis data kepegawaian merupakan himpunan data manusia-manusia yang bekerja dan terhimpun dalam suatu organisasi yang meliputi data entitas (masuk dalam divisi yang mana), atribut (nama, nomor kepegawaian, alamat dst) dan nilai / *value* data (masing-masing nama pegawai, berapa umurnya dst).

Merujuk pada Peraturan Kepala BPN nomor 3 tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, terdapat perubahan yang cukup monumental menyangkut tugas - tugas pertanahan. Hal ini bertujuan untuk lebih mengoptimalkan tugas-tugas yang diemban oleh BPN RI dalam mengelola sumber daya alam, khususnya bidang-bidang tanah dan masalah-masalah pertanahan, seperti yang yang dimandatkan dalam UUD 45, yaitu untuk sebesar-sebarnya kemakmuran masyarakat Indonesia.

Dengan adanya penambahan tugas dan fungsi tersebut maka data pertanahan mencakup beberapa hal yang berkaitan dengan :

- a. survei, pengukuran dan pemetaan,
- b. pelayanan administrasi pertanahan,
- c. pendaftaran tanah,
- d. penetapan hak-hak atas tanah,
- e. penatagunaan tanah, reformasi agraria, penataan wilayah-wilayah khusus,

- f. pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah,
- g. pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan,
- h. penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

Basis data pertanahan secara operasional banyak dikelola oleh Kantor Pertanahan sebagai perwakilan Pemerintah dalam tingkat Kabupaten / Kota dan sebagian dihasilkan oleh Kantor Wilayah pada tingkat Propinsi dan pada tingkat Pusat oleh BPN RI.

Beberapa produk Kantor Pertanahan yang merupakan data utama pertanahan yaitu :

- a. Buku Tanah, yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu obyek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya.
- b. Surat Ukur, yaitu dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian
- c. Gambar Ukur, yaitu dokumen tempat mencantumkan gambar suatu bidang tanah atau lebih dan situasi sekitarnya serta data hasil pengukuran bidang tanah baik berupa jarak, sudut, azimuth ataupun sudut jurusan.
- d. Peta Pendaftaran Tanah, yaitu peta yang menggambarkan bidang atau bidang-bidang tanah untuk keperluan pembukuan tanah
- e. Peta Tematik Pertanahan, yaitu gambaran permukaan bumi pada bidang datar yang menyajikan tema tertentu
- f. Warkah, yaitu dokumen yang merupakan alat pembuktian data fisik dan data yuridis bidang tanah yang telah dipergunakan sebagai dasar pendaftaran bidang tanah tersebut

- g. Surat Keputusan Pemberian Hak, yaitu penetapan Pemerintah yang memberikan suatu hak atas tanah Negara, perpanjangan jangka waktu hak, pembaharuan hak, perubahan hak, termasuk pemberian hak diatas Hak Pengelolaan.

Data pertanahan di simpan dalam bentuk daftar, berkas, buku dan peta - peta (*paper base*). Sertipikat merupakan bukti kepemilikan atas sebidang tanah yang disimpan pemilik. Sesuai dengan prinsip pendaftaran, mirror principle, pemilik tanah memiliki copy bukti yang aslinya tersimpan di Kantor Pertanahan. Dalam skala nasional obyek pendaftaran di tanah air adalah semua wilayah darat di luar wilayah kehutanan. Target jumlah bidang tanah yang harus disertipikatkan adalah ± 85 juta bidang tanah/persil atau setara dengan $\pm 67,5$ juta hektar. Jumlah ini mengacu pada jumlah data obyek pajak PBB. Sejak berlakunya sistem pendaftaran nasional yaitu dengan berlakunya UU nomor 5 tahun 1960 tentang Undang-undang Pokok Agraris, bidang tanah yang sudah bersertipikat sejumlah ± 38 juta (44,7%). Dengan program percepatan pendaftaran tanah sejumlah 3,5 juta bidang/ tahun, dalam jangka waktu 15 tahun kedepan semua bidang-bidang yang merupakan obyek pendaftaran tanah sudah bersertipikat.

Konsep basis data bermula dari semakin banyak volume yang terhimpun dalam pengelolaan data. Keterbatasan manusia untuk mengolah data-data tersebut secara konvensional memicu kreatifitas dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dapat membantu dalam mengelola data tersebut. Biasanya salah satu cirinya adalah datanya terstruktur. Sistem basis data mengacu pada sistem pengumpulan, penyusunan, dan pencatatan (record) serta menyimpan dengan memanfaatkan komputer sebagai mesin mengolah dengan tujuan dapat

menyediakan informasi setiap saat untuk berbagai kepentingan. Dengan mengacu pada konsep di atas, komponen basis data meliputi unsure - unsur yang berperan dalam membangun suatu sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak (sistem operasi, aplikasi, database / DBMS) dan pengguna (*user*)

B.2. Komputerisasi Kantor Pertanahan

Pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan pada prinsipnya adalah pelayanan data dan informasi pertanahan. Data yang tersimpan di Kantor Pertanahan merupakan data yang diperoleh dan diolah melalui proses yang rumit dan panjang mengikuti aturan yang tertuang pada Peraturan Kepala BPN nomor 1 tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOPP). Pembaruan data selalu dilakukan apabila terjadi perubahan pada subyek atau obyek hak atas tanah. Karena yang sifatnya yang sangat dinamis, maka data pertanahan mempunyai tingkat pengambilan (*retrievel*) dan pembaruan (*up dated*) yang cukup tinggi. Di satu sisi membutuhkan kecepatan dengan standar yang sudah ditetapkan dalam menarik/mengambil data, di sisi lain akan membutuhkan persyaratan dalam penyimpanan data (*storage*) yang dapat mendukung proses pengambilan data tersebut.

Proses pengambilan, penyimpanan, pengolahan dan penyajian data merupakan proses yang dengan sangat mudah dilakukan teknologi informasi dengan mudah dan cepat. Dengan demikian dapat dibayangkan apabila data pertanahan disimpan dalam suatu penyimpanan yang berbasis teknologi informasi / database, sedangkan pengolahan dilakukan dengan kecanggihan aplikasi

perangkat lunak, semua proses pelayanan data pertanahan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Kemajuan teknologi merupakan salah satu cara untuk mengakses basis data dalam upaya membentuk terwujudnya pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik (*e-Gov*). Salah satu usaha untuk mengoptimalkan tugas-tugas pelayanan pertanahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah pembangunan dan pengembangan komputisasi kantor pertanahan (KKP). Kantor Pertanahan merupakan basis terdepan dalam kegiatan pelayanan.

Dikembangkan model pelayanan yang berbasis on-line system. Pembangunan pelayanan on line, membangun data base elektronik, pembangunan infrastruktur perangkat keras dan jaringan koneksi, peningkatan sumber daya manusia dalam kemampuan penguasaan IT serta sosialisasi kegiatan di kalangan intern dan ekstren merupakan tahap-tahap kegiatan yang harus dilakukan pada kantor-kantor yang sedang dan sudah menerapkan KKP.

Dimulai sejak tahun 1998, setelah mengalami beberapa kali pengembangan aplikasi, implementasi kegiatan KKP sudah berjalan di 125 Kantor Pertanahan. Sampai dengan akhir tahun anggaran 2009 diharapkan dapat mencakup 256 Kantor Pertanahan atau lebih dari 50% Kantor Pertanahan di semua wilayah tanah air sudah menerapkan model pelayanan yang berbasis IT.

Beberapa keuntungan dalam pelaksanaan KKP antara lain :

1. Transparansi pelayanan, karena masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung dalam hal biaya, waktu pelaksanaan dan kepastian penyelesaian.

2. Efisiensi waktu, prinsip *one captured multi used* merupakan kunci utama dalam optimalisasi pemanfaatan database elektronik.
3. Kualitas data dapat diandalkan karena pemberian nomor-nomor Daftar Isian dilakukan oleh sistem secara otomatis.
4. Sistem Informasi Eksekutif yang memungkinkan para pengambil keputusan untuk dapat memperoleh dan menganalisa data sehingga menghasilkan informasi yang terintegrasi.
5. Pertukaran data dalam rangka membangun pelayanan pemerintah secara terpadu (*one stop services*) dan mengembangkan perencanaan pembangunan berbasis data spasial (*spatial planning*).

Pembangunan Komputerisasi Kantor Pertanahan tidak hanya memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara on-line system, tetapi sekaligus membangun basis data digital. Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir melalui program KKP telah dilakukan digitalisasi data pertanahan (Buku Tanah, Surat Ukur, Gambar Ukur dan Peta Pendaftaran Tanah) yang mencakup bidang tanah sejumlah \pm 15 juta bidang (25% dari bidang tanah terdaftar).

B.3 Larasita

Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan yang berbasis elektronik sangat membantu bagi pengguna. Pengguna dari sisi pemberi pelayanan akan memberikan informasi yang berasal satu sumber sehingga akan menjamin keakuratannya. Di sisi lain, pengguna yang mendapatkan pelayanan dimanjakan dengan kemudahan dalam mengakses informasi secara *on-line* melalui fasilitas kiosk yang berada di loket-loket pelayanan. Namun demikian masih dirasakan

adanya kekurangan terhadap segmen 'pelanggan' tertentu, yaitu pemohon atau pihak-pihak lain yang mempunyai kepentingan dengan data pertanahan yang tidak bisa atau terhambat karena tidak mempunyai kemampuan untuk akses secara langsung di Kantor Pertanahan. Bentuk pelayanan seperti apa yang dapat diberikan kepada pelanggan seperti ini, Dalam kenyataannya segmen 'pelanggan' seperti disebutkan di atas adalah masyarakat yang tinggal di pedesaan dan berada jauh dari lokasi kantor pelayanan.

Komunikasi data secara elektronik merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi yang sangat sangat membantu bagi pengguna. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi pengiriman data dengan koneksi jaringan, merupakan kata kunci dalam inovasi pelayanan berbasis IT yang dikembangkan dalam Larasita. Melalui Larasita pelayanan di kantor pertanahan akan menjadi lebih dekat ke 'pelanggan' yang tidak berada di Kantor Pertanahan. Karena karakteristik penggunaan teknologi informasi dalam bentuk pelayanan yang diberikan, program Larasita dilaksanakan pada lokasi kantor pertanahan yang sudah menggunakan pelayanan yang berbasis elektronik (KKP). Pada awalnya Larasita teknologi komunikasi yang berbasis wifi, memanfaatkan komunikasi gelombang radio yang bekerja pada gelombang dengan frekuensi 2,4 MHz. Kemajuan teknologi yang terus berkembang dan karena alasan lain, saat ini digunakan teknologi koneksi yang berbasis file transfer protocol (FTP) yaitu internet (*interconnected network*). Operator selular berlomba-lomba untuk memberikan penawaran dalam percepatan pelayanan data antar pengguna semakin memperkuat penggunaan internet dalam koneksi data.

Larasita adalah Kantor Pertanahan yang bergerak. Dengan adanya pelayanan ini akan terwujud bentuk persamaan pelayanan untuk semua lapisan masyarakat, khususnya masyarakat yang rendah aksesibilitas untuk datang ke Kantor Pertanahan. Percepatan pendaftaran diharapkan dapat terwujud apabila bentuk pelayanan Larasita dapat menjangkau semua wilayah tanah air.

Tujuan kegiatan pelayanan Larasita antara lain :

1. menyiapkan masyarakat dalam pelaksanaan pembaruan agraria nasional (reforma agrarian);
2. melaksanakan pendampingan dan pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan;
3. melakukan pendeteksian awal atas tanah-tanah terlantar;
4. melakukan pendeteksian awal atas tanah-tanah yang diindikasikan bermasalah;
5. memfasilitasi penyelesaian tanah yang bermasalah yang mungkin diselesaikan di lapangan;
6. menyambungkan program BPN-RI dengan aspirasi yang berkembang di masyarakat;
7. meningkatkan legalisasi aset tanah masyarakat

C. Hasil Penelitian

Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para pemakai dalam melaksanakan tugasnya. Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas pada para pemakai (*user*) agar dapat mengakses *hardware* dan *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Unit organisasi yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang

diperlukan oleh manajemen yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman sistem informasi dalam melaksanakan tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga berfungsi dalam pengambilan keputusan.

Adapun hasil wawancara dengan informan dilapangan , maka dibawah ini penulis sajikan hasil wawancaranya berikut ini :

1. Implementasi kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS)

a. Dasar Hukum

Yaitu, administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur , dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Dasar hukum implementasi kebijakan sistem informasi manajemen Pertanahan nasional (SIMTANAS) mengacu pada visi dan misi BPN-RI 2007-2009. Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa informan, beberapa informan memberikan keterangan ketika diwawancarai oleh peneliti tentang bagaimanakah / cara - cara apa saja yang dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Bapak Drs, Waskito Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara memberikan keterangan sebagai berikut :

“Begini Pak Djati.....Kantor Pertanahan Kabupaten Jerpara sangat menyadari bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dan saya rasa juga di Instansi-Instansi Pemerintah yang lainnya saya kira masih sangat kurang memadai....., baik dalam kegiatan usaha dan investasi maupun dalam rangka memenuhi hak-hak konstitusional lainnya. Banyak keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada kami secara langsung melalui berbagai saluran yang ada maupun secara tidak langsung. Kualitas pelayanan yang kurang memadai juga dikemukakan oleh berbagai lembaga survey atau organisasi lainnya. Untuk itu, pemerintah menetapkan program peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang tertuang dalam

Rencana pembangunan Jangka Menengah Nasional 2004-2009 (RPJM Nasional 2004-2009).

Tujuan dari program tersebut adalah mengembangkan manajemen pelayanan publik yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada seluruh masyarakat guna menunjang kepentingan masyarakat dan dunia usaha, serta mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat. Untuk itu, ditetapkan ditetapkan 9 sasaran kegiatan peningkatan pelayanan publik (2004-2009) yang dapat secara ringkas dapat saya kemukakan:

- (1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha;*
- (2) Menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam kegiatan pelayanan;*
- (3) Melakukan deregulasi, debirokratisasi, dan privatisasi untuk menghilangkan berbagai hambatan dalam pelayanan publik;*
- (4) Meningkatkan penerapan sistem merit dalam pelayanan;*
- (5) Memantapkan koordinasi dalam pelayanan;*
- (6) Mengoptimalkan penggunaan ICT dalam pelayanan publik;*
- (7) Mengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat;*
- (8) Mengembangkan partisipasi masyarakat, khususnya di wilayah kabupaten Jepara ini dalam kegiatan perumusan program dan kebijakan layanan publik;*
- (9) Mengembangkan mekanisme pelaporan kinerja pelayanan publik.*

Sasaran-sasaran kegiatan lima tahunan tersebut sudah dituangkan dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahunan Pak djati..... Beberapa prioritas yang dilaksanakan dalam kegiatan peningkatan pelayanan publik tahunan antara lain meliputi: penyusunan dan penyelesaian undang-undang pelayanan publik; meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam penerapan standar pelayanan minimal (SPM) sesuai PP Nomor 65 Tahun 2005; penerapan standar pelayanan publik; pengembangan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (e-gov), seperti SIMTANAS.....

Berangkat dari kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan perkembangan teknologi dan pengaruh globalisasi, tuntutan masyarakat yang semakin kuat atas pelayanan yang baik, dan dengan bekal komitmen yang kuat, maka strategi peningkatan pelayanan publik difokuskan pada upaya-upaya perbaikan yang bersifat mendesak. Strategi yang dijalankan pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan dari rakyat (public trust building), meliputi:

- (1) Mengubah pendekatan*
- (2) Mengubah paradigma.*
- (3) Memberikan motivasi.*
- (4) Prioritas pada kegiatan investasi....”*

Sedangkan Bapak Tri Tjiptadi kepala seksi survey ketika diwawancarai oleh peneliti tentang Apa yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara serta cara-cara apa saja yang dilakukan untuk memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah. Bapak Tri Tjiptadi mengatakan :

“Masalah pertanahan merupakan masalah yang penting dan sangat dominan dalam kehidupan manusia, sehingga masalah pertanahan seringkali menjadi masalah yang sangat menarik perhatian masyarakat maupun pemerintah. Hal ini, karena tanah merupakan dasar kehidupan manusia, dan manusia akan selalu membutuhkan tanah sebagai tempat hidup, tempat berpijak dan melakukan segala aktivitasnya....

Kalau Pak Djati menanyakan cara apa saja yang dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, Sebetulnya sudah ada aturan yang jelas Pak Djati.....

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria yang selanjutnya lebih dikenal dengan sebutan Undang-undang Pokok Agraria (UUPA), yang menegaskan bahwa untuk menjamin kepastian hukum atas bidang tanah maka oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia. Pendaftaran tanah diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah, kemudian disempurnakan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, PP 24 Tahun 1997 dengan peraturan pelaksanaannya lebih rinci dituangkan dalam Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 24 Tahun 1997.

Pendaftaran tanah khususnya atas bidang-bidang tanah yang belum pernah didaftarkan dilakukan pendaftaran tanah pertama kali yang memerlukan suatu alat bukti kepemilikan/penguasaan hak atas tanah.....

Mengenai alat bukti kepemilikan diatur lebih lanjut dalam Pasal 88 ayat (1) huruf a dan Pasal 76 ayat (1) dan ayat (2), yaitu untuk alat bukti tertulis lengkap dan alat bukti tertulis tidak lengkap diproses melalui penegasan konversi, selanjutnya Pasal 88 ayat (1) huruf b dan Pasal 76 ayat (3), yaitu untuk alat bukti tidak ada diproses melalui pengakuan hak, yang pembuktiannya bisa dengan keterangan Kepala Desa/Kelurahan, saksi dan pernyataan yang bersangkutan, mengenai penguasaan fisik selama 20 tahun, sekurang-kurangnya 2 (dua) orang saksi yang kesaksiannya dapat dipercaya.

Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan di Kabupaten Jepara seperti yang terdapat dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006

tentang Badan Pertanahan Nasional yang bertugas mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan, Badan Pertanahan Nasional telah berusaha dengan sungguh-sungguh, terus menerus memberikan dan meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat dengan mengadakan pendaftaran tanah.

Pendaftaran tanah bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum, yaitu dengan dikeluarkannya sertipikat sebagai tanda bukti pemilikan yang kuat, namun belum mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.

Agar masyarakat memiliki respon serta kepercayaan yang tinggi terhadap kegiatan pensertipikatan tanah, maka kantor pertanahan Kabupaten Jepara perlu menyelenggarakan pensertipikatan tanah secara teratur, tertib, atau prosedural sesuai dengan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan. Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan dilingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara telah dilaksanakan berdasarkan dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan selanjutnya disebut SPOPP. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional ini merupakan penyempurnaan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998. Dasar hukum dari SPOPP antara lain UUPA, PP Nomor 24 Tahun 1997, dan PMNA/KBPN No 3 Tahun 1997. SPOPP wajib dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi, dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. 45 (Empat puluh lima) hari sejak dikeluarkan keputusan tersebut, masing-masing kantor pertanahan harus dapat menyesuaikan pelayanannya menurut SPOPP. Demikian halnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, SPOPP telah dilaksanakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan fungsi loket dan sistem komputerisasi yang ada.

Dengan demikian Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara menyesuaikan dengan SPOPP yang ada sehingga pelayanan dapat memuaskan baik penerima pelayanan maupun pemberi pelayanan atau pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau pelayanan prima...”

Selanjutnya Bapak Tri Tjiptadi Kepala Seksi Survei Kantor Pertanahan Kabupaten memberikan pendapatnya ketika ditanya oleh peneliti tentang Apa yang dilakukan untuk menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam, Bapak Tri Tjiptadi mengatakan :

“Penyelesaian persoalan pertanahan didaerah-daerah korban bencana alam merupakan salah satu agenda BPN...hal .yang terpenting

adalah....Kita menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam khususnya di Kabupaten Jepara ini sesuai dengan aturan yang ada, dengan demikian diusahakan tidak menimbulkan suatu konflik-konflik atau sengketa tanah di antara warga yang terkena musibah.....

tanah tidak dapat langsung menyajikan kemakmuran, yang menyajikan kemakmuran adalah "pembangunan" di atas tanah tersebut. Pengertian kata "pembangunan" pada dasarnya merupakan istilah yang dapat dipakai dalam macam-macam konteks, dan seringkali digunakan dalam konotasi politik dan ideologi tertentu. Hal tersebut sangat tergantung pada konteks menggunakan dan untuk kepentingan apa.... Pembangunan dapat dimaknai sebagai perubahan sosial, pertumbuhan, progres, dan modernisasi. Dari pengertian pembangunan di atas, arti yang paling makna positif adalah perubahan sosial....

Dalam melaksanakan pembangunan, yang merupakan bagian dari perubahan sosial tidak jarang, terjadi eksese-eksese kebijakan oleh Pemerintah baik itu yang bersifat positif maupun negatif bagi seseorang, kelompok tertentu (masyarakat hukum adat misalnya) atau masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pembangunan mungkin akan terjadi suatu kondisi di mana seseorang, kelompok/golongan tertentu, atau masyarakat akan merasa diuntungkan, sebaliknya terjadi pula dimana seseorang, kelompok/golongan dirugikan. Atau dengan kata lain akan muncul seseorang maupun kolektif jadi korban yang menderita kerugian akibat perbuatan (penerbitan keputusan) atau bahkan sama sekali tidak melakukan perbuatan pada hal itu menjadi kewajibannya, yaitu tidak menerbitkan Keputusan Tata Usaha Negara (Pasal 3 ayat (1) UU No 5 Tahun 1986 Jo UU No 9 Tahun 2004).

Dalam kaitan tersebut, jelas bahwa dalam pelaksanaan pembangunan akan timbul korban baik perorangan maupun kelompok tertentu, korporasi, badan hukum swasta, yang kalau tidak ditangani secara serius dan hati-hati akan menjadi konflik, sengketa dan akhirnya kalau tidak dapat dikelola dengan baik akan bermuara ke pengadilan. Secara riil di lapangan yang langsung menjadi objek atau korban adalah para oknum atau anggota kelompok itu sendiri.....

Sebagai wujud keinginan dan kepedulian kami untuk menangani konflik dan sengketa pertanahan yang mempunyai implikasi langsung terhadap "korban" di bidang pertanahan, maka dalam pembentukan BPN-RI dengan visi dan misi yang baru, di BPN Pusat telah dibentuk Deputi IV Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan (Pasal 343 Peraturan Kepala BPN No 3 Tahun 2006). Yang selanjutnya di tingkat Propinsi yaitu pada Kantor Wilayah BPN dibentuk Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan , sedangkan di tingkat Kabupaten/ Kota, yaitu pada setiap Kantor Pertanahan Kabupaten/ Kota dibentuk Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara (Pasal 4 dan 27, 32, dan 53 Peraturan Kepala BPN No 4 Tahun 2006).....

Sedangkan Bapak Budi Santosa, memberikan pendapatnya ketika ditanya oleh peneliti Bagaimanakah/ cara – cara apa saja yang dilakukan untuk menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa dan konflik pertanahan secara sistematis, Bapak Budi Santosa, SH, M.Kn Kasi Ht Pt mengemukakan bahwa :

“Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan dalam rangka mewujudkan visi dan misinya..... telah merumuskan tujuan yang hendak dicapai yaitu :

- 1. Terwujudnya Jaminan Kepastian hukum Hak Atas tanah.*
- 2. Terwujudnya Penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah secara tertib serta meningkatnya akses masyarakat terhadap tanah dan sumber-sumber produksi lainnya secara signifikan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.*
- 3. Terwujudnya pengaturan dan penataan penguasaan pemilikan penggunaan dan pemanfaatn tunah diseluruh wilayah Kabupaten Jepara.*
- 4. Mewujudkan penyelesaian sengketa, konflik dan perkara pertanahan secara sistematis, tuntas yang memberi kepastian hukum.*
- 5. Mewujudkan pemetaan tanah se Kabupaten Jepara.*

Nah...untuk mencapai tujuan itu pak Djati, . dikembangkan sasaran sebagai berikut:

- 1. Terdaftaranya Hak atas bidang-bidang tanah diseluruh wilayah Kabupaten Jepara.*
 - 2. Tersedianya informasi bidang tanah yang akurat dan lengkap untuk kepentingan masyarkat dan pembangunan.*
 - 3. Terwujudnya tertib penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah.*
 - 4. Terwujudnya pemanfaatan tanah negara secara tertib serta pemanfaatan tanah terlantar dan tanah kritis agar produktif.*
 - 5. Terwujudnya peningkatan akses masyarakat dan lembaga terhadap penguatan hak atas tanah dan sumber produksi lainnya dalam rangka peningkatan kesejahteraan rakyat.*
 - 6. Tertatanya penguasaan dan pemilikan tanah.*
 - 7. Tertatanya penggunaan dan pemanfaatan tanah sesuai dengan RTRW.*
 - 8. Terlaksananya konsolidasi tanah perkotaan dan pedesaan.*
 - 9. terselesaikannya sengketa, konfli dan perkara pertanahan dengan tuntas, dan berkurangnya potensi timbulnya sengketa konflik dan perkara pertanahan di Kabupaten Jepara.*
 - 10. Terwujudnya Perapatan Titik Dasar Teknis Orde 4 pad KDKN, peta dasar, peta-peta tematik dan penilaian bidang tanah dan kawasan....*
- Dengan sasaran-sasaran tersebut mungkin secara teknis dilapangan akan terwujud penanganan dan penyelesaian perkara, masalah, sengketa*

dan konflik pertanahan secara sistematis”

Pesatnya perkembangan organisasi publik yang ada saat ini, jika ditinjau dari segi administrasi negara, membuat usaha untuk merumuskan kerangka kerja (*framework*) Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada organisasi publik merupakan kebutuhan yang mendesak. Pentingnya SIM dalam konteks organisasi publik ini salah satu penyebabnya adalah bahwa organisasi sekarang sudah cenderung mendasarkan pengambilan keputusannya pada sistem informasi, dan bukan pada struktur hirarki wewenang / tanggung jawab yang statis. Pemimpin-pemimpin strategis dalam sektor publik modern memberdayakan para manager dan karyawan mereka untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik.

Ketika diwawancara oleh peneliti tentang langkah-langkah apa yang dilakukan untuk membangun Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) dan Sistem Pengamanan Dokumen Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, Bapak Drs Waskito Kepala Badan Pertanahan Kabupaten Jepara Mengatakan :

Kebijakan umum pengelolaan pertanahan merupakan penjabaran pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar dan hal-hal sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1 Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), yang menyatakan bahwa bumi, air dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat. Hak menguasai dari negara tersebut memberi wewenang kepada Negara, yang dilaksanakan oleh Pemerintah (Badan Pertanahan Nasional) untuk:

- a. mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut;*
- b. menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa;*
- c. menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa.*

Salah satu tugas penting Badan Pertanahan Nasional sebagaimana

tersebut diatas adalah melaksanakan pengelolaan Sumber Daya Tanah secara utuh dan terpadu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sistem informasi dan manajemen modern.

Pengelolaan tersebut diperlukan untuk menghindari eksploitasi sumber daya agraria dan sumber daya alam yang berlebihan.

Badan Pertanahan Nasional, sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 (Keppres 34/2003) tentang Kebijakan Nasional Pertanahan pada Ayat 1 huruf b, ditugaskan untuk membangun dan mengembangkan Sistem Informasi Pertanahan dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) yang meliputi hal-hal berikut:

1) Penyusunan basis data tanah-tanah aset negara/pemerintah/pemerintah daerah di seluruh Indonesia;

Kegiatan yang telah dilaksanakan:

a. Inventarisasi aset Negara, Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Perwakilan Negara Asing

b. Pembangunan Database Aset yang memuat informasi:

- Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah.
- Alamat Persil, Identitas bidang, Luas, Jenis Hak, NOP, NJOP, IMB, Foto Bangunan, Perubahan data Pemilikan.

2) Penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan tanah, yang dihubungkan dengan e-government, e-commerce dan e-payment;

Kegiatan yang telah dilaksanakan:

a. Penyusunan Basis Data Pertanahan Digital, meliputi:

- Data Spasial (Peta, Nomor Identifikasi Bidang-NIB, Luas, Letak Bidang Tanah)
- Data Tesktual (Kepemilikan, Penguasaan, Penggunaan, Pemanfaatan, status hak atas tanah, dan catatan perubahan data)

b. Pembangunan aplikasi data textual spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah meliputi:

- Pengukuran, Pemetaan dan Pembukuan tanah
- Pendaftaran hak dan pemeliharaan data
- Pembukuan & Pemberian surat-surat tanda bukti hak
- Early Warning System (Sengketa tanah, pemblokiran, dan berakhirnya Hak Atas Tanah)
- Simulasi Perencanaan Tata Kota/Pembebasan Tanah

c. Pembangunan Aplikasi Layanan Informasi Pertanahan melalui media Elektronik (e-Government, e-Commerce, dan e-Payment), meliputi:

- BPN Portal (<http://www.bpn.go.id>)
 - Informasi Umum (loket Pelayanan, Peraturan, Alamat Kantor Pertanahan, E-mail Pejabat BPN)
 - Informasi Pelayanan Pertanahan (Loket dan Prosedur Pelayanan, Persyaratan permohonan)

- *Tanya-Jawab Pertanahan*
 - *Kegiatan BPN*
 - *Layanan Informasi Pertanahan online (<http://loc.bpn.go.id>), yang meliputi informasi aset pemerintah, kepemilikan bidang tanah, pendaftaran pelayanan BPN, status berkas permohonan, pelayanan pemeliharaan data, dan lain-lain.*
- 3) *Pemetaan kadasteral dalam rangka inventarisasi dan registrasi penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T) dengan menggunakan teknologi citra satelit dan teknologi informasi untuk menunjang kebijakan pelaksanaan landreform dan pemberian hak atas tanah;*
- Kegiatan yang dilaksanakan adalah Pemetaan Kadasteral Digital dengan menggunakan teknologi Pemotretan Udara dan Citra satelit, dengan cakupan data:*
- a. *Titik Ground Control dengan menggunakan teknologi Global Positioning System (GPS)*
 - b. *Peta Pendaftaran yang memuat informasi bidang-bidang tanah dan nomor identifikasinya.*
 - c. *Batas Administrasi Pemerintah (Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kota)*
 - d. *Batas Kawasan Penggunaan Tanah (Industri, Perumahan, Perkebunan, Kehutanan, Persawahan)*
- Peta kadasteral tersebut dapat memberikan manfaat untuk kegiatan inventarisasi dan registrasi, perencanaan dan implementasi kebijakan nasional di bidang Land Reform, percepatan pemberian Hak Atas Tanah dan pembebasan tanah untuk kepentingan umum dan masyarakat, dan mendukung terciptanya Sistem Informasi Pertanahan Nasional berbasis bidang tanah (multipurpose kadasteral)*
- 4) *Pembangunan dan pengembangan pengelolaan penggunaan dan pemanfaatan tanah melalui sistem informasi geografi, dengan mengutamakan penetapan zona sawah beririgasi dan tanah-tanah produktif lainnya, dalam rangka memelihara ketahanan pangan nasional.*
- Kegiatan yang telah dilaksanakan adalah Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi Geografi, demi menunjang perencanaan penatagunaan tanah, pemantauan penggunaan dan pemanfaatan tanah, Early Warning System dalam pengendalian perubahan penatagunaan tanah serta penetapan dan Pemantauan Zona sawah beririgasi.*

Lebih lanjut Bapak waskito juga menjelaskan tentang penanganan masalah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta meningkatkan partisipasi dan

pemberdayaan masyarakat selama ini di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, Bapak

Waskito berpendapat :

“Pemerintah memang selayaknya bertanggung jawab secara moral atas tindakan – tindakannya..... Landasan bagi tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakkan pada prinsip - prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan - peraturan lainnya serta diterima oleh masyarakat sebagai norma dan perilaku sosial Oleh karena itu, wajar saja kalau masyarakat menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai - nilai moral yang telah diterima tadi. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut para aparat pemerintah itu mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka. Akuntabilitas dan responsibilitas publik sebagai instrumen pengendalian tindakan aparat pemerintah agar dapat berfungsi dengan baik maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pak Djati....yaitu :

Pertama, aparat publik mengalami dan menerima tanggung jawab untuk menjalankan tugas - tugasnya dengan berhasil.

Kedua, aparat publik diberi kewenangan yang sama besamya dengan tanggung jawabnya.

Ketiga, kegiatan evaluasi kinerja aparat yang efektif dan dapat diterima akan dimanfaatkan dan hasil-hasilnya dikomunikasikan baik pada pimpinan maupun individu - individu tertentu.

Keempat, tindakan - tindakan akurat, adil dan tepat waktu akan diambil sehubungan dengan adanya hasil - hasil yang diperoleh dan cara - cara dengan mana tujuan itu dicapai.

Kelima, diperlukan komitmen dari pimpinan dari pusat sampai daerah tidak hanya dengan menghormati mekanisme dan prosedur akuntabilitas tetapi lebih khusus untuk menghindari penggunaan kewenangannya untuk mempengaruhi peran dan fungsi administrasi yang normal..

Saya yakin...dengan 5 hal yang saya sebutkan tadi.... Akuntabilitas dan responsibilitas publik dapat berfungsi dengan baik....sudah barang tentu partisipasi masyarakat akan tumbuh dengan sendirinya.....

Dalam konteks proses pembangunan nasional dalam hal ini bidang pertanahan, kebijakan nasional perlu dirumuskan agar tujuan pembangunan mencapai sasaran-sasaran yang diharapkan, lebih lagi dalam mengawal pelaksanaan pembangunan agar sampai kepada tujuan yang diharapkan. Banyak masalah yang timbul sejak perencanaan sampai dengan pelaksanaan sehingga banyak pula yang harus dipecahkan secara cepat dan diputuskan penyelesaiannya dengan benar agar tujuan pembangunan sesuai dengan

sasaran. Gambaran tentang objek dan sasaran pembangunan yang sebagian besar berada didaerah harus secara terus menerus ada dan harus tersedia bagi para pengambil kebijakan. Ketika ditanya oleh peneliti mengenai membangun database penguasaan dan pemilikan tanah, Bapak Tri Tjiptadi berpendapat :

“Badan Pertanahan Nasional, sudah ditetapkan dalam Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 (Keppres 34/2003) tentang Kebijakan Nasional Pertanahan pada Ayat 1 huruf b, ditugaskan untuk membangun dan mengembangkan Sistem Informasi Pertanahan dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS). Dalam membangun dan mengembangkan system informasi pertanahan dan manajemen pertanahan nasional antara meliputi:

Penyusunan basis data tanah-tanah aset negara/pemerintah/pemerintah daerah di seluruh Indonesia, Selain itu juga Penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan tanah, yang dihubungkan dengan e-government, e-commerce dan e-payment.....” dan hal ini sudah mulai dicoba pada kantor pertanahan pertanahan kabupaten...khusus kantor pertanahan kabupaten Jepara berusaha untuk melakukan hal itu....

Dalam Negara Kesatuan RI satu-satunya lembaga atau institusi yang sampai saat ini diberikan kewenangan (kepercayaan) untuk mengemban amanah dalam mengelola bidang pertanahan adalah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI). Pasal 2 Peraturan Presiden (Perpres) No 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional menyebutkan bahwa Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Oleh karena itu, maka BPN-RI dengan mandat baru tersebut, ke depan harus mampu memegang kendali perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan , kebijakan teknis, perencanaan dan program, penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan dalam rangka menjamin kepastian hukum hak atas tanah, penatagunaan tanah, reformasi agraria, penguasaan dan pemilikan hak atas tanah, termasuk pemberdayaan masyarakat. Bahkan Institusi/lembaga ini salah satu misi nya adalah

melakukan pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.

Mengenai penataan kelembagaan di lingkungan Badan Pertanahan, bapak Waskito berpendapat, ada empat dimensi dalam penataan kelembagaan yaitu ;

- Restrukturisasi berdasarkan prinsip-prinsip yang jelas adalah unsur organisasinya selalu didasarkan strategi pembangunan dan pemetaan pertanahan kita ke depan;
- Memadai dalam menyelesaikan persoalan-persoalan dan mengembangkan pertanahan ke depan; Harus integred, BPN tidak boleh lagi ada sekat-sekat unsur, yang ada bagian kesatuan pertanahan secara integred. Tidak ada lagi unsur pendaftaran secara khusus, tidak ada hak atas tanah secara khusus. Semua bekerja dalam satu kesatuan yang utuh;
- Harus simple dan following, kebijaksanaan dan informasinya mengalir dari atas ke bawah, dari bawah ke atas. Prinsip ini menjadi dasar untuk restrukturisasi.

Ketika ditanya oleh peneliti bagaimana membangun dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan pertanahan, Bapak Waskito memberikan keterangannya sebagai berikut :

“Langkah-langkah yang diambil untuk menjalankan agenda yang pak Djati tanyakan adalah:

BPN harus melakukan penyempurnaan atas amandemen UUPA dan memberikan koridor hukum yang kuat dan sistematis untuk menyelesaikan masalah pertanahan. BPN hanya akan melakukan amandemen atau penyempurnaan yang kurang atau mengurangi yang berlebihan, sekaligus merespon kebutuhan yang paling mendasar. Beberapa hal yang akan kita masukkan dalam amandemen ini adalah :

- *Berkaitan dengan reforma agraria;*
- *Penyelesaian sengketa dan konflik;*
- *Kelembagaan pertanahan;*
- *Penataan lembaga-lembaga lain yang berkaitan dengan pertanahan contohnya PPAT;*

Berkaitan dengan berkembangnya penataan hak dan pemberian hak, BPN harus memikirkan dari sekarang hak di bawah permukaan tanah

(terowongan, sub way, stasiun, jembatan bawah tanah, parkir, mall, dll) dan hak di atas tanah (tower, jalan tol);

Yang selanjutnya penataan HPL di antara hak-hak dalam UUPA yang sebenarnya hanya ada 4 (empat) yaitu HM, HGB, HGU, HP. Karena HPL filosofinya semacam pelimpahan wewenang, tapi saat ini seolah-olah bentuknya seperti hak, jika berubah ini perlu dibahas khusus

Kelembagaan BPN harus memungkinkan untuk memberikan respon cepat dalam penyelesaian sengketa, sehingga didalam struktur BPN yang baru ada dua ke deputian baru, yaitu :

Deputi penanganan sengketa dan konflik pertanahan. Mengenai penanganan konflik yang sistematis dan mencari jalan ke depan untuk mengatasi semua konflik dan menciptakan suatu sistem pertanahan baru untuk meminimalisir konflik yang ada;

Deputi survei pengukuran dan pemetaan. Mengenai kepastian hak, sehingga harus ada pengukuran dan pemetaan yang jelas di Indonesia. Sampai saat ini baru terselesaikan 10 % dari yang disertipikatkan, ini resiko besar tumpang tindih. Dan mempercepat proses survei dan pengukuran di seluruh Indonesia dalam skala besar untuk pemetaan bidang tanah sehingga tidak overlap dengan Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional (BAKOSURTANAL).

Bapak Waskito Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara menambahkan keterangannya kepada peneliti bahwa untuk mendukung misi BPN-RI maka misi Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara agar bisa mendukung misi tersebut antara lain adalah :

- Menertibkan pengelolaan Kantor Pertanahan
- Memberikan layanan pertanahan prima
- Mempercepat penerbitan sertipikat tanah
- Menangani konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
- Melaksanakan Program Reforma Agraria,
- Mengoperasionalkan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan menuju Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);

- Berpartisipasi dalam program-program pembangunan pemerintah Kabupaten Jepara

Sehingga Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara mempunyai tujuan, tujuan-tujuan tersebut adalah :

1. Tertibnya pengelolaan Kantor Pertanahan;
2. Tercapainya layanan pertanahan prima
3. Makin cepatnya penerbitan sertipikat tanah
4. terselesainya konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
5. Terlaksananya Program Reforma Agraria Nasional,
6. Beroperasionalnya sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan menuju Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
7. Berpartisipasi dalam program-program pembangunan pemerintah instansi lain

Adapun sasarannya adalah :

1. Meningkatnya kinerja pegawai,
2. Tertibnya administrasi keuangan,
3. Terpeliharanya sarana dan prasarana
4. Terlaksananya pengukuran dan pemetaan bidang sebanyak 25.000 bidang
5. Terlaksananya pemeriksaan tanah sebanyak 20.000 bidang
6. Terlayannya peralihan, pembebanan hak atas tanah dan roya sebanyak 35.000 bidang;

7. Tercapainya Percepatan Pendaftaran tanah pertama kali sebanyak 20.000 bd
8. terselesainya konflik, sengketa dan perkara
9. Terlaksananya PPAN
10. Terlaksananya Landreform dan konsolidasi tanah
11. Terlaksananya P4T di 20 Desa/Kelurahan
12. Beroperasinya LOC 2B
13. Beroperasinya LARASITA
14. Berpartisipasi dalam pengadaan tanah, ijin lokasi dan kegiatan lainnya

Kantor pertanahan Kabupaten Jepara menyelenggarakan pensertipikatan tanah secara teratur, tertib, atau prosedural sesuai dengan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan. Hal ini dikemukakan oleh Kasubsi PP Bapak Ali Ridho yang menyatakan :

“Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan dilingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara telah dilaksanakan berdasarkan dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan selanjutnya disebut SPOPP. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional ini merupakan penyempurnaan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998. Dasar hukum dari SPOPP antara lain UUPA, PP Nomor 24 Tahun 1997, dan PMNA/KBPN No 3 Tahun 1997. SPOPP wajib dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi, dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. 45 (Empat puluh lima) hari sejak dikeluarkan keputusan tersebut, masing-masing kantor pertanahan harus dapat menyesuaikan pelayanannya menurut SPOPP. Demikian halnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, SPOPP telah dilaksanakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan fungsi loket dan sistem komputerisasi yang ada....

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer organisasi. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa informan, beberapa informan memberikan keterangan ketika diwawancarai oleh peneliti tentang penyelesaian pensertifikasian tanah, pengarsipan data sertifikat dan penyajian laporan bulanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, Ibu Eny Zuhriyah Kepala Subbagian Tata Usaha mengatakan :

“ Penyelesaian pensertifikasian tanah, pengarsipan data sertifikat dan penyajian laporan sudah sesuai dengan prosedur pak Djati....tetapi masih adanya permasalahan-permasalahan seperti jangka waktu kegiatan yang tidak terjadwal, Pelaksanaan pendaftaran yang terpisah di beberapa petugas; serta Adanya keluhan dari masyarakat karena kurang cepatnya dalam pelayanan....kurang cepatnya dalam pelayanan ini menurut saya.....bukan kesengajaan dari kami tetapi masalah non teknis yang dapat saya contohkan seperti seringnya listrik padam....data-data yang terkena virus computer sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak begitu cepat....selain itu juga sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara juga terbatas....misalnya: komputer yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara saya rasa sangat kurang dengan banyaknya permintaan layanan pertanahan di Kabupaten Jepara ini. dengan keterbatasan sarana dan prasarana ini ditambah lagi listrik yang sering padam yang berakibat pada kerusakan komputer sehingga kami mengalami pembengkakan biaya operasional.....”

Sedangkan Bapak Hery Sulistio, ApPtnh Kasubsi Peralihan Hak Ketika ditanya mengenai penyelesaian pensertifikasian tanah, pengarsipan data sertifikat dan penyajian laporan bulanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara mengatakan bahwa :

Permasalahan penyelesaian pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dikarenakan Belum tersedianya dukungan finansial secara khusus di alokasikan untuk mendukung SIMTANAS (PLN, perawatan perangkat keras/lunak, backup data petugas Administrator dan

telepon/internet)

Arsip yang berupa hardcopy harus segera di buatkan digital dengan cara entry data untuk itu masih diperlukan biaya untuk entry data kurang lebih 170 ribu berkas / buku tanah demikian juga peta-peta. dengan sudah tersedia data digital dimungkinkan pencarian berkas untuk informasi bisa lebih cepat dan tidak perlu keruang arsip cukup di front office.

untuk peta digital dalam rangka plot lokasi obyek bidang tanah demikian pula dapat disajikan langsung kepada pemohon...”

2. Komunikasi

Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) merupakan suatu keputusan yang mana merupakan kewenangan seorang pimpinan untuk selalu dikoordinasikan dan mengkomunikasikan dengan para pegawai khususnya staf sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi antar pegawai sangatlah penting karena dengan komunikasi pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan kebijakan tersebut bisa berjalan dengan tujuan organisasi.

Hasil wawancara dengan informan yaitu dengan Bapak Budi Santosa, SH, M.Kn Kasi Ht Pt ketika ditanya mengenai Pemahaman dan informasi tentang kebijakan sistem informasi dan manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) bagi para staff di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, berpendapat :

“Pemahaman dan informasi tentang kebijakan sistem informasi dan manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) bagi para staff di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sudah diawali dengan Mengoperasionalkan sistem Komputerisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.....dan saya kira, pemahaman tentang informasi Simtanans para karyawan Pertanahan di Kabupaten Jepara sudah memahaminya. Hal-hal yang menjadikan permasalahan adalah mendiskripsikan job deskripsi masing-masing karyawan. Pembagian tugas secara spesifik sebetulnya sudah tetapi karena tingkat kepatuhan dan kekurangpahaman masalah tata usaha pendaftaran tanah menjadikan mereka bekerja asal tulis (hafalan) padahal sebetulnya ada alur dan tahapan tanggal / nomor yang runtut. Contoh ada tanggal dan no registrasi yang berurutan dan mempunyai maksud khusus mereka tidak faham MIs urutan Daftar Isian adlh. DI 305, DI 302 dan DI 301

untuk pendaftaran pertama tanggalnya harus sama, tetapi karena masing-masing di berbeda petugas maka yang bersangkutan asal ngisi dengan tanggal yang berbeda....”

Melalui pasal 3 huruf Peraturan Presiden No.10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN), menyebutkan salah satu fungsi badan Pertanahan Nasional selaku Instansi pelaksana kegiatan di bidang pertanahan dalam melaksanakan tugasnya yaitu pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan. Salah satu wujud pengelolaan data dan informasi pertanahan yaitu pembangunan sistem informasi dan manajemen pertanahan yang mencakup berbagai kegiatan yang salah satunya adalah penyusunan basis data sebagai bahan perencanaan untuk meningkatkan pola dan kepemilikan yang lebih adil dan pemanfaatan tanah yang optimal dan serasi melalui kegiatan inventarisasi data penguasaan, pemilikan, penggunaan pemanfaatan tanah (P4T).

Komunikasi antar pegawai sangatlah penting karena dengan komunikasi pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan kebijakan tersebut bisa berjalan dengan tujuan organisasi. Menurut peneliti, dalam pengamatan (observasi) dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan para informan, semua informan menyatakan bahwa para pegawai Badan Pertanahan Kabupaten Jepara mengetahui secara betul tentang kebijakan SIMTANAS dimana pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional adalah salah satu fungsi dari Kantor Badan Pertanahan, untuk menjujung Implementasi SIMTANAS di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah dengan mengoperasionalkan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan diharapkan lebih memberikan kemudahan sistem.

Mengenai kepuasan pemakai, Bapak Waskito Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara menyatakan bahwa :

“ rasa kira semua belum merasa puas karena masih perlunya penyempurnaan sehingga kami mengusulkan tambahan sumber daya, anggaran dan peningkatan ketrampilan pegawai. Dengan penambahan itu diharapkan sesuai dengan kebutuhan yang ada, masih perlunya perbaikan software SIMTANAS, dan belum memenuhi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.....”

Kami selalu mengkomunikasikan dan berkomunikasi secara baik pada semua karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara mengenai SIMTANAS ini. Tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mengkomunikasikan SIMTANAS di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara misalnya melalui berkas-berkas, dokumen-dokumen yang belum terselesaikan, biaya operasinal, dan lain-lain.....”

peranan petugas dalam pelaksanaan SIMTANAS di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Jepara sudah menjalankan fungsi dan perannya secara baik dan masih diperlukannya peningkatan tingkat pemahaman dan ketrampilan serta kemampuan petugas melalui kegiatan-kegiatan pelatihan atau pendidikan untuk peningkatan kinerja pegawai. Kegiatan-kegiatan itu seperti pelatihan larasita, pelatihan pengukuran dan pemetaan, pelatihan pengadaan barang dan jasa, pelatihan pengumpulan data.....untuk itu kami mengusulkan tambahan sumber daya atau anggaran untuk sarana dan prasarana dan peningkatan ketrampilan pegawai demi kelancaran pelayanan pertanahan dengan sistem informasi manajemen yang telah dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Jepara ini.....”

3. Sikap

Sikap merupakan suatu proses yang dimulai dengan adanya interaksi kemudian membentuk suatu persepsi tentang suatu objek psikologis, sehingga komponen kognisi melukiskan objek tersebut dan sekaligus dikaitkan dengan objek-objek lain disekitarnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan George C. Edward III (1991 :30), bahwa :“Sikap merupakan faktor yang amat penting untuk suksesnya implementasi. Jika pelaksana berpandangan positif terhadap suatu kebijakan, maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan apa yang dikendaki oleh pembuat kebijakan. Tetapi bila sikap atau perspektifnya berbeda, maka proses implementasi menjadi terancam kesuksesannya”.Berdasarkan pemahamannya, maka komponen afeksi memiliki

penilaian emosional yang dapat bersifat positif atau negatif. Dengan dasar penilaian tersebut maka seseorang akan bertingkah laku terhadap objek tersebut.

Menurut Ibu Eny Zuhriyah Kepala Subagian Tata Usaha menyatakan bahwa sikap para karyawan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Jepara sangat mendukung dengan adanya kebijakan SIMTANAS yang dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Jepara, dengan diterapkannya kebijakan SIMTANAS maka diharapkan Jangka waktu kegiatan dapat sesuai dengan SPOPP; Keakuratan data dapat terjamin; Pelaksanaan pendaftaran dapat mudah, dan langsung terpisah; Pencarian data dapat mudah karena dapat secara otomatis dan terstruktur; Pelaksanaan entry data dapat mudah dilakukan; Pencetakan sertifikat mudah karena hanya tinggal memanggil nomor registrasi / agenda; Penyelesaian sertifikat dapat lebih cepat dan akurat; Adanya transparansi; Staf dapat lebih patuh / disiplin dalam bekerja; dan ada peningkatan ketrampilan staf.

Dengan sikap para pegawai kantor pertanahan Kabupaten Jepara yang mendukung terhadap kebijakan SIMTANAS, ada tuntutan yang diperhatikan yaitu peningkatan Sumber daya Manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Pernyataan-pernyataan diatas merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai gambaran tentang implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

C. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan dan berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan serta mengacu perumusan masalah yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Kebijakan Sistem

Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara serta fokus penelitian yaitu Implementasi kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) kaitannya dengan ilmu administrasi publik. maka dapat diketahui :

1. Implementasi kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS).

a. Dasar Hukum

- Masih diperlukannya pensertifikasi tanah secara teratur, tertib, atau prosedural sesuai dengan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan.
- Dalam menyelesaikan persoalan pertanahan atau sengketa pertanahan sudah sesuai dengan aturan yang ada.
- Kantor pertanahan Kabupaten Jepara dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan telah merumuskan tujuan yang hendak dicapai

b. Kualitas Pelayanan

- Adanya permasalahan-permasalahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dalam pelayanan.
- Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara

2. Komunikasi.

- Para pegawai mengetahui dan memahami dan mengetahui secara baik tentang Kebijakan SIMTANAS
- Adanya Permasalahan Khususnya Job Diskription masing-masing petugas

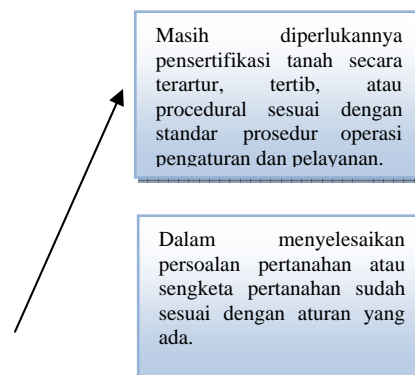
- Belum tersedianya dukungan finansial secara khusus yang dialokasikan untuk mendukung SIMTANAS
- Masih diperlukannya Peningkatan Tingkat Pemahaman dan ketrampilan petugas.

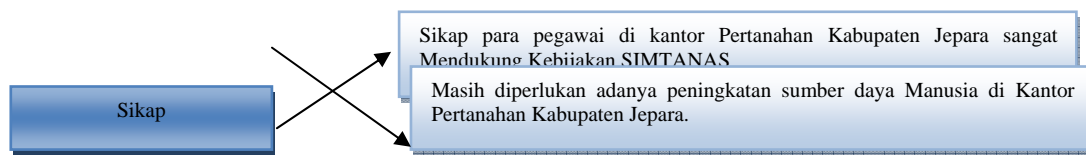
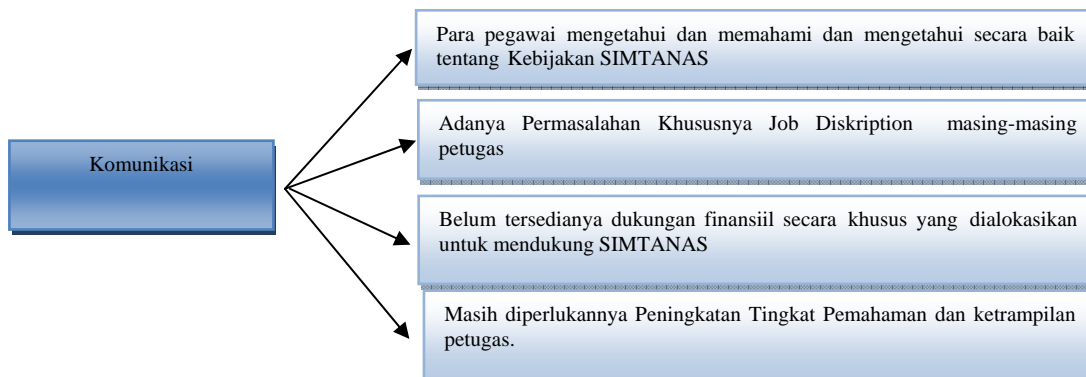
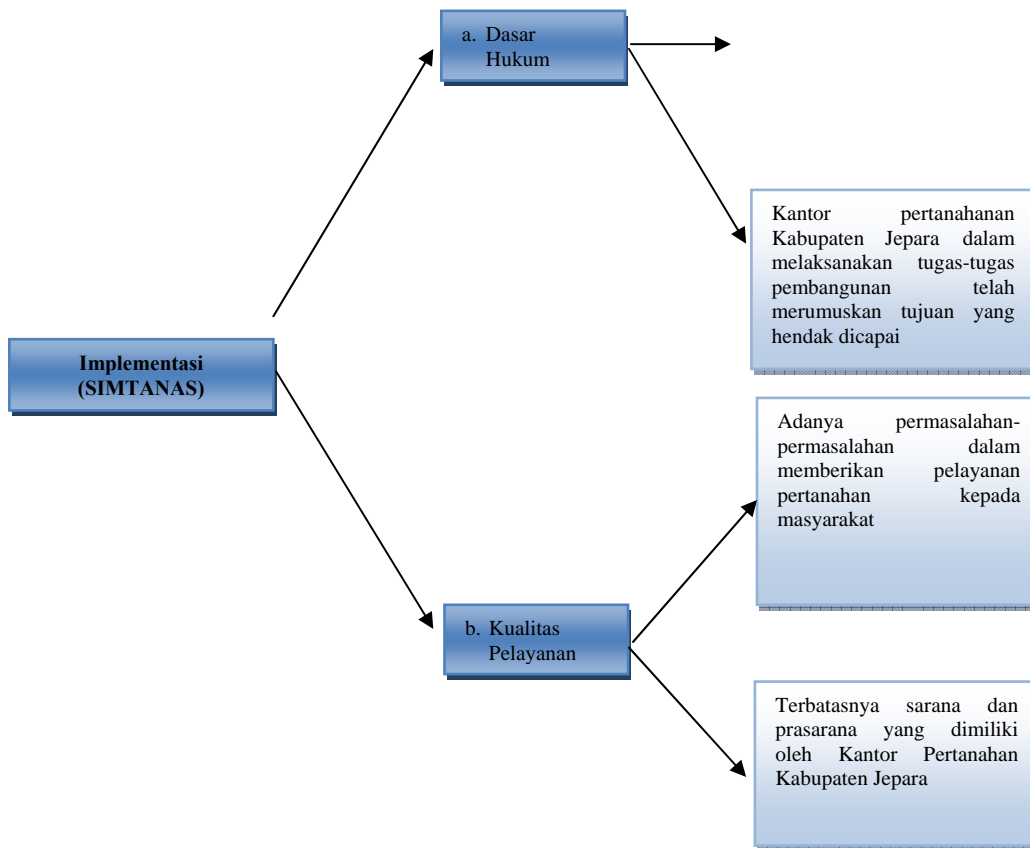
3. Sikap

- Sikap para pegawai di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sangat Mendukung Kebijakan SIMTANAS
- Masih diperlukan adanya peningkatan sumber daya Manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Dari hasil analisis penelitian diatas maka dapat diketahui peta analisis tentang implementasi kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sebagai berikut :

Gambar IV.2
Peta Analisis Implementasi Kebijakan
Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS)
di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara





Dari gambar diatas IV.2 diatas tentang Peta Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, dibawah ini penulis menggambarkan Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara berupa input yang di dapat, proses implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, output serta feedback dalam bentuk tabel dibawah ini

Tabel VI.2
Input-Proses-Output-Feedback
Implementasi Kebijakan
Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor
Pertanahan Kabupaten Jepara

No	Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara			
	Input	Proses	Out put	Feedback
	Dasar hukum	Kondisi senyatanya dan kondisi sesuai aturan hukum	Kondisi yang diharapkan peneliti	
	Renstra BPN-RI			
01	SIMTANAS	<ul style="list-style-type: none"> Membangun Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan (SIMTANAS) dan sistem pengamanan dokumen Membangun database penguasaan dan pemilikan tanah 	<ul style="list-style-type: none"> Dengan melihat kondisi di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, diharapkan Kantor pertanahan Kabupaten Jepara Untuk lebih mendekatkan pada rencana sasaran dan kegiatan yang sesuai dengan kemampuan, 	

		<ul style="list-style-type: none"> Masih diperlukannya pensertifikasi tanah secara teratur, tertib, atau procedural sesuai dengan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan. 	<p>maka perlu menganalisis lingkungan strategis untuk menyelesaikan/mengurangi permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara</p>
02	Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional; Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi secara menyeluruh di seluruh Indonesia; Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah; Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik di seluruh tanah air; Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa, dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis; Adanya permasalahan-permasalahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara 	<p>Untuk mencapai sasaran Meningkatnya kinerja pegawai dilaksanakan dengan kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> pelatihan larasita pelatihan pengukuran dan pemetaan pelatihan pengadaan barang dan jasa pelatihan pengumpulan data yuridis <p>Sasaran penertiban administrasi keuangan, dilaksanakan dengan kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> Penyusunan DIPA/ Penyusunan POK dan Pembuatan LAKIP <p>Sasaran terpeliharanya sarana dan prasarana dilaksanakan dengan kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> rehab/pemeliharaan gedung kantor, pemeliharaan peralatan teknis; pemeliharaan jaringan komputer pemeliharaan arsip/dokumen
03	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> Para pegawai mengetahui dan memahami dan mengetahui secara baik tentang Kebijakan SIMTANAS 	<p>Perlunya pendidikan pelatihan bagi pegawai Kantor pertanahan Kabupaten Jepara secara terus menerus yang meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> pelatihan larasita

		<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Permasalahan Khususnya Job Diskription masing-masing petugas • Belum tersedianya dukungnansiil secara khusus yang dialokasikan untuk mendukung SIMTANAS • Masih diperlukannya Peningkatan Tingkat Pemahaman dan ketrampilan petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> • pelatihan pengukuran dan pemetaan • pelatihan pengadaan barang dan jasa • pelatihan pengumpulan data yuridis
04	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap para pegawai di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sangat Mendukung Kebijakan Kebijakan SIMTANAS • Masih diperlukan adanya peningkatan sumber daya Manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. 	Mengusulkan tambahan sumber daya (anggaran dan peningkatan ketrampilan pegawai)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sesuai dengan tujuan penelitian ini dapat dilihat dibawah ini :

- (1) Interpretasi dan diskripsi pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara menunjukkan bahwa Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada walaupun ada hal-hal yang perlu dijadikan pertimbangan serta adanya suatu harapan. Pertimbangan - pertimbangan tersebut adalah masalah administrasi pertanahan yang dirasa perlunya perbaikan baik dari segi sarana dan prasarana

serta sumber daya manusiannya. Dengan perbaikan masalah administrasi pertanahan, penulis mempunyai suatu harapan. Harapan - harapan dari peneliti adalah :

- Pertanahan harus mempunyai kontribusi yang nyata untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan melahirkan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat
- Pertanahan harus memiliki kontribusi secara nyata untuk meningkatkan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dalam kaitannya dengan pemanfaatan, penggunaan, penguasaan, dan kepemilikan tanah.
- Pertanahan harus memiliki kontribusi secara nyata dalam menjamin berkelanjutan *sustainability* system kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi akan datang pada sumber-sumber ekonomi masyarakat-tanah.
- Pertanahan harus berkontribusi secara nyata menjamin terbangunnya *social harmony*, kehidupan bersama yang lebih tentram yang terhindar dari sengketa-sengketa dan konflik yang bersumber atas keagriaan dan pertanahan

(2) Perbaikan pelayanan Sistem Informasi Manajemen pertanahan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Suatu hal yang tidak dipungkiri bahwa stigma tentang pelayanan pertanahan dengan efek yang menyertainya adalah masalah yang harus menjadi tantangan bagi semua insan pertanahan. Sikap masyarakat semakin kritis dalam menyikapi setiap bentuk pelayanan apapun, terutama yang berkaitan pelayanan publik. Pelayanan yang memadai adalah hak mereka dalam menuntut pertanggungjawaban publik yang mestinya diterima.

Sebagian menganggap bahwa itu adalah suatu hal wajar, sebagian lain beranggapan tidak terlayani asal urusan dapat selesai, itu sudah cukup. Disisi lain, sebagian aparat beranggapan bahwa menjalankan pelayanan ala *business as usual* sepanjang masyarakat tidak komplain adalah rutinitas yang biasa dijalankan. Salah satu pencapaian *trust building* bagaimana cara merebut simpati dapat diperoleh dengan menyenangkan mereka. Apapun, bagaimanapun kondisinya, itulah tantangan yang harus dilayani dan dihadapi. Karena itulah rutinitas yang sudah, sedang dan akan dihadapi.

Berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat, bahasa verbal, bahasa tubuh, suasana ruangan, kecekatan dan kecepatan dan sebagainya. Salah satu hal yang menjadi materi pelayanan adalah penyampaian data dan informasi. Kejelasan, kelengkapan dan transparansi merupakan salah satu kunci utama dalam pencapaian bentuk pelayanan yang menjadi harapan masyarakat. Pelayanan pertanahan adalah pelayanan tentang informasi, karena yang 'dijual' adalah database yang ada di kantor untuk disampaikan, dilegitimasi oleh pejabat yang berwenang sehingga masyarakat mempunyai kepastian terhadap suatu aset yang dimiliki.

Kemajuan teknologi, dengan berbagai '*peripheral*'nya, mau tidak mau suka tidak suka berada dan mempengaruhi pola kerja dan pola kebiasaan manusia. Kehilangan handphone lebih berharga daripada kehilangan dompet, merupakan salah contoh betapa penggunaan teknologi sangat berpengaruh pada mindset penggunanya. Adalah hal yang kurang apabila kesempatan seperti ini tidak digunakan untuk menunjang peningkatan kinerja, khususnya yang berkaitan dengan penyampaian data dan informasi.

Basis data merupakan kumpulan data dalam suatu organisasi, skala kecil , sedang maupun skala besar dalam konteks kelembagaan maupun kenegaraan. Basis data kepegawaian merupakan himpunan data manusia-manusia yang bekerja dan terhimpun dalam suatu organisasi yang meliputi data entitas, atribut dan nilai/value data.

Merujuk pada Peraturan Kepala BPN nomor 3 tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, terdapat perubahan yang cukup monumental menyangkut tugas-tugas pertanahan. Selain tugas dan fungsi utama yang tertuang dalam regulasi sebelumnya (Keputusan Kepala BPN nomor tahun 1988) terdapat perluasan kewenangan yang cukup signifikan yaitu adanya kebijakan dalam penilaian tanah, pengelolaan tanah terlantar dan pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan. Hal ini bertujuan untuk lebih mengoptimalkan tugas-tugas yang diemban oleh BPN dalam mengelola sumber daya alam, khususnya bidang-bidang tanah dan masalah-masalah pertanahan, seperti yang yang dimanatkan dalam UUD 45, yaitu untuk sebesar-sebarnya kemakmuran masyarakat Indonesia.

Dengan adanya penambahan tugas dan fungsi tersebut maka data pertanahan mencakup beberapa hal yang berkaitan dengan :

- a. survei, pengukuran dan pemetaan,
- b. pelayanan administrasi pertanahan,
- c. pendaftaran tanah,
- d. penetapan hak-hak atas tanah,
- e. penatagunaan tanah, reformasi agraria, penataan wilayah-wilayah khusus,
- f. pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah,

- g. pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan,
- h. penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

Basis data pertanahan secara operasional banyak dikelola oleh Kantor Pertanahan sebagai perwakilan Pemerintah dalam tingkat Kabupaten / Kota dan sebagian dihasilkan oleh Kantor Wilayah pada tingkat Propinsi dan pada tingkat Pusat oleh BPN RI.

Beberapa produk Kantor Pertanahan yang merupakan data utama pertanahan yaitu :

- a. Buku Tanah, yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu obyek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya.
- b. Surat Ukur, yaitu dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian
- c. Gambar Ukur, yaitu dokumen tempat mencantumkan gambar suatu bidang tanah atau lebih dan situasi sekitarnya serta data hasil pengukuran bidang tanah baik berupa jarak, sudut, azimuth ataupun sudut jurusan
- d. Peta Pendaftaran Tanah, yaitu peta yang menggambarkan bidang atau bidang-bidang tanah untuk keperluan pembukuan tanah
- e. Peta Tematik Pertanahan, yaitu gambaran permukaan bumi pada bidang datar yang menyajikan tema tertentu
- f. Warkah, yaitu dokumen yang merupakan alat pembuktian data fisik dan data yuridis bidang tanah yang telah dipergunakan sebagai dasar pendaftaran bidang tanah tersebut
- g. Surat Keputusan Pemberian Hak, yaitu penetapan Pemerintah yang memberikan suatu hak atas tanah Negara, perpanjangan jangka waktu hak,

pembaharuan hak, perubahan hak, termasuk pemberian hak diatas Hak Pengelolaan.

Data pertanahan di simpan dalam bentuk daftar, berkas, buku dan peta-peta (paper base). Sertipikat merupakan bukti kepemilikan atas sebidang tanah yang disimpan pemilik. Sesuai dengan prinsip pendaftaran, *mirror principle*, pemilik tanah memiliki copy bukti yang aslinya tersimpan di Kantor Pertanahan. Dalam skala nasional obyek pendaftaran di tanah air adalah semua wilayah darat di luar wilayah kehutanan. Target jumlah bidang tanah yang harus disertipikatkan adalah ± 85 juta bidang tanah/persil atau setara dengan $\pm 67,5$ juta hektar. Jumlah ini mengacu pada jumlah data obyek pajak PBB. Sejak berlakunya sistem pendaftaran nasional yaitu dengan berlakunya UU nomor 5 tahun 1960 tentang Undang-undang Pokok Agraris, bidang tanah yang sudah bersertipikat sejumlah ± 38 juta (44,7%). Dengan program percepatan pendaftaran tanah sejumlah 3,5 juta bidang/ tahun, dalam jangka waktu 15 tahun kedepan semua bidang-bidang yang merupakan obyek pendaftaran tanah sudah bersertipikat.

Konsep basis data bermula dari semakin banyak volume yang terhimpun dalam pengelolaan data. Keterbatasan manusia untuk mengolah data-data tersebut secara konvensional memicu kreatifitas dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dapat membantu dalam mengelola data tersebut. Biasanya salah satu ciri nya adalah datanya terstruktur. Sistem basis data mengacu pada sistem pengumpulan, penyusunan, dan pencatatan (*record*) serta menyimpan dengan memanfaatkan komputer sebagai mesin mengolah dengan tujuan dapat menyediakan informasi setiap saat untuk berbagai kepentingan. Dengan mengacu pada knsep di atas, komponen basis data meliputi unsur-unsur yang berperan dalam membangun suatu

sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak (sistem operasi, aplikasi, database/DBMS) dan pengguna (user).

Pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan pada prinsipnya adalah pelayanan data dan informasi pertanahan. Data yang tersimpan di Kantor Pertanahan merupakan data yang diperoleh dan diolah melalui proses yang rumit dan panjang mengikuti aturan yang tertuang pada Peraturan Kepala BPN nomor 1 tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOPP). Pembaruan data selalu dilakukan apabila terjadi perubahan pada subyek atau obyek hak atas tanah. Karena yang sifatnya yang sangat dinamis, maka data pertanahan mempunyai tingkat pengambilan (*retrieval*) dan pembaruan (*up dated*) yang cukup tinggi. Di satu sisi membutuhkan kecepatan dengan standar yang sudah ditetapkan dalam menarik/mengambil data, di sisi lain akan membutuhkan persyaratan dalam penyimpanan data (storage) yang dapat mendukung proses pengambilan data tersebut.

Proses pengambilan, penyimpanan, pengolahan dan penyajian data merupakan proses yang dengan sangat mudah dilakukan teknologi informasi dengan mudah dan cepat. Dengan demikian dapat dibayangkan apabila data pertanahan disimpan dalam suatu penyimpanan yang berbasis teknologi informasi, (baca database), sedangkan pengolahan dilakukan dengan kecanggihan aplikasi perangkat lunak, semua proses pelayanan data pertanahan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Kemajuan teknologi merupakan salah satu cara untuk meng-akses basis data dalam upaya membentuk terwujudnya pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik (e-Gov).

Berbicara tentang kemajuan teknologi dalam optimalisasi pemanfaatan data sangat relevan sekali apabila dikaitkan bahwa abad ke-21 adalah abad informasi. Dari pihak vendor akan melakukan riset pengembangan teknologi yang mempunyai tujuan akhir yaitu memberi kemudahan bagi user dalam mengolah dan mengelola data dan informasi. Demikian juga dari sisi user, selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memanfaatkan teknologi tersebut untuk berbagai keperluan, usaha meningkatkan pelayanan, perencanaan, informasi dalam pengambilan keputusan dan sebagainya.

Salah satu usaha untuk mengotimalkan tugas-tugas pelayanan pertanahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah pembangunan dan pengembangan komputisasi kantor pertanahan (KKP). Kantor Pertanahan merupakan basis terdepan dalam kegiatan pelayanan.

Dikembangkan model pelayanan yang berbasis on-line system. Pembangunan pelayanan on line, membangun data base elektronik, pembangunan infrastruktur perangkat keras dan jaringan koneksi, peningkatan sumber daya manusia dalam kemampuan penguasaan IT serta sosialisasi kegiatan di kalangan intern dan ekstren merupakan tahap-tahap kegiatan yang harus dilakukan pada kantor-kantor yang sedang dan sudah menerapkan KKP.

Dimulai sejak tahun 1998, setelah mengalami beberapa kali pengembangan aplikasi, implementasi kegiatan KKP sudah berjalan di 125 Kantor Pertanahan. Sampai dengan akhir tahun anggaran 2009 diharapkan dapat mencakup 256 Kantor Pertanahan atau lebih dari 50% Kantor Pertanahan di semua wilayah tanah air sudah menerapkan model pelayanan yang berbasis IT.

Beberapa keuntungan dalam pelaksanaan KKP antara lain :

- Transparansi pelayanan, karena masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung dalam hal biaya, waktu pelaksanaan dan kepastian penyelesaian.
- Efisiensi waktu, prinsip *one captured multi used* merupakan kunci utama dalam optimalisasi pemanfaatan database elektronik.
- Kualitas data dapat diandalkan karena pemberian nomor-nomor Daftar Isian dilakukan oleh sistem secara otomatis.
- Sistem Informasi Eksekutif yang memungkinkan para pengambil keputusan untuk dapat memperoleh dan menganalisa data sehingga menghasilkan informasi yang terintegrasi.
- Pertukaran data dalam rangka membangun pelayanan pemerintah secara terpadu (*one stop services*) dan mengembangkan perencanaan pembangunan berbasis data spasial (*spatial planning*).

Pembangunan Komputerasi Kantor Pertanahan tidak hanya memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara on-line system, tetapi sekaligus membangun basis data digital. Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir melalui program KKP telah dilakukan digitalisasi data pertanahan (Buku Tanah, Surat Ukur, Gambar Ukur dan Peta Pendaftaran Tanah) yang mencakup bidang tanah sejumlah \pm 15 juta bidang (25% dari bidang tanah terdaftar).

Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan yang berbasis elektronik sangat membantu bagi pengguna. Pengguna dari sisi pemberi pelayanan akan memberikan informasi yang berasal satu sumber sehingga akan menjamin keakuratannya. Di sisi lain, pengguna yang mendapatkan pelayanan dimanjakan

dengan kemudahan dalam meng-akses informasi secara on-line melalui fasilitas kiosk yang berada di loket-loket pelayanan. Namun demikian masih dirasakan adanya kekurangan terhadap segmen 'pelanggan' tertentu, yaitu pemohon atau pihak-pihak lain yang mempunyai kepentingan dengan data pertanahan yang tidak bisa atau terhambat karena tidak mempunyai kemampuan untuk akses secara langsung di Kantor Pertanahan.

Komunikasi data secara elektronik merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi yang sangat sangat membantu bagi pengguna. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi pengiriman data dengan koneksi jaringan, merupakan kata kunci dalam inovasi pelayanan berbasis IT yang dikembangkan dalam Larasita. Melalui Larasita pelayanan di kantor pertanahan akan menjadi lebih dekat ke 'pelanggan' yang tidak berada di Kantor Pertanahan. . Karena banyak manfaat yang akan diperoleh dalam penggunaan metoda ini, program ini dikembangkan dan diperluas penggunaannya menjadi program nasional. Karena karakteristik penggunaan teknologi informasi dalam bentuk pelayanan yang diberikan, program Larasita dilaksanakan pada lokasi kantor pertanahan yang sudah menggunakan pelayanan yang berbasis elektronik (KKP). Pada awalnya Larasita teknologi komunikasi yang berbasis wifi, memanfaatkan komunikasi gelombang radio yang bekerja pada gelombang dengan frekuensi 2,4 MHz. Kemajuan teknologi yang terus berkembang dan karena alasan lain, saat ini digunakan teknologi koneksi yang berbasis *file transfer protocol (FTP)* yaitu internet (*interconnected network*). Operator selular berlomba-lomba untuk memberikan penawaran dalam percepatan pelayanan data antar pengguna semakin memperkuat penggunaan internet dalam koneksi data.

Larasita adalah Kantor Pertanahan yang bergerak. Dengan adanya pelayanan ini akan terwujud bentuk persamaan pelayanan untuk semua lapisan masyarakat, khususnya masyarakat yang rendah aksesibilitas untuk datang ke Kantor Pertanahan. Percepatan pendaftaran diharapkan dapat terwujud apabila bentuk pelayanan Larasita dapat menjangkau semua wilayah tanah air.

Tujuan kegiatan pelayanan Larasita antara lain :

- Menyiapkan masyarakat dalam pelaksanaan pembaruan agraria nasional (reforma agraria);
 - melaksanakan pendampingan dan pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan;
 - melakukan pendeteksian awal atas tanah-tanah terlantar;
 - melakukan pendeteksian awal atas tanah-tanah yang diindikasikan bermasalah;
 - memfasilitasi penyelesaian tanah yang bermasalah yang mungkin diselesaikan di lapangan;
 - menyambungkan program BPN-RI dengan aspirasi yang berkembang di masyarakat;
 - meningkatkan legalisasi aset tanah masyarakat
- (3) Kajian teori tentang implementasi kebijakan publik dalam upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat khususnya pelayanan pertanahan.

Kebijakan publik selalu berhubungan dengan keputusan-keputusan pemerintah yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat melalui instrumen-instrumen kebijakan yang dimiliki oleh pemerintah berupa hukum, pelayanan, transfer dana, pajak dan anggaran-anggaran. Dalam pelaksanaannya, kebijakan

publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu. Hal ini akan mengikat pemerintah (negara) sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Implementasi kebijakan SIMTANAS yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja yang tinggi berlangsung dalam antar hubungan berbagai faktor dan dikembangkan dalam model implementasi kebijakan yang terdiri dari 3 fenomena dalam penelitian ini yaitu Implementasi Kebijakan SIMTANAS, Sikap, Komunikasi dan Sumber daya, yang dipercaya membentuk hubungan antara kebijakan dengan performance kebijakan maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat / pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Dengan adanya kebijakan SIMTANAS diharapkan memberikan pelayanan pertanahan :

- 5) berkontribusi secara nyata untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta peningkatan ketahanan pangan (*Prosperity*).
- 6) berkontribusi secara nyata dalam peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T) (*Equity*).
- 7) berkontribusi secara nyata untuk mewujudkan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air serta melakukan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari (*Social Welfare*).
- 8) Berkontribusi secara nyata bagi terciptanya keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat (*Sustainability*).

D. DISKUSI

Sistem informasi pertanahan (land Information System) adalah jenis khusus dari sistem informasi geografis dimana dirancang khusus untuk mengelola data pertanahan termasuk informasi pemilikannya.

Dengan melihat hasil penelitian implementasi kebijakan system informasi manajemen petanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, ada beberapa hal yang menurut peneliti perlu disoroti dalam pelaksanaan kebijakan

SIMTANAS di kabupaten Jepara , yaitu masalah kemampuan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana

Dalam penelitian ini, implementasi Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dalam melaksanakan kajian tentang Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) mengadopsi pendapat dari *Van Meter* dan *Van Horn*. Menurut peneliti dalam Implementasi Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, Komunikasi dan penggunaan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan adalah sentral dalam praktik dan teori analisis kebijakan. Metodologi analisis kebijakan adalah sistem standar, aturan, dan prosedur untuk menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan. Metodologi analisis kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) mempunyai beberapa karakteristik utama yaitu perhatian yang tinggi pada perumusan dan pemecahan masalah, komitmen kepada pengkajian baik yang sifatnya deskriptif maupun kritik nilai, dan keinginan untuk meningkatkan efisiensi pilihan di antara sejumlah alternatif lain.

Lima tipe informasi yang dihasilkan oleh analisis kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah: masalah kebijakan (sarana dan prasarana di kantor pertanahan kabupaten jepara), masa depan kebijakan (pelayanan kepada masyarakat), aksi kebijakan (sikap pelaksanaan kebijakan SIMTANAS), hasil kebijakan, dan kinerja kebijakan. Kelima tipe informasi tersebut diperoleh melalui lima prosedur analisis kebijakan: perumusan masalah, peramalan, rekomendasi, pemantauan, dan evaluasi.

Analisis kebijakan, dalam pengertiannya yang luas, melibatkan hasil pengetahuan tentang dan di dalam proses kebijakan. Secara historis, tujuan analisis kebijakan adalah menyediakan informasi bagi pembuat kebijakan untuk dijadikan bahan pertimbangan yang nalar guna menemukan pemecahan masalah kebijakan. Analisis kebijakan mengambil dari berbagai disiplin yang tujuannya bersifat deskriptif, evaluatif, dan normatif. Analisis kebijakan diharapkan untuk menghasilkan dan mentransformasikan informasi tentang nilai-nilai, fakta-fakta, dan tindakan-tindakan. Ketiga macam tipe informasi itu dihubungkan dengan tiga pendekatan analisis kebijakan, yaitu empiris, valuatif, dan normatif.

Sumber daya manusia adalah suatu cara untuk mengendalikan manusia dalam suatu organisasi atau institusi secara efektif dan efisien, dan mencakup keseluruhan aktivitas dan implementasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang dimaksud.

Pengembangan sumber daya manusia secara makro penting dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pembangunan secara efektif. Pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan terencana disertai pengelolaan yang baik akan dapat menghemat penggunaan sumber daya alam, atau setidaknya pengolahan dan pemakaian sumber daya alam dapat secara berdaya guna dan berhasil guna. Demikian pula, pengembangan sumber daya manusia secara mikro di suatu organisasi sangat penting dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Baik secara mikro maupun makro, pengembangan sumber daya manusia merupakan bentuk investasi (*human investment*) dan suatu *conditio sine qua non* (harus ada dan terjadi di dalam suatu organisasi), namun dalam pelaksanaannya perlu mempertimbangkan faktor - faktor baik internal maupun eksternal.

Faktor internal mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan oleh pimpinan maupun anggota organisasi, yaitu misi dan tujuan organisasi, strategi pencapaian tujuan, sifat dan jenis kegiatan, dan jenis teknologi yang digunakan. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor lingkungan di mana organisasi itu berada, yaitu kebijaksanaan pemerintah, sosio budaya masyarakat, dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Perlunya sumber daya manusia dikelola dengan baik karena manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia adalah perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Sedangkan manajemen sumber daya manusia adalah seni dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi kegiatan-kegiatan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dalam rangka analisis ini, pengertian konsep sumber daya manusia adalah pengelolaan atau penggunaan sumber daya manusia dalam menjalankan roda organisasi sesuai dengan kinerja organisasi yang diinginkan, dengan memperhatikan tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi yang ada.

Untuk mewujudkan peran dan fungsinya yang maksimal, birokrat sebagai pengelola birokrasi perlu diberdayakan. Pemberdayaan birokrat merupakan upaya meningkatkan peran dan kinerja birokrat agar bekerja lebih efektif, produktif, dan efisien.

Perilaku birokrat adalah sikap yang melekat pada diri seorang birokrat yang berpengaruh terhadap langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka pelayanan

masyarakat. Para birokrat adalah orang-orang yang bekerja pada lingkup pemerintah yang meliputi berbagai bidang dan sektor. Para birokrat, dalam tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat di berbagai bidang, wajib bersikap adil dan mendasarkan diri pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedomannya.

Weber memunculkan konsep birokrasi yang berkaitan dengan sistem penataan kerja sama dalam sebuah organisasi. Tanpa penataan dimaksud, maka pekerjaan yang dilakukan akan tidak jelas arahnya, tidak menentu, tidak rasional, serta tidak efisien. Itulah sebabnya, dalam perspektif birokrasi, sebuah organisasi terdiri dari sistem kedudukan sosial dalam pekerjaan. Pekerjaan (*occupation*) merupakan faktor penentu posisi seseorang, sehingga di dalam organisasi terdapat sistem status yang menyerupai sistem kelas sosial, dan terdapat golongan pimpinan dan bawahan yang ditentukan secara formal dan menentukan kedudukan sosial dalam kelompok serta peran dan derajat kekuasaan bagi kedudukan-kedudukan itu.

Menyimak kenyataan diatas maka peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi kreatif dan inovatif. Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Dengan kata lain organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*). Sehingga organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktifitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya. Kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan

kunci pencapaian produktivitas. Karena kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Konsekuensinya, organisasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kemampuan yang unik sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung system kerja berdasarkan tim.

Kompetensi sumber daya manusia khususnya di sektor pemerintah telah merupakan suatu keharusan dari satu organisasi birokrasi. Karena pengembangan sumber daya manusia dianggap merupakan solusi dari setiap masalah yang terjadi dalam organisasi. Sumber daya manusia yang terbatas tingkat profesionalitasnya juga akan memberikan sumbangan yang terbatas bagi pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen pelayanan pada sektor publik merupakan keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah.

Mengantisipasi tantangan global, pembinaan sumber daya manusia aparatur negara perlu mengacu pada standar kompetensi internasional (*world class*). Sosok

aparatur masa depan penampilannya harus profesional sekaligus taat hukum, rasional, inovatif, memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan profesionalisme aparatur harus ditunjang dengan integritas yang tinggi, dengan mengupayakan terlembagakannya karakteristik sebagai berikut:

- (a) mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perjuangan mencapai cita-cita dan tujuan bernegara,
- (b) memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dalam mengemban tugas pengelolaan pelayanan dan kebijakan publik,
- (c) berkemampuan melaksanakan tugas dengan terampil, kreatif, dan inovatif,
- (d) disiplin dalam bekerja berdasarkan sifat dan etika profesional,
- (e) memiliki daya tanggap dan sikap bertanggung gugat (akuntabilitas),
- (f) memiliki derajat otonomi yang penuh rasa tanggung jawab dalam membuat dan melaksanakan berbagai keputusan sesuai kewenangan, dan
- (g) memaksimalkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas.

Untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna pada masa globalisasi saat ini, maka diperlukan sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu memberikan keseimbangan terjaminnya hak dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil, dengan misi tiap satuan organisasi pemerintah untuk memotivasi kinerja Pegawai Negeri Sipil perlu disusun pola karir yang memungkinkan potensi Pegawai negeri Sipil dikembangkan seoptimal mungkin.

Tampak jelas bahwa peran birokrat sangat potensial dalam melayani dan menata kepentingan masyarakat. Dengan demikian, tidaklah benar jika birokrasi (pemerintahan) hanya terbatas pada penanganan tugas-tugas yang bersifat administratif semata. Sistem

kerja birokrasi pada dasarnya berawal dari perencanaan (planning) yang didasarkan atas kebijakan umum pemerintah. Dari perencanaan itu kemudian diorganisasikan (organized) dengan baik agar terdapat pembagian kerja berdasarkan profesi atau keahlian masing-masing.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah penyelenggara negara, korporasi penyelenggara pelayanan publik, lembaga independen sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan kelompok masyarakat yang berbadan hukum yang bergerak di bidang pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik menggunakan berbagai metoda untuk memberikan atau menyampaikan jenis-jenis pelayanan kepada masyarakat (*service delivery*). Pada umumnya pelayanan publik diselenggarakan melalui pusat-pusat pelayanan (*service center*) dan jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan metoda lainnya, seperti dalam: penyediaan sarana dan fasilitas publik (*public utilities*), penyediaan berbagai infrastruktur, patroli / penjagaan keamanan, sosialisasi atau penyuluhan/bimbingan masyarakat, dan jenis pelayanan lainnya yang tidak secara langsung melibatkan masyarakat dalam kegiatan administratif melalui pusat-pusat pelayanan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik, penyelenggara pelayanan menyediakan berbagai alternatif sarana pelayanan agar masyarakat bisa memilih sesuai kebutuhannya.

Sarana dan prasarana yang dimiliki sebuah organisasi publik sangatlah menunjang dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya sarana dan prasarana ini

bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan administrasi pemerintahan secara lebih efisien, efektif, dan terpadu, untuk itu dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung akan menunjang pelaksanaan tugas dan administrasi pemerintahan yang memadai pada unit-unit kerja di lingkungan penyelenggaraan negara sehingga perlunya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan, meningkatkan fasilitas pelayanan umum dan operasional termasuk pengadaan perbaikan perawatan gedung dan peralatan; serta meremajakan dan memelihara kendaraan dinas operasional untuk mendukung ketepatan dan kecepatan kerja.

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung, antara lain seperti: penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran. dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik. dan sebagainya. Analisis sarana dan prasarana pelayanan yang dibutuhkan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana pada setiap aktivitas yang dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian dalam Bab IV, dalam BAB V ini, peneliti menyimpulkan dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur , dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi

Agenda Kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) dilihat dari dasar hukum merupakan visi dan misi BPN-RI 2007-2009, dilihat dari dasar hokum ini, implementasi sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) dikabupaten Jepara menunjukkan bahwa masih diperlukannya pensertifikasi tanah secara teratur, tertib, atau procedural sesuai dengan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan, selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara dalam menyelesaikan persoalan pertanahan atau sengketa pertanahan sudah sesuai dengan aturan yang ada serta telah merumuskan tujuan yang hendak dicapai.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer organisasi. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas Pelayanan dikantor Pertanahan Kabupaten Jepara masih adanya

permasalahan-permasalahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dan terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Dilihat dari fenomena komunikasi, Kebijakan SIMTANAS di kabupaten Jepara, gejala yang muncul di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah Para pegawai mengetahui dan memahami dan mengetahui secara baik tentang Kebijakan SIMTANAS tetapi masih adanya permasalahan Khususnya Job Diskription masing-masing petugas serta belum tersedianya dukungan finansial secara khusus yang dialokasikan untuk mendukung SIMTANAS sehingga masih diperlukannya Peningkatan Tingkat Pemahaman dan ketrampilan petugas.

Dilihat dari fenomena sikap, Kebijakan SIMTANAS di kabupaten Jepara, gejala yang muncul di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara adalah sikap para pegawai di kantor Pertanahan Kabupaten Jepara sangat Mendukung Kebijakan SIMTANAS walaupun masih diperlukan adanya peningkatan sumber daya Manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Dalam penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. hal yang menurut peneliti perlu disoroti / kendala dalam pelaksanaan kebijakan SIMTANAS di kabupaten Jepara , yaitu masalah kemampuan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana

B. SARAN

Dengan melihat hasil penelitian maka peneliti memberikan saran kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara yaitu:

1. Perlunya menyiapkan personal atau pegawai yang menguasai program dan teknik komputer karena hal ini diperlukan setiap saat bila terjadi kerusakan atau hambatan-hambatan saat pelayanan.
2. Pelatihan pendidikan bagi teknisi / *programmer* secara berkesinambungan mengikuti perkembangan teknologi dan aplikasi, karena itu penyempurnaan aplikasi harus terus dilaksanakan.
3. *Back up* data base harus setiap saat dilaksanakan, hal ini untuk menjaga bila terjadi kerusakan data (terbakar, terkena virus, dan lain-lain)
4. Merubah mindset petugas agar lebih profesional, mempunyai wawasan dan merasa sebagai pelayan masyarakat.
5. Pembekalan pembinaan bagi operator atau petugas loket harus terus dilaksanakan. Hal ini perlu dilakukan untuk mencari masukan - masukan atau mungkin terjadi penyempurnaan aplikasi.
6. Menyiapkan anggaran keuangan untuk biaya listrik, perawatan perangkat keras / lunak, perawatan jaringan dan tunjangan khusus bagi ahli / teknisi.
7. Penyederhanaan SOPPP dan perlunya dukungan regulasi peraturan di bidang pertanahan / tata pendaftaran.
8. Mempertimbangkan dengan sungguh - sungguh apabila akan mengadakan mutasi atau promosi bagi petugas / administrator / teknisi ditempat baru dengan keberadaan SIMTANAS

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Mangkunegoro, 2000, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Abdul Wahab Solichin, 2004, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian*, Cetakan sebelas, penerbit Rineka Cipta Jakarta
- Armstrong Michael, 1980, *Seri Pedoman Manajemen. Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia, Jakarta.
- Alex S, Nitisemito, 1982, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin, 2003. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Badjuri Abdulkahar, Teguh Yuwono, 2003, *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*, FISIP UNDIP, Semarang.
- Bungin, Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Airlangga University Press, Surabaya
- Bodnar, G.H & Hopwood, William S, 1995, *Accounting Information Systems*, Prentice Hall International, 6th Ed.
- C. Edward III, George, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washinton, 1991
- Cushway, Barry & Derek Lodge, 1993, *Organisational Behavior and Design*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Chung, Kae H and Leon C Megginsons, 1981, *Organizational Behavior Developing Managerial Skills*, Haper & Row, Publisher, New York.
- Cronin, J.J. dan Steven A Taylor, 1994, "SERVPERF Versus VERVQUAL: *Reconciling Performance-Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of service Quality*", *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, 125-131
- Cooper, DR dan Emory, C.W (1995), *Bussiness Research Methods*, Fifth Edition, USA: Richard D. Irwin, Inc.
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif: Rancangan Metodologi*, Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu Sosial, Pendidikall dan Humaniora, Pustaka Setia, Bandung.
- Davis K. & Newstorn, J.W., 1995. *Human Behavior at Work, Organizational Behavior*, Mc Graw Hill, Singapore.

- Dessler, G, 1997, *Hukum Resource Management*, Prenhallindo Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, et.al., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- , *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press.
- Edvardson, Thommason Bertie & Ovretveit John, (1994), *Quality of Service: Making it Really Work*, Cambridge: Me. Graw-Hiil international (UK) limited.
- Flippo B Edwin, 1987, *Personal Management*, Mc Graw Hill, New York.
- Flippo, B Edwin, 1993, *Manajemen Personalia (terjemahan)*, Edisi keenam, Erlangga, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, 2002, *Total Quality Management*, Gramedia, Jakarta.
- , 1997, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gibson, H.L, 1977, *Determining User Involvement*, Journal of System Management, August, 20-21.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1996, *Organisasi Perilaku Struktur Proses*, Jilid II, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, PPM. Jakarta.
- Goodhue, Dale L, dan Ronald Thompson, 1995, *Task-Technology Fit and Individual Performance*, MIS Quarterly, Juni, p 213-232.
- Handoko Hani, 2003, *Manajemen*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Husein, Muhammad Fakhri dan Wibowo, Amin, 2002, *Sistem Informasi Manajemen*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta .
- Islamy, M. Irfan, 2001, *Prinsip-prinsip Perumusan kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Jogiyanto, HM., 2003, *Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.

- , HM., 2007, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- J.P.G Sianipar, 1999, *Manajemen Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.
- Kismartini, dkk, 2005, *Analisis Kebijakan Publik*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Keen, P.G.W, 1981, *Information System and Organization Change*, Communication the ACM, vol 14 (1) January, 24-33.
- Komaridin, 2004 *Reformasi Birokrasi Aparatur Negara*, Makalah Seminar Forkompanda tanggal 17 Maret 2005 di Semarang
- Kraajewski L.J. dan Ritzman, L.P. (1996), *Operations Management: Strategy and Analysis*, Fourth Edition, Addison-Wesley publishing Company: Massachusetts
- Kristanto Santoso, 1992, *Total Quality Management di Indonesia*, Manajemen Usahawan Indonesia, Nopember,
- Larasati S, Endang, 2007. *Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- , 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum Dan Administrasi Publik*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Lucas, H.C, Jr, 1974, *Systems Quality, User Reaction, and the Use of Information System*, Management Informatics, vol 3 (4), 207-212.
- Luthans F, 1995, *Organisasi Behavior*, th, ed. Mc. Graw Hill, Singapore.
- Lau, Elfreda Aplonia, 2004, *Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating*, Jurnal Riset Akuntansi Indonesia. Vol.7, No.1 Januari, hal 23-43.
- Miles, Matthew B & A.M Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, diterjemahkan T.R.Rohidi, UI Pers, Jakarta
- Moekijat, 1995, *Analisis kebijaksanaan Publik*, Penerbit CV Mandar Maju, Bandung
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kelima, Bumi Aksara, Jakarta

- Moeleng, Lexy, J. 1998, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Masri Singarimbun, Sofian Effendi, 1991, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Bandung.
- Nasir, Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Edisi keempat, penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, S, 1988, *Metode Penelitian Naturalistik - Kualitatif*, Tarsito, Bandung
- Nawawi, H. Hadari dkk, 1992, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan I, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Natzir, 1983, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nogi S. Tangkilisan, Hessel, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- N. Dunn, William, 2003, *Anahsis Kebijakan Publik*, PT Hanindita Graha Widya, Yogyakarta
- Ndraha Taliziduhu, 1997, *Budaya Organisasi*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2003, *Kybemology (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Nugroho Riant, 2003, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Gramedia, Jakarta
- Mathreu J.E, Tannenbaum S.I, Salas E, 1992, *Influences of Individual and Situational Characteristics on Measures of Training Effectiveness*, Academy of Management Journal, 35, 828-847.
- Miles, Matthew B & A.M Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, diterjemahkan T.R.Rohidi, UI Pers, Jakarta
- Mulyadi dan Johny Setiawan, 1999, *System Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Edisi 1, Aditya Media, Yogyakarta.
- McKeen D, James, Gumaraes, Tor dan Waterbe, James D, 1994, *The Relationship User Participation and User Satisfaction : An Investigation of Four Contingency Factors*, Management Information Systems Quarterly, Desember.
- Quade,B.S, 1984, *Analysis for Public Decisions*, North-Bolland, New York.
- Rasyid, 2000 *Tugas Pokok Pemerintahan Modern* Penerbit Lembaga Administrasi Negara Jakarta.

- Rasyid, Ryaas, 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, PT. Yarsif Watampone, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Cetakan Pertama, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Robey, D and Farrow, D.L, 1982, *User Involvement in Information System Development : A Conflict Model and Empirical Test*, Management Science, vol. 28 (1) January, 73-85.
- Salusu, J. 1996, *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, Grasindo, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan kesembilan, Bumi Aksara, Jakarta
- Sianipar, JP. 1998, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara (LAN), Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, (SANKRI) tahun 2003 Lembaga Administrasi Negara Jakarta.
- Singaribun, Masri, 1987, *Metode Penelitian Survei*, Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta
- Subarsono AG, 2005, *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Andi, Yogyakarta
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, 2001, Alfabeta, Bandung
- Sutabri, Tata, 2005, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi, Yogyakarta.
- Sunarto, 2003, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Amus, Yogyakarta
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kedua, Penerbit Rineka Cipta Jakartam
- Suwarsono, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT. Mandala Krida, Jakarta

- Sconberger, JR and Knod, ME (1997), *Operation Mangement Customer Fokused Principles*, Sixth Edition, IRWIN Chicago.
- Stephen P. Robbins, 2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi kelima, Erlangga, Jakarta.
- , 1996, *Perilaku Organisasi*, PT Prehallindo, Jakarta
- , 1994, *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*, Penerbit Arcan, Jakarta
- Stoner dkk, 1996, *Manajemen*, Prentice-Hall, Inc
- Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Taguchi, G, (1987), *System of Experimental Design*, (Vol. 1-2), UNIPUB/ Kraus Internasional Publication, NY: White Plains.
- Tangkilisan, Hessel Nogis, *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*, Lukman Offset, Yogyakarta.
- Tax, R, Stephen Brown, and Chadrasekaran (1998) “ *Customer Evaluations of Service Complaint Experiences : Implications for Relationship Marketing*”, Journal of Marketing Vol.61.
- Thoha, Miftah, 1998, *Pokok-pokok Penyempumaan Tata Kerja*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- , 1983, *Perilaku Organisasi*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2000, *Total Quality Management*, Penerbit ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta
- Thoha, Miftah, 1999, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Jakarta, Rajawali Pers,
- Utomo, Warsito, 2003, *Dinamika Administrasi Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Wibawa Samodra, Yuyun Purbokusumo, Agus Pramusinto, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Raja Grafindo Persada.

Winarno Budi, 2004, *Kebijakan Publik teori dan proses*, cetakan kedua, Media Pressindo, Yogyakarta.

Winarno, Wing Wahyu, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.

Widjaja, A.O., 1994, *Etika Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.