

**PENGARUH SISTEM KOMPUTERISASI KANTOR PERTANAHAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUMENEP**

Oleh:
R. Aj. RUSLINA NOVIANA
NPM. 711. 1. 1.1701

ABSTRAKSI

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia sebagai institusi pelayanan publik senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan perubahan pola pelayanan kepada masyarakat, dari pelayanan manual menjadi pelayanan yang berbasis web yang terintegrasi dalam sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah apakah ada pengaruh sistem komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan Sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep, sedangkan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh sistem komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan Sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian menggunakan penelitian regresi linier sederhana. Dalam hal ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Badan Pertanahan Kabupaten Sumenep, dengan populasi sebanyak 126 responden dan sampel 45 responden. Sesuai dengan masalah tersebut, data yang digunakan berupa kuesioner, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menjadi data yang dapat diterjemahkan dan dapat dimengerti dan dianalisa secara kuantitatif. Indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Sistem Komputerisasi, (X) dan kualitas pelayanan (Y) adalah 1.

Hasil penelitian dari uji regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh sistem komputerisasi terhadap kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep menunjukkan hasil : $Y = 2,103 \text{ sistem KKP} + 0,513 \text{ kualitas pelayanan sertifikat tanah}$ mempunyai tingkat pengaruh signifikan dengan posisi sama sama positif. Model anova data yang ada menunjukkan uji – F sebesar 9,174 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,004.. Sedangkan nilai sig. uji – F yang lebih kecil (<) dari $\alpha = 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa sistem komputerisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan secara simultan, Menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan sistem komputerisasi terhadap kualitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kabupaten Sumenep, dengan H_1 diterima.

A. PENDAHULUAN

Didalam meningkatkan kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia sebagai institusi pelayanan publik senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan perubahan pola pelayanan kepada masyarakat, dari pelayanan manual menjadi pelayanan yang berbasis web yang terintegrasi dalam sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

Kegiatan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan merupakan kegiatan sistem komputerisasi terpadu di jajaran Badan Pertanahan Republik Indonesia dalam rangka meningkatkan standarisasi pelayanan pertanahan. Tujuan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan adalah untuk menjamin penggunaan informasi pertanahan bagi para stakeholder (aparatur) Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep, mencetak semua laporan Daftar Isian (DI) dan monitoring kerja karyawan. Melalui sistem ini pimpinan di Kantor Pertanahan, Kantor Wilayah BPN Provinsi maupun Kantor Pusat BPN RI dapat memonitor pelaksanaan pelayanan pertanahan, baik pelayanan rutin, pelaksanaan APBN maupun LARASITA serta kinerja pelayanan, dapat mengetahui informasi dokume pertanahan serta kualitas data pertanahan, baik data tekstual tentang subyek, obyek dan asal-usul perolehan hak maupun data spasial tentang letak. Dengan tersedianya sistem ini, pimpinan dapat melakukan monitoring kapan saja dan dari mana saja, tiada batasan waktu maupun jarak sehingga bisa lebih cepat, efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil awal observasi yang peneliti lakukan, ternyata sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep masih menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaannya, terutama SDM yang ada sedikit yang secara profesional mengolah data KKP, sehingga data sertifikat tanah yang ada belum terakses semua, sehingga dalam mencari data ini terkadang agak kesulitan dan kurang terprogram dalam pengeloahan datanya. Selain itu jaringan internetnya lama dan adanya data yang masih error. Keadaan ini sebenarnya juga ditunjang dengan sarana dan prasarana komputer yang spesifikasinya masih rendah

Adanya hal tersebut akan sangat mengganggu kinerja Badan Pertanahan Nasional Sumenep dalam melakukan update data dengan cepat, karena sarana yang mau dipakai kadang masih mengalami gangguan koneksi internet padahal data yang mau di update banyak, sehingga kurang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Melihat keadaan dan permasalahan yang terjadi, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh, apakah ada pengaruh sistem komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan Sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

Tujuan Penelitian, Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh sistem komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan Sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

B. LANDASAN TEORI

Sistem

Sistem adalah kumpulan/group dari bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Susanto Azhar, 2000:17).

Komputer

Menurut buku Computer Today (Donald H. Sanders), komputer adalah sistem elektronik untuk memanipulasi data yang cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan agar secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya, dan menghasilkan output di bawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi program yang tersimpan pada memori.

Sistem Komputer

Komputer dapat melakukan rangkaian pekerjaan secara otomatis melalui instruksi (program) yang diberikan, dan alat pengolah data menjadi informasi melalui proses tertentu. Agar komputer dapat digunakan untuk mengolah data, maka harus berbentuk sistem komputer. Tujuan pokok dari sistem komputer adalah mengolah data untuk menghasilkan informasi (Sutarman, 2009 : 92).

Sistem Informasi Berbasis Komputer

Sistem informasi berbasis komputer adalah sebuah sistem

informasi yang menggunakan komputer dan teknologi telekomunikasi untuk melakukan tugas-tugas yang diinginkan.

Data dan Informasi

Data merupakan fakta-fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang berlangsung dalam organisasi atau lingkungan fisik sebelum ditata dan diatur ke dalam bentuk yang dapat dipahami dan digunakan orang. (Laudon, 2002 : 69). Informasi dan data merupakan unsur paling mendasar dalam pengelolaan dan pembuatan sistem, sehingga informasi seringkali dipertukarkan dengan data. Informasi merupakan data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakannya. (Laudon, 2002 : 73).

Kemampuan Sistem Komputer

- 1) Sistem informasi komputer harus mampu melakukan hal-hal berikut.
- 2) Menyediakan proses transaksi yang cepat dan akurat.
- 3) Menyediakan penyimpanan dengan kapasitas besar dan akses cepat terhadap penyimpanan.
- 4) Menyediakan komunikasi yang cepat (mesin dengan mesin, manusia dengan manusia).
- 5) Mengurangi informasi yang terlalu berlebihan
- 6) Menyediakan penunjang dalam pengambilan keputusan
- 7) Menyediakan senjata kompetitif

Kualitas Pelayanan

Nasution (2001 : 15) kualitas pelayanan adalah kecocokan penggunaan produk (fitnes for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan harus memberikan mutu pelayanan yang baik bagi masyarakat agar dapat memberikan rasa puas terhadap pemakai jasa pelayanan, sehingga bentuk pelayanan yang sangat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Adapun indikator dari kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan adalah Kecepatan pelayanan, Ketepatan waktu, Ketepatan respon, Keramahmatan, Kenyamanan, Kebersihan, Keindahan, Keimanan, serta Etika.

Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan beberapa asas pelayanan publik, (Mahmudi, 99 : 2005), yaitu : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak Diskriminatif, Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kepuasan Publik

Kepuasan publik merupakan harapan dan kenyataan yang diharapkan publik setelah mendapatkan pelayanan dari kinerja karyawan yang diberikan kepada publik.

Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan

Hal-hal yang menentukan puas atau tidak puasnya pelanggan biasanya, ialah Mutu produk atau jasa, Mutu pelayanan, Harga, Waktu penyerahan, Keamanan. (Kuswandi, 2004 : 17)

Pengaruh Sistem Komputer Terhadap Kualitas Pelayanan

Adanya komputer akan sangat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai, sehingga segala pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, karena komputer dapat mengakses data secara akurat hasilnya dapat memberikan kualitas yang baik.

C. HIPOTESIS

Dalam penelitian ilmiah ini, penulis menggunakan dua hipotesa yang dipergunakan agar dapat menunjukkan adanya kebenaran yang valid yaitu :

- a) Hipotesa Nihil (H_0). Tidak ada pengaruh Pengoperasian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.
- b) Hipotesa Kerja (H_1). Ada pengaruh Pengoperasian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

D. METODE PENELITIAN

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian, dapat dirinci guna mendapatkan hasil yang valid dari penelitian, adalah sebagai berikut :

- 1) Variabel Bebas (X), merupakan variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Sistem Komputer (X), dengan indikator : (1) Input, (2) Proses, (3) Output, (4) Basis Data, (5) Kendali.
- 2) Variabel Terikat (Y), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2008 : 40) Adapun yang menjadi variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y), dengan indikator : (1) Dimensi Tangible (wujud/tampilan), (2) Dimensi Reliability (Keandalan), (3) Dimensi Responsiveness (Ketanggapan), (4) Dimensi Assurance, (jaminan), (5) Dimensi Empathi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti untuk memperoleh data yang benar benar nyata dan sesuai dengan keadaan dilapangan yaitu di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.

3. Sumber Data

Penulis menggunakan dua sumber data, yaitu :

- 1) Data Primer, merupakan data yang didapat dari sumber pertama di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep yaitu para pegawai baik yang ada di bagian umum dan pendaftaran tanah termasuk juga pada bagian pengukuran dipandu dengan lembar pertanyaan yang biasa dilakukan oleh penulis pada saat penelitian.
- 2) Data Sekunder, merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh penulis sebagai pihak pengumpul atau pihak lain dalam bentuk tabel atau diagram yang kemudian diolah lebih lanjut. Data sekunder ini diambil di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep antara lain meliputi register, laporan maupun data yang ada, sehingga data yang diperoleh benar – benar akurat.

4. Instrumen Penelitian

- 1) Kuesioner
Pengumpulan data dari hasil penelitian dengan teknik menyebarkan pertanyaan kepada responden dan kemudian lembar pertanyaan dikumpulkan untuk dianalisa dari jawaban responden.
- 2) Observasi
Proses pengumpulan data melalui pengamatan baik langsung maupun tidak langsung terhadap obyek yang akan diteliti, sehingga hasil penelitian benar - benar akurat keadaan obyek yang sebenarnya.

- 3) Dokumentasi
Pengumpulan data dengan cara mempelajari, mencatat/menyalin data yang telah ada baik catatan resmi dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Populasi dan Sampel

- 1) Populasi
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maka populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai Badan Pertanahan Nasional selaku pengguna sistem KKP sebanyak 45 responden. Dan masyarakat yang sedang mengajukan permohonan mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep sebanyak 45 responden.
- 2) Sampel
Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih dan ditetapkan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dengan mempertimbangkan anggapan bahwa lebih menguasai dan mengerti tentang data yang ada di lapangan karena ketertiban mereka dengan wilayah penelitian, (Arikunto, 2010 : 131). Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 45 responden, populasinya sedikit maka semua populasi dijadikan sampel dan hal ini telah representatif dalam menentukan jawaban responden.

6. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Kuesioner
Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden

dengan harapan akan memberi respon atas pertanyaan tersebut, dalam penelitian ini kuesioner menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka.

2) Observasi

Metode pengumpulan data berupa observasi adalah teknik pengumpulan data yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2008 : 145). Perolehan data dengan cara turun langsung ke lapangan terhadap gejala-gejala dari yang diteliti, serta mencatat setiap permasalahan yang terjadi, sehingga dari hasil ini penulis dapat membuat analisa dari penelitian.

3) Studi Kepustakaan

Dokumen yang ada di kantor, perpustakaan ataupun tempat lain yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat digunakan sebagai dasar teoritis dalam penyajian dan pengumpulan data, sehingga data yang dikumpulkan menjadi valid.

7. Analisis Data Penelitian

- a. Persamaan Regresi Linier
Dalam analisis digunakan metode regresi linier sederhana dengan alasan bahwa teknik analisis ini dapat memberikan jawaban mengenai penerapan sistem komputer terhadap kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep.
- b. Uji T Sampel Berpasangan

Uji T sampel berpasangan digunakan untuk membandingkan rata-rata dua variabel dalam satu kelompok. Perhitungan dilakukan dengan cara mencari perbedaan antara nilai variabel untuk masing – masing kasus dan kemudian mengujinya apakah terdapat perbedaan rata – rata di atas nilai 0. (Jonathan Sarwono, 2009 :134).

c. Uji F

Uji F (uji serempak) digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji f pada taraf 5% dengan menggunakan analisis regresi sehingga akan ditemukan harga f garis regresi yang selanjutnya dapat diuji taraf signifikansi harga f tersebut.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penulis memberikan karakteristik responden yang mendapatkan kuisisioner sebanyak 45, sebagai berikut :

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas 45 responden untuk variabel sistem KKP berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki –laki 37 dan perempuan 8 sedangkan Identitas 45 responden untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki 33 dan

perempuan 12 , Dengan demikian responden kebanyakan laki – laki.

2) Berdasarkan Jenis Usia

Usia dari 45 responden untuk variabel sistem KKP yang diteliti berdasarkan pengisian data responden yaitu usia 20 – 40 tahun adalah 30 responden dan usia yang lebih dari 40 tahun adalah 15 responden. Sedangkan Usia dari 45 responden untuk variabel kualitas pelayanan yang diteliti berdasarkan pengisian data responden yaitu usia 35 – 40 tahun adalah 34 responden dan usia lebih dari 40 tahun adalah 11 responden. Jadi, ini menunjukkan adanya kematangan responden dalam mencari jasa pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.

3) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Hasil kuisisioner yang diteliti pada variabel sistem KKP, menunjukkan tingkat pendidikan responden yaitu untuk SMA Sederajat adalah 32 responden, untuk Sarjana (S.1) adalah 11 responden, dan untuk Magister (S.2) adalah 2 responden. Sedangkan hasil kuisisioner yang diteliti pada variabel kualitas pelayanan, menunjukkan tingkat pendidikan responden yaitu untuk SMA Sederajat adalah 28 responden dan untuk Sarjana (S.1) adalah 17 responden.

Sistem Komputerisasi

Dalam penataan sertifikat tanah yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Sumenep dilakukan dengan sistem komputerisasi, sebagaimana berikut ini :

1. Input Data

Input data dalam melakukan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dari dua indikator yang diteliti.

- a. Input Data. Dalam menginput data terlihat baik, yaitu kategori Sangat Baik adalah sebanyak 20 responden, kategori Baik sebanyak 15 responden, kategori Cukup sebanyak 7 responden, kategori Tidak Baik sebanyak 3 responden, dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden, jadi bahwa adanya input data dengan sistem komputer akan menunjang pelayanan yang cepat.
- b. Hasil Input Data. Hasil input data sertifikat tanah terlihat baik, yaitu kategori Sangat Baik adalah 9 responden, kategori Baik sebanyak 25 responden, kategori Cukup sebanyak 9 responden, kategori Tidak Baik adalah 2 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan adanya kebenaran dalam menginput data sertifikat tanah dengan tepat dan pemberian nomor daftar isian yang otomatis sehingga tidak ada data yang mempunyai nomor yang sama.

2. Proses

Dalam memproses data sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Kecepatan Proses. Dalam kecepatan proses data terlihat baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik adalah sebanyak 16 responden, kategori Baik sebanyak 15 responden, kategori Cukup sebanyak 13 responden, kategori Tidak Baik adalah 1 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan adanya kecepatan dalam memproses data sertifikat tanah sehingga karyawan dapat dengan mudah dan cepat mengetahui data sertifikat tanah yang sudah di input.
- b. Kelengkapan KKP. Kelengkapan KKP data sertifikat tanah terlihat baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 12 responden, kategori Baik sebanyak 24 responden, kategori Cukup sebanyak 5 responden, kategori Tidak Baik adalah 4 responden, dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan lengkapnya sistem KKP dalam meng-update data sertifikat tanah.

3. Output

Bentuk keluaran data sertifikat tanah dengan sistem komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Pengoperasian KKP. Dalam pengoperasian KKP dapat memberikan output yang baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 15 responden, kategori Baik sebanyak 21 responden, kategori Cukup sebanyak 7 responden, kategori Tidak Baik adalah 2 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan pengoperasian yang tepat sehingga output yang didapat baik, maksudnya adalah dengan mengoperasikan sistem KKP maka produk sertifikat tanah sangat kecil kemungkinannya mengalami kesalahan.
- b. Arus Kerja. Arus kerja KKP sertifikat tanah menghasilkan output baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 8 responden, kategori Baik sebanyak 26 responden, kategori Cukup sebanyak 11 responden, kategori Tidak Baik dan kategori Sangat Tidak Baik adalah masing-masing 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan arus kerja komputer sertifikat tanah dalam mengupdate data dengan baik yang dapat menambah kecepatan kerja sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.

4. Basis Data

Basis data sertifikat tanah dengan sistem komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Menyeleraskan Sistem Kerja. Adanya KKP dapat

memberikan basis data yang menyeleraskan sistem kerja yang baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 16 responden, kategori Baik sebanyak 23, kategori Cukup adalah 6 responden, kategori Tidak Baik dan kategori Sangat Tidak Baik adalah masing-masing 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan basis data yang baik, sehingga keselarasan kerja terpenuhi.

- b. Basis Data Lengkap. Sistem KKP sertifikat tanah akan menghasilkan basis data yang lengkap, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 16 responden, kategori Baik sebanyak 15 responden, kategori Cukup sebanyak 11 responden, kategori Tidak Baik adalah 3 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan kerja komputer sertifikat tanah yang menghasilkan data secara lengkap dan valid keberadaan sertifikat tanah.

5. Kendali

Bentuk kendali KKP dalam menyimpan data sertifikat tanah dengan sistem komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Strategi KKP. Strategi KKP dapat memberikan kendali data secara baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 14 responden, kategori Baik 25 responden, kategori Cukup adalah 6 responden, kategori Tidak Baik dan kategori Sangat Tidak Baik adalah

masing-masing 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan strategi kendali yang tepat dalam mengatur KKP dalam menyimpan data dan kemudahan dalam mencari data.

- b. Kapasitas KKP. Kapasitas kerja KKP sertifikat tanah menghasilkan kendali komputer yang baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 17 responden, kategori Baik sebanyak 20 responden, kategori Cukup adalah 7 responden, kategori Tidak Baik adalah 1 responden, dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan kendali komputer sertifikat tanah dalam mengendalikan kapasitas kerja komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep.

Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan sertifikat tanah yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep dilakukan dengan sistem komputerisasi terlihat baik, sebagaimana berikut ini :

1. Dimensi Tampilan

Dimensi penampilan petugas dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep kepada publik mempunyai nilai yang baik, dari dua indikator yang diteliti.

- a. Penampilan Karyawan. Dalam penampilan karyawan memberikan pelayanan terlihat baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 14 responden, kategori Baik

sebanyak 24 responden, kategori Cukup sebanyak 7 responden, kategori Tidak Baik dan kategori Sangat Tidak Baik adalah masing-masing 0 responden. Keadaan yang demikian memberikan arti bahwa karyawan berpenampilan menarik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Perlengkapan Manajemen Pertanahan. Penampilan karyawan memperlihatkan adanya manajemen sertifikat tanah terlihat baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 18 responden, kategori Baik sebanyak 16 responden, kategori Cukup sebanyak 8 responden, kategori Tidak Baik adalah 3 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan adanya penampilan karyawan dengan perlengkapan manajemen yang lengkap dalam menyelesaikan sertifikat tanah.

2. Dimensi Keandalan

Dalam keandalan karyawan dalam memproses data sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Kecepatan Pelayanan. Dalam kecepatan pelayanan kepada masyarakat data terlihat baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 15 responden, kategori Baik sebanyak 20 responden, kategori Cukup sebanyak 9 responden, kategori Tidak Baik adalah 1 responden, dan kategori Sangat

Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam data sertifikat tanah.

- b. Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan. Ketepatan jadwal waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atas data sertifikat tanah terlihat cukup baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 11 responden, kategori Baik sebanyak 14 responden, kategori Cukup sebanyak 17 responden, kategori Tidak Baik adalah 3 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan adanya masih kurang tepat jadwal waktu karyawan saat memberikan pelayanan sertifikat.

3. Dimensi Tanggapan

Adanya tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan data sertifikat tanah dengan sistem komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Respon Karyawan Menerima Keluhan. Dalam menerima keluhan masyarakat atas layanan yang diberikan dengan baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 15 responden, kategori Baik sebanyak 22 responden, kategori Cukup adalah 8 responden, kategori Tidak Baik dan kategori Sangat

Tidak Baik adalah masing-masing 0 responden.

- b. Informasi Yang Diberikan. Informasi yang diberikan atas kerja KKP sertifikat tanah menghasilkan output baik, yaitu untuk Sangat Baik sebanyak 15 responden, kategori Baik sebanyak 20 responden, kategori Cukup adalah 9 responden, kategori Tidak Baik adalah 1 responden, dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan informasi kerja komputer sertifikat tanah yang diberikan kepada masyarakat dengan data dengan baik sehingga memberikan pemahaman yang benar kepada masyarakat.

4. Dimensi Jaminan

Jaminan data sertifikat tanah dengan sistem komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep yang diberikan kepada masyarakat mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Jaminan Pengetahuan. Adanya jaminan pengetahuan yang dimiliki karyawan terlihat baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 17 responden, kategori Baik sebanyak 15 responden, kategori Cukup sebanyak 11 responden, kategori Tidak Baik sebanyak 2 responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan jaminan pengetahuan karyawan dalam memberikan kebenaran informasi tentang sertifikat tanah.

- b. Jaminan Keamanan Pelayanan. Jaminan keamanan pelayanan dalam mengurus sertifikat tanah di BPN Kabupaten Sumenep terlihat baik, yaitu untuk Sangat Baik sebanyak 17 responden, kategori Baik sebanyak 10 responden, kategori Cukup sebanyak 15 responden, kategori Tidak Baik sebanyak 3 responden, dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden.

5. Dimensi Simpati

Bentuk perhatian karyawan kepada masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah dengan sistem komputer di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep mempunyai nilai yang baik, dilihat dua indikator yang diteliti.

- a. Perhatian Karyawan. Perhatian karyawan kepada masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah terlayanan secara baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 14 responden, kategori Baik sebanyak 23 responden, kategori Cukup sebanyak 7 responden, kategori Tidak Baik adalah 1 responden, dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden.
- b. Kepedulian dan Pemahaman Karyawan. Dalam memberikan pelayanan masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah karyawan peduli dan memahami kebutuhan masyarakat dengan baik, yaitu untuk kategori Sangat Baik sebanyak 12 responden, kategori Baik sebanyak 13 responden, kategori Cukup sebanyak 18 responden, kategori Tidak Baik adalah 2

responden dan kategori Sangat Tidak Baik adalah 0 responden. Keadaan yang demikian menunjukkan kurangnya kepedulian dan pemahaman karyawan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

F. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah kami teliti, dapat kami simpulkan :

- 1) Terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara sistem komputerisasi kantor pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep, dengan nilai $r = 0,419$. Hal ini dapat dibuktikan dengan tidak ada masyarakat yang komplain terhadap produk data sertipikat tanah dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Tingkat persamaan regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara sistem komputerisasi kantor pertanahan (KKP) terhadap kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep menunjukkan : $Y = 2,103 \text{ sistem kkp} + 0,513 \text{ kualitas pelayanan sertifikat tanah}$ Mempunyai tingkat pengaruh signifikan dengan posisi sama-sama positif.
- 3) Model anova data yang ada menunjukkan F hitung sebesar 9,174 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,004. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,004 < 0,05$.

- 4) Uji one sample test atas menunjukkan hasil thitung 67.367 dengan df 44, yang diukur kepada 45 responden dengan tingkat signifikasinya 0,000 yang berarti satu variable terdapat pengaruh satu sama lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Susanto. 2003. Sistem Informasi Manajemen. Edisi ke 2. : CV. Lingga Jaya Bandung
- Andi Kristanto. 2008. Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Gava. Media. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia:Gadjah Mada University Press. . Yogyakarta
- Harbani Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfa Beta Bandung:
- Kuswandi, 2004, Cara Mengukur Kepuasan Karyawan, Bumi Aksara, Jakarta,
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2008.Sistem Informasi Manajemen .Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Edisi 10. : salemba Empat. Jakarta
- Nasution, M.N., 2005, Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik, Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta
- Santoso, Snggih, dan Tjiptono, Fandy, 2001, Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS, PT. Alek Medika Kompotindo, Jakarta,
- Suharsimi Arikunto, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, PT. Rineka Cipta,
- Sugiono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sutarman. 2009.Pengantar Teknologi Informasi.: Sinar Grafika. Offset Jakarta
- Suwardi, 2007, Manajemen Pembelajaran, Mencipta Kreatif dan Berkompetensi, JP.Book, Surabaya,
- Wilkinson, Joseph W, 2000, Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Pertama,Cetakan Ketiga, Terjemahan Maulana, Agus, Penerbit Binarupa Angkasa, Jakarta

