BAB 3
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Sistem

Analisis sistem dapat didefinisikan sebagai kegiatan untuk melihat suatu sistem yang telah berjalan, mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan dan hambatan-hambatan yang ada, serta mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi ke dalam sistem yang baru [5].

3.1.1. Analisis Masalah

Kantor Pertanahan Kota Cimahi merupakan bagian di area sektoral yang membantu Badan pertanahan Nasional dalam menangani permasalahan pertanahan di kota Cimahi. Lembaga ini bertugas untuk memberikan pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Cimahi terhadap kepentingan yang berkaitan dengan masalah pertanahan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat suatu permasalahan yang terdiri dari :

1. Pemohon hak atas tanah merasa kesulitan untuk melihat status pergerakan pengajuan berkas permohonan yang diajukan dan melakukan pengaduan terhadap proses pelayanan perubahan hak tanah.
2. Kepala kantor pertanahan tidak mengetahui secara rinci kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang tersedia di kantor pertanahan.
3. Butuh waktu yang lama bagi Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi untuk mengetahui *progress* kerja pegawai di masing-masing bagian diantaranya adalah staf pengelola, Kasubsi PHI dan Kasi HTPT dalam melakukan pelayanan publik khususnya untuk pelayanan perubahan hak tanah.

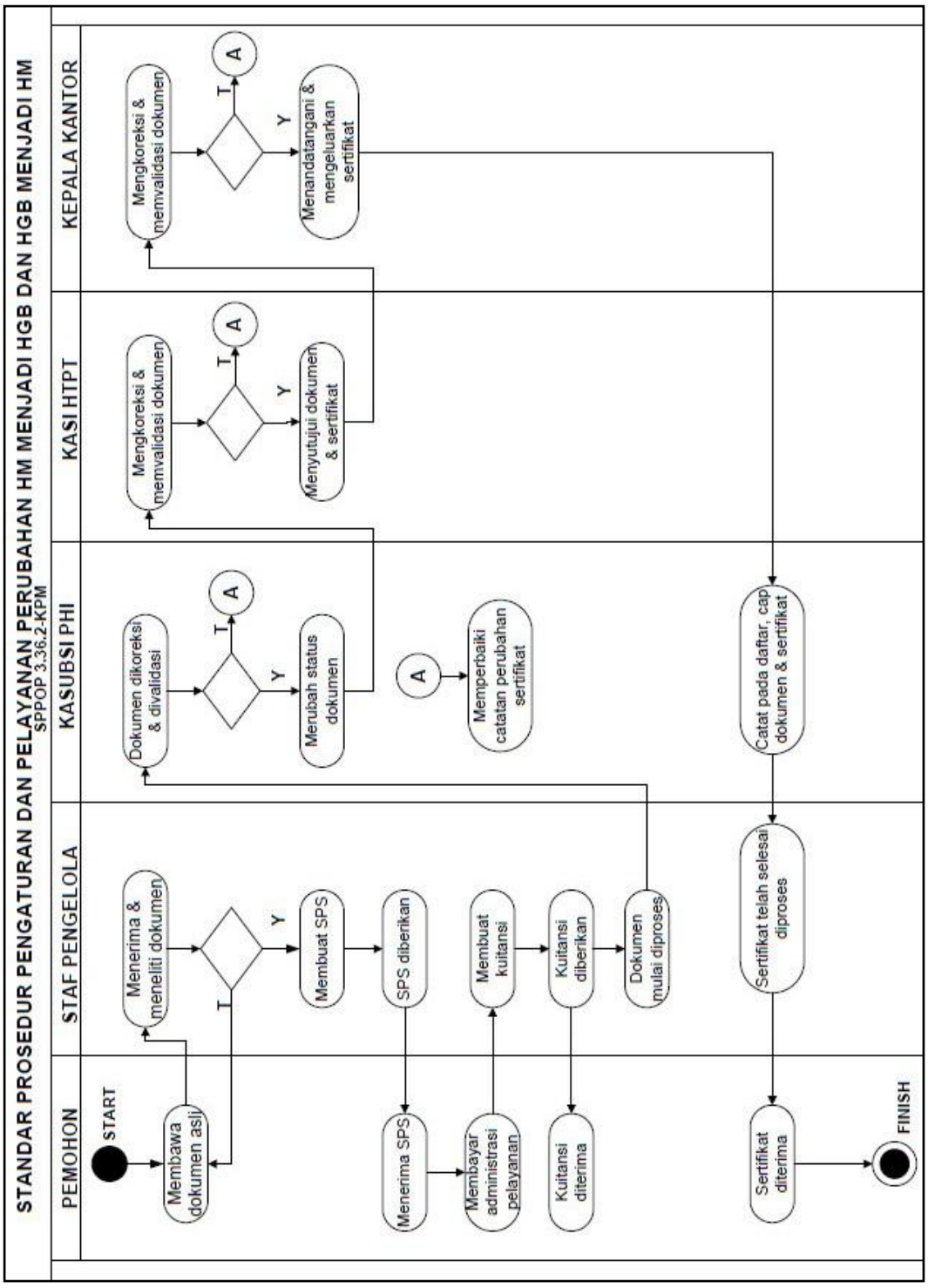
3.1.2. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem pada bagian ini memberikan suatu gambaran tentang sistem yang sedang berjalan pada suatu lembaga tertentu dengan tujuan untuk mengetahui secara terperinci cara kerja sistem yang ada. Kekurangan dan kelebihan pada sistem dapat diketahui sehingga dapat dibangun suatu perangkat lunak yang mempermudah kerja suatu sistem di lembaga tersebut.

3.1.2.1. Sistem Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah

Kantor Pertanahan Kota Cimahi saat ini memiliki suatu sistem yang belum terorganisir dengan baik. Hal ini dapat terlihat pada kegiatan pelayanan khususnya bagi pelayanan perubahan hak tanah. Pelayanan perubahan hak atas tanah merupakan pelayanan yang disediakan oleh kantor pertanahan untuk merubah hak tanah, yakni perubahan hak tanah dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik yang disebut dengan peningkatan hak tanah dan perubahan hak atas tanah dari Hak Milik ke Hak Guna Bangunan atau seringkali disebut dengan penurunan hak tanah.

Berikut adalah *activity diagram* pelayanan perubahan hak atas tanah yang berlaku di kantor pertanahan kota Cimahi :



Gambar 3.1 ***Activity Diagram*** **Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah**

Berikut ini adalah prosedur pelayanan perubahan hak atas tanah yang sedang berjalan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi sesuai dengan SPPOP 3.36.2-KPM :

1. Langkah awal yang dilakukan pemohon adalah membawa dokumen-dokumen asli yang diperlukan ke kantor pertanahan seperti : Sertifikat Asli, Bukti Terakhir Pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), Surat IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), Akta Jual Beli dan Fotokopi KTP. Setelah itu pemohon diharuskan untuk membeli dan mengisikan formulir yang disediakan.
2. Setelah berkas lengkap maka pemohon dapat langsung melanjutkan proses selanjutnya dengan memberikan kepada staf pengelola di loket yang telah tersedia di kantor pertanahan.
3. Selanjutnya pemrosesan akan dilanjutkan oleh staf pengelola. Staf pengelola bertugas untuk meneliti kelengkapan dokumen. Setelah diteliti kelengkapannya maka staf pengelola akan membuat SPS (Surat Perintah Setor) dan akan memberikan kepada pemohon untuk menyelesaikan administrasi pembayaran pelayanan.
4. Apabila administrasi telah dilunasi, maka pemohon akan diberikan kuitansi oleh staf pengelola. Fungsi dari kuitansi ini adalah sebagai alat bukti pembayaran telah dilunasi sekaligus sebagai bukti pengambilan sertifikat.
5. Proses dilanjutkan ke Kasubsi PHI dengan mengkoreksi dokumen bila ada kekurangan dan memvalidasinya. Bila sudah benar maka staus dokumen dirubah. Bila HGB menjadi HM dan sebaliknya bila HM menjadi HGB.
6. Setelah selesai divalidasi, Kasubsi PHI akan memberikan dikumen asli dan sertifikat ke Kasi HTPT.
7. Kasi HTPT mengkoreksi serta memvalidasi kembali berkas yang telah diperiksa di Kasubsi PHI. Bila semuanya telah lengkap dan valid maka Kasi HTPT akan memberikan paraf pada dokumen dan melanjutkan proses pelayanan untuk segera diberikan ke Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi.
8. Kepala Kantor Pertanahan bertugas untuk memeriksa kembali berkas yang telah diperiksa sebelumnya oleh Kasubsi PHI dan Kasi HTPT. Setelah

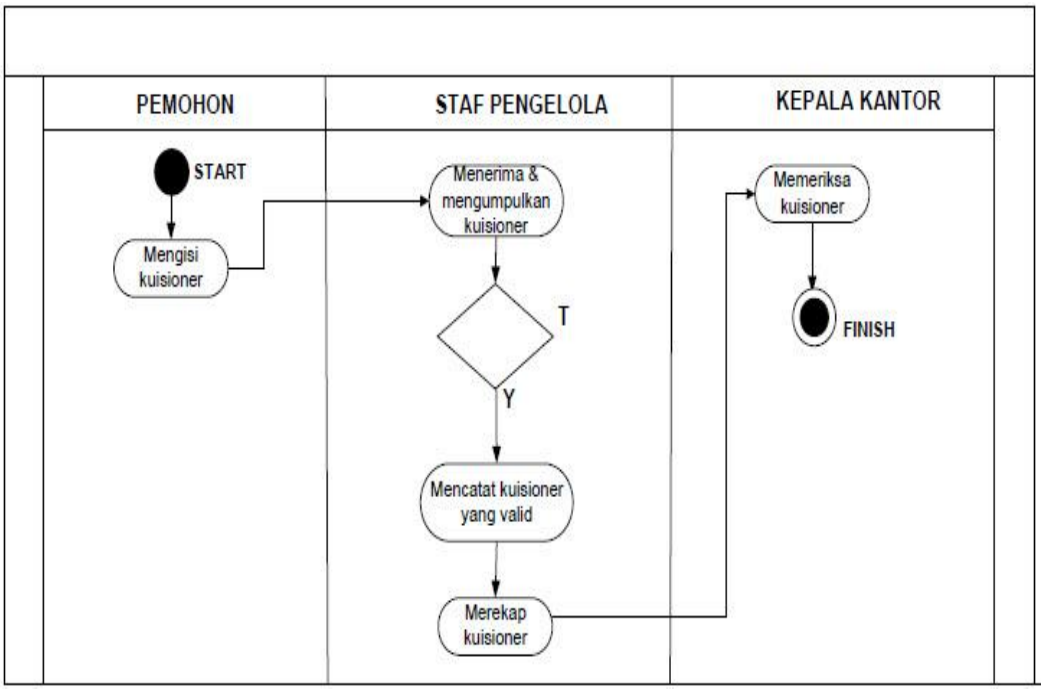
semuanya dianggap valid, Kepala Kantor dapat menandatangani sertifikat yang telah berubah statusnya.

9. Selanjutnya sertifikat tersebut dikembalikan kepada Kasubsi PHI untuk dibubuhkan cap asli. Setelah selesai sertifikat bisa langsung diberikan kepada staf pengelola.
10. Sertifikat yang telah selesai diproses dapat diambil oleh pemohon di loket staf pengelola dengan membawa kuitansi sebagai bukti pelunasan administrasi pada proses sebelumnya.

3.1.2.2. Sistem Kepuasan Pelayanan Kantor Pertanahan

Sistem kepuasan pemohon hak atas tanah terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Cimahi belum berjalan sesuai dengan keinginan. Hal ini dapat terlihat dari kurangnya sosialisasi kantor pertanahan dalam mewajibkan pemohon untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Fungsi kotak kritik dan saran yang ada saat ini hanya digunakan sebagian kecil pemohon yang berniat untuk memberikan penilaiannya dan sisanya tidak peduli akan keberadaan kotak kritik dan saran. Hal ini menyebabkan Kepala Kantor Pertanahan Cimahi tidak dapat menganalisis secara menyeluruh penilaian dari pemohon yang akan berpengaruh dalam menentukan perubahan-perubahan untuk memajukan pelayanan publik yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Berikut ini adalah *activity diagram* kepuasan pelayanan perubahan hak tanah yang sedang berjalan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi :



Gambar 3.2 *Activity Diagram* Kepuasan Pelayanan Kantor Pertanahan

3.1.2.3. Sistem Pantauan *Progress* Kerja Pegawai

Pimpinan dalam suatu instansi sudah sepatutnya mengetahui proses pelaksanaan pelayanan publik yang diterapkan dalam sistem di instansi tersebut. Seperti halnya juga dengan Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi yang harus mengetahui *progress* kerja dari pegawai yang melayani perubahan hak tanah. Pegawai yang bertanggung jawab melayani perubahan hak tanah tersebut meliputi staf pengelola, Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah dan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah.

Di dalam sistem yang sedang berjalan, pantauan *progress* masih dilakukan secara langsung dan perlahan. Dimana Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi melihat kinerja dari masing-masing bagian secara langsung dan dilakukan satu per satu. Biasanya Kepala Kantor mengunjungi ruangan pegawai per bagian sekaligus membicarakan masalah-masalah yang ada pada bagian tersebut.

3.1.3. Analisis Sistem yang Akan Dibangun

Dari permasalahan-permasalahan yang ada, solusi yang ditawarkan adalah mengembangkan sistem kerja yang sudah ada dengan menyediakan fasilitas inovatif yang dapat membuat pengguna situs lebih efektif dan efisien.

3.1.3.1. Sistem Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah

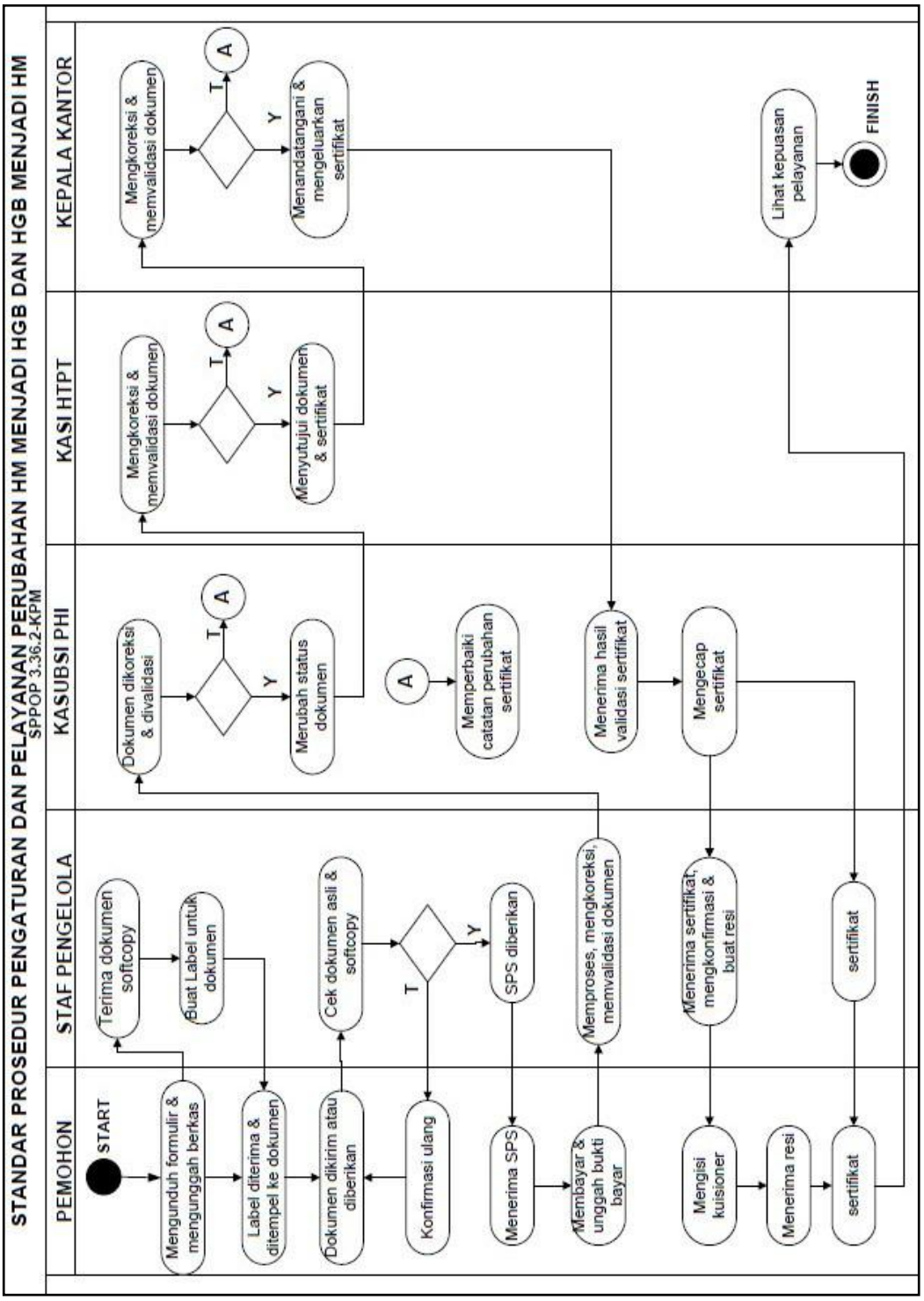
Sistem yang akan dibangun pada sistem ini diantaranya adalah untuk menyediakan pelayanan perubahan hak atas tanah yang berlaku khusus masyarakat kota Cimahi. Sistem *online* ini dimaksudkan sebagai *website* yang melengkapi proses pelayanan perubahan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Hal ini untuk membantu pemohon dalam melihat pergerakan status berkas di dalam proses pelayanan yang telah diajukan. Sehingga pemohon tidak perlu datang berkali-kali ke kantor pertanahan hanya untuk memastikan berkas telah selesai diproses. Proses pelayanan tetap dilakukan secara fisik oleh kantor pertanahan dan sistem informasi dibuat sebagai pelengkap sistem kantor pertanahan yang dilakukan secara sistem.

Berikut adalah alur pada sistem pelayanan perubahan hak atas tanah berbasis web yang akan dibangun :

1. Untuk proses pengaksesannya dimulai dengan kegiatan pemohon sebagai user untuk mengisikan formulir dan pemohon dapat mengunggah berkas yang dibutuhkan sesuai dengan syarat yang berlaku.
2. Setelah itu pemohon mengirimkan berkas asli ke kantor pertanahan. Proses selanjutnya, apabila berkas telah diterima di kantor pertanahan dilanjutkan pemrosesan input data oleh staf pengelola. Di sisi lain user bisa melihat pergerakan proses berkas di dalam pelayanannya.
3. Setelah diinputkan, staf dapat melanjutkan dengan mengirimkan SPS (Surat perintah Setor) ke pemohon bila belum memenuhi syarat maka staf pengelola akan memberikan konfirmasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan. Untuk pemohon yang mendapat SPS diwajibkan membayar sesuai dengan tagihan yang diminta dengan membayarkan langsung ke rekening kantor pertanahan Kota Cimahi.

4. Bila sudah membayar maka pemohon diwajibkan mengirim bukti pembayaran melalui *website* dengan mengunggah bukti pembayaran tersebut. Setelah membayar maka hak pemohon untuk melanjutkan proses telah selesai dan tinggal menunggu verifikasi dan melihat status sertifikat dari kantor pertanahan.
5. Staf mengirimkan berkas-berkas pemohon ke Kepala Subseksi Pendaftaran Hak dan Informasi (PHI). Kepala Subseksi PHI bertugas meneliti dokumen yang ada serta membuat catatan perubahan hak pada sertifikat. Setelah valid maka sertifikat dan dokumen diteruskan ke Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah (HTPT).
6. Kemudian Kepala Seksi HTPT bertugas melakukan validasi dan mengoreksi dokumen dan sertifikat, bila sudah valid, Kasi HTPT telah selesai memproses dan dokumen beserta sertifikat akan dikirim langsung ke kepala Kantor pertanahan.
7. Kepala Kantor bertugas untuk mengkaji dan memeriksa ulang dokumen yang diberikan dan bila sudah benar maka Kepala Kantor memberikan verifikasi akhir dari setiap unsur dan menambahkan tanda tangan pada sertifikat.
8. Setelah itu sertifikat bisa diteruskan ke bagian staf pengelola pendaftaran untuk diberikan nomor registrasi pada sertifikat dan menambahkan stempel. Setelah selesai dikerjakan maka sertifikat akan dicetak oleh staf.
9. Dan staf akan konfirmasi pemohon untuk segera mengambil sertifikat yang telah selesai diproses.

Selama proses pelayanan diproses secara fisik, pemohon dapat melihat pergerakan status berkas yang sedang berlangsung di kantor pertanahan. Status berkas yang dapat dilihat di *website* ini terdiri dari enam status antara lain adalah status yang belum diverifikasi, status yang telah diverifikasi, status berkas berada di Kasubsi PHI, status berkas berada di Kasi HTPT, status berkas berada di Kepala Kantor dan status berkas telah selesai. Dengan adanya hal ini maka pemohon tidak perlu mengecek berkali-kali ke kantor pertanahan bila berkas dinyatakan belum selesai.

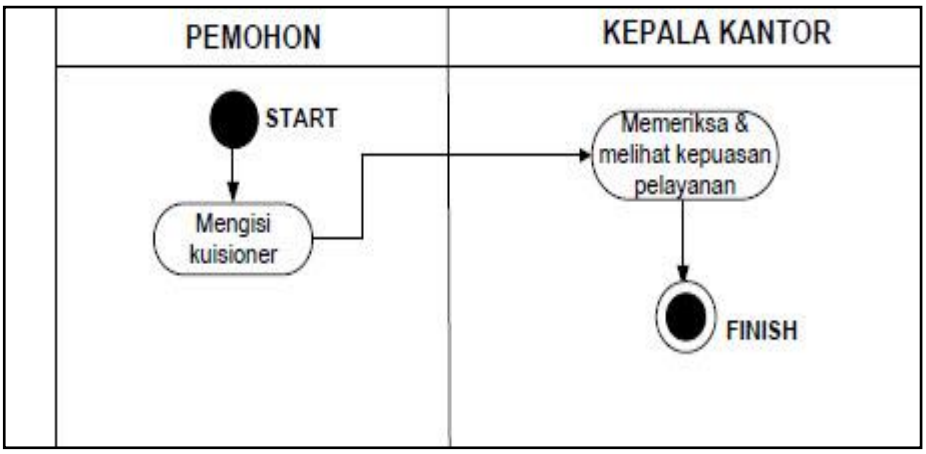


Gambar 3.3 *Activity Diagram* Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah yang Akan Dibangun

3.1.3.2. Sistem Kepuasan Pelayanan Kantor Pertanahan

Sistem kepuasan pelayanan pantor pertanahan yang akan dibangun harus lebih efektif dibandingkan dengan sistem yang sedang berjalan. Sistem ini mewajibkan pemohon untuk dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan secara langsung. Setiap pemohon yang melakukan perubahan kepemilikan tanah melalui *website*, pada tahap akhir pemohon harus mengisikan kuisioner yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh kantor pertanahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemohon dapat melihat pelayanan secara langsung yakni pada saat pemohon mengirimkan berkas asli kepada kantor pertanahan untuk dirubah hak kepemilikannya.

Di bawah ini adalah gambaran arus proses sistem kepuasan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi :



Gambar 3.4 *Activity Diagram* Kepuasan Pelayanan Kantor Pertanahan

3.1.3.3. Sistem Pantauan *Progress* Kerja Pegawai

Sistem pantauan *progress* kerja pegawai yang akan dibangun memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan sistem *progress* kinerja pegawai yang sedang berjalan. Perbedaannya dapat dilihat dari proses kerja Kepala Kantor Pertanahan dalam memantau kinerja pegawai di setiap bagian. Dalam hal ini,

Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi dapat memantau kinerja pegawai dalam waktu yang bersamaan. Dimulai dari melihat banyaknya pemohon yang mengajukan permohonan. Sampai dengan *progress* kerja yang dikerjakan pegawai di setiap bagiannya. Kepala Kantor Pertanahan tidak perlu mengunjungi setiap ruangan pegawai hanya untuk melihat *progress* pekerjaan yang ada. Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi cukup mengakses *website* dari dalam ruangan kepala Kantor maupun di luar ruangan Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

3.1.4. Analisis Metode *Servqual*

Metode *Servqual* merupakan singkatan dari metode *Service Quality* yang merupakan salah satu metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeitahml.

Adapun riset kuantitatif yang telah dikembangkan oleh ketiga peneliti tersebut telah menghasilkan instrumen yang terdiri dari dua bagian:

1. Bagian ekspektasi, yakni bagian yang menentukan ekspektasi umum atau harapan pelanggan terhadap jasa yang disediakan.
2. Bagian persepsi, yakni bagian yang diukur berdasarkan kerja nyata pegawai terhadap pelayanan jasa yang disediakan.

Pembagian kategori metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai.
2. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf atau pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian pribadi pegawai kepada para pemohon hak atas tanah.

3.1.4.1. Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner

Dari pembagian kuisioner didapatkan data mengenai profil responden pengguna pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Sampel diambil sebanyak 30 responden yang dipilih secara acak. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada masing-masing pengguna pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Setiap pengguna pelayanan harus mengisikan kuisioner sebenar-benarnya mengenai penilaian terhadap pelayanan tersebut.

Tabel 3.1 Gambaran Umum Responden

Karakteristik	Kelompok	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	63,33%
	Wanita	36,67%
Umur	17- 25 tahun	6,67%
	26 - 35 tahun	40%
	36 - 45 tahun	36,67%
	lebih dari 45 tahun	16,66%
Pekerjaan	Pelajar / mahasiswa	6,67%
	Pegawai Swasta	40%
	Wiraswasta	26,67%
	PNS/ Pegawai BUMN/ABRI	10%
	Ibu Rumah Tangga	16,66%
	Lainnya	0%
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	0%
	SD / sederajat	0%
	SMP / sederajat	6,67%
	SMA / sederajat	6,67%
	Diploma	33,33%
	Sarjana	53,33%

Terdapat dua macam kuisioner yang tersedia, yakni:

i. Kuisioner Pelayanan Menurut Harapan dari Pemohon

Kuisioner ini disebut juga dengan kuisioner harapan (ekspetasi). Pemohon dapat mengisikan kuisioner ini berdasarkan dari harapan pelayanan yang diinginkan di kantor pertanahan.

ii. Kuisioner Pelayanan berdasarkan Kerja Nyata di Kantor Pertanahan

Kuisioner ini disebut juga dengan kuisioner persepsi. Kuisioner ini didasarkan dari pengisian pemohon dengan menilai kinerja nyata dari pelayanan yang tersedia di kantor pertanahan.

Dalam kuisioner yang diajukan terdapat sebelas pernyataan yang dikemukakan dalam kedua kuisioner tersebut. Dan untuk menyatakan penilaian pemohon dapat mengisikan jawaban berdasarkan *Skala Likert* yang terdiri atas 5 butir kriteria. Skala *Likert* dibagi atas 5 butir dengan rumus perhitungan sebagai berikut :

$$Range = \frac{Nilai\ tertinggi - nilai\ terendah}{banyaknya\ butir} = \frac{5-1}{5} = 0{,}8$$

Keterangan :

1 <= *score* <= 1,8 : Sangat tidak setuju

1,8 <= *score* <= 2,6 : Tidak setuju

2,6 <= *score* <= 3,4 : Netral (tidak ada pendapat)

3,4 <= *score* <= 4,2 : Setuju

4,2 <= *score* <= 5 : Sangat setuju

Penyebaran kuesioner penelitian 30 data dilakukan selama satu setengah bulan atau 30 hari kerja. Kuisioner ini dianggap sah apabila semua pertanyaan telah dijawab dengan salah satu pilihan jawaban dan tidak ada pertanyaan yang tidak terjawab.

a. Jumlah kuisioner yang disebarkan = 30 buah.
b. Jumlah kuisioner yang kembali = 30 buah.
c. Jumlah kuisioner yang sah = 30 buah.

Berikut adalah *item-item* kuisioner penelitian yang disebarkan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi :

Tabel 3.2 Kuisioner Pelayanan Menurut Harapan Dari Pemohon

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas (kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan)					
2	Ketersediaan alat yang memadai dalam pelayanan					
3	Kerapihan berpakaian pegawai					
4	Memberikan pelayanan secara akurat dan handal					
5	Penyampaian informasi dilakukan secara konsisten (tidak berubah-ubah)					
6	Pelayanan diproses secara cepat					
7	Pegawai menguasai dan mengerti akan proses pelayanan					
8	Pegawai memberikan pelayanan secara ramah					
9	Pegawai memberikan pelayanan secara sopan					
10	Terbukanya komunikasi antara pegawai dan pemohon					
11	Proses pelayanan memudahkan pemohon					

Pernyataan skala penilaian *Skala Likert* yang terdiri atas 5 butir kriteria :

1 = Sangat tidak setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

Tabel 3.3 Kuisioner Pelayanan berdasarkan kerja nyata di kantor pertanahan

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas (kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan)					
2	Ketersediaan alat yang memadai dalam pelayanan					
3	Kerapihan berpakaian pegawai					
4	Memberikan pelayanan secara akurat dan handal					
5	Penyampaian informasi dilakukan secara konsisten (tidak berubah-ubah)					
6	Pelayanan diproses secara cepat					
7	Pegawai menguasai dan mengerti akan proses pelayanan					
8	Pegawai memberikan pelayanan secara ramah					
9	Pegawai memberikan pelayanan secara sopan					
10	Terbukanya komunikasi antara pegawai dan pemohon					
11	Proses pelayanan memudahkan pemohon					

Sedangkan pernyataan skala penilaian pelayanan berdasarkan kinerja nyata kantor pernyataan dinyatakan dalam :

1 = Sangat tidak puas
2 = Tidak puas
3 = Netral
4 = Puas
5 = Sangat puas

Kedua kuisioner tersebut menyatakan pernyataan yang sama seputar keadaan dan pelayanan yang ada di kantor pertanahan dengan memenuhi kriteria *reliability, assurance, tangible, emphaty* dan *responsivness*.

a) *Reliability*

Kehandalan pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Di dalam kuisioner di atas kriteria *reliability* terdapat pada pernyataan nomor 3 dan 4.

b) *Assurance*

Pelanggan atau pemohon atas tanah mengharapkan petugas pelayan jasa terlihat sopan dan terpelajar. Melalui tindakan dan penampilannya, orang yang menyediakan jasa menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Di dalam kuisioner di atas kriteria *assurance* terdapat pada pernyataan nomor 8 dan 9.

c) *Tangible*

Merupakan hal-hal yang dilihat oleh pelanggan saat datang ke kantor pertanahan. Mencakup fasilitas yang tersedia, pekerjaan pegawai yang melayani dan perlengkapan atau perlengkapan. Di dalam kuisioner di atas kriteria *tangible* terdapat pada pernyataan nomor 1 dan 2.

d) *Emphaty*

Petugas pelayan jasa harus memberikan perhatian yang tulus dan memenuhi kebutuhan dari para pelanggan. Di dalam kuisioner di atas kriteria *emphaty* terdapat pada pernyataan nomor 10 dan 11.

e) Responsivness

Kemampuan petugas pelayan jasa dalam melayani pelanggan secara tanggap serta memberikan solusi permasalahan terhadap pelanggan. Pernyataan yang termasuk kriteria di atas ialah pernyataan nomor 5, 6 dan 7.

3.1.4.2. Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur yakni berupa kuisioner yang berisi tingkat kepuasan para konsumen dari segi harapan dan kenyataan. Hasil data mentah kuisioner ini kemudian digunakan untuk pengujian validalitas dan reliabilitas.

A. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk melihat kecocokan alat ukur yang digunakan terhadap tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Momen Pearson.*

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

r = *koefisien validitas item yang dicari*
n = *jumlah responden*
Σx = *jumlah skor dalam distribusi x*
Σy = *jumlah skor dalam distribusi y*
$\sum x^2$ = *jumlah kuadrat pada masing-masing skor x*
$\sum y^2$ = *jumlah skor pada masing-masing skor y*
Koefisien validitas dianggap valid jika rhitung > rtabel α=5%

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas berdasarkan harapan pemohon (ekspetasi)

Atribut	Corellation Pearson	R tabel	Keterangan
X1	0,388	0,361	VALID
X2	0,398	0,361	VALID
X3	0,606	0,361	VALID
X4	0,641	0,361	VALID
X5	0,556	0,361	VALID
X6	0,519	0,361	VALID
X7	0,769	0,361	VALID
X8	0,388	0,361	VALID
X9	0,574	0,361	VALID
X10	0,391	0,361	VALID
X11	0,498	0,361	VALID

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas berdasarkan kerja nyata (persepsi)

Atribut	Corellation Pearson	R tabel	Keterangan
X1	0,405	0,361	VALID
X2	0,506	0,361	VALID
X3	0,680	0,361	VALID
X4	0,502	0,361	VALID
X5	0,739	0,361	VALID
X6	0,535	0,361	VALID
X7	0,683	0,361	VALID
X8	0,365	0,361	VALID
X9	0, 584	0,361	VALID
X10	0,428	0,361	VALID
X11	0,451	0,361	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas di atas telah diketahui bahwa uji validitas ekspetasi dan persepsi memiliki hasil yang valid dikarenakan nilai R hitung > R tabel.

B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran kuisioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran lebih dari sekali. Metode yang digunakan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach.*

$$\boldsymbol{r = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right]}$$

r = koefisien reliabilitas instrument (Cronbach Alpha)
k = banyaknya butir pernyataan atau soal
$\sum \sigma b^2$ *= total varians butir*
σt^2 *= total varians*

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan harapan pemohon (ekspetasi)

Alpha Cronbach
0,645654

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan kerja nyata (persepsi)

Alpha Cronbach
0,763815

Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas harapan pemohon (ekspetasi) di atas hasil yang dicapai adalah sebesar 0,645654. Dengan ini penilaian atas reliabilitas masih dalam ambang cukup reliabel. Artinya reliabilitas dalam tingkat ini masih bisa

digunakan dalam perhitungan penilaian kepuasan. Sedangkan Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan kerja nyata (persepsi) menyatakan jumlah yang dicapai sebesar 0,763815 yakni nilai yang memilki hubungan yang erat (reliabel).

C. Penyusunan Matriks Data Mentah

Setelah keseluruhan kuesioner disebarkan dan dikumpulkan kembali, maka langkah selanjutnya dilakukan penyusunan matriks data mentah. Hal ini dilakukan agar mempermudah dalam melakukan proses pengolahan data.

Berikut adalah data mentah kuisioner berdasarkan harapan pemohon dengan keterangan skala penilaian *Likert* :

1 : Sangat tidak penting
2 : Tidak penting
3 : Cukup penting
4 : Penting
5 : Sangat Penting

Tabel 3.8 Matriks Data Mentah Kuisioner berdasarkan Harapan Pemohon

Responden	Jawaban Responden per Item Pertanyaan										
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
6	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4
8	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
9	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3
10	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5
11	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3
13	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3
15	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
16	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
17	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3

18	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
19	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3
20	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4
21	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
22	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
26	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5
27	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
28	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5
29	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4

Berikut adalah data mentah kuisioner berdasarkan kinerja nyata :

Keterangan :

1 : Sangat tidak puas
2 : Tidak puas
3 : Cukup Puas
4 : Puas
5 : Sangat Puas

Tabel 3.9 Matriks Data Mentah Kuisioner berdasarkan Kerja Nyata

Responden	**Jawaban Responden per Item Pertanyaan**										
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**
1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
6	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
9	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	2
10	4	4	4	3	4	2	5	4	3	3	2
11	4	3	5	3	4	2	5	3	4	3	2
12	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	3
13	4	3	5	3	5	2	4	3	3	3	3
14	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3
15	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3

16	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
23	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
24	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2
25	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3
26	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
27	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3
28	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
29	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
30	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2

D. NIK (Nilai Indeks Kinerja) Kepuasan Pelayanan

Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepuasan pelanggan akan membuat suatu titik yang terdapat di dalam diagram kartesius. NIK tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara mencari rata-rata skor tingkat kepuasan suatu atribut. Perhitungan dilakukan dengan rumus berikut:

NIK kepuasan atribut i = $\frac{\sum(Nj\ .Xi)}{\sum k}$

N = penilaian untuk setiap 1 variabel pertanyaan

X = skala likert (1,2,3,4,5)

K = banyak responden

Tabel 3.10 NIK Kepuasan Pelanggan berdasarkan Penilaian Harapan

No	Pernyataan	Jumlah Responden yang Memilih (orang)					NIK
		1	2	3	4	5	
1	Fasilitas (kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan)	0	0	3	22	5	4,066667
2	Ketersediaan alat yang memadai dalam pelayanan	0	0	8	18	4	3,866667
3	Kerapihan berpakaian pegawai	0	0	9	15	6	3,9
4	Memberikan pelayanan secara akurat dan handal	0	0	12	14	4	3,733333
5	Penyampaian informasi dilakukan secara konsisten (tidak berubah-ubah)	0	0	10	13	7	3,9
6	Pelayanan diproses secara cepat	0	0	5	19	6	4,033333
7	Pegawai menguasai dan mengerti akan proses pelayanan	0	0	10	15	5	3,833333
8	Pegawai memberikan pelayanan secara ramah	0	0	8	19	3	3,833333
9	Pegawai memberikan pelayanan secara sopan	0	0	11	13	6	3,833333
10	Terbukanya komunikasi antara pegawai dan pemohon	0	0	9	15	6	3,9
11	Proses pelayanan memudahkan pemohon	0	0	8	16	6	3,933333
		total seluruh					42,8333
		Rata-rata keseluruhan					3,8939

Tabel 3.11 NIK Kepuasan Pelanggan berdasarkan Kerja Nyata

No	Pernyataan	Jumlah Responden yang Memilih (orang)					NIK
		1	2	3	4	5	
1	Fasilitas (kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan)	0	1	19	10	0	3,3
2	Ketersediaan alat yang memadai dalam pelayanan	0	3	19	8	0	3,166667
3	Kerapihan berpakaian pegawai	0	0	17	8	5	3,6
4	Memberikan pelayanan secara akurat dan handal	0	4	22	4	0	3
5	Penyampaian informasi dilakukan secara konsisten (tidak berubah-ubah)	0	5	12	10	3	3,366667
6	Pelayanan diproses secara cepat	0	11	14	5	0	2,8
7	Pegawai menguasai dan mengerti akan proses pelayanan	0	5	14	8	3	3,3
8	Pegawai memberikan pelayanan secara ramah	0	6	19	5	0	2,966667
9	Pegawai memberikan pelayanan secara sopan	0	5	18	6	1	3,1
10	Terbukanya komunikasi antara pegawai dan pemohon	0	10	18	2	0	2,733333
11	Proses pelayanan memudahkan pemohon	0	15	14	1	6	3,533333
		total seluruh					34,86667
		Rata-rata keseluruhan					3,169697

Keterangan berikut merupakan penjelasan perhitungan NIK kepuasan penilaian berdasarkan harapan seperti Tabel 3.10 dan perhitungan NIK kepuasan penilaian berdasarkan kinerja nyata seperti Tabel 3.11 dengan menggunakan skala penilaian *Likert* yakni :

HARAPAN (Ekspetasi)

1 = Sangat tidak penting
2 = Tidak penting
3 = Cukup penting
4 = Penting
5 = Sangat Penting

KERJA NYATA (Persepsi)

1 = Sangat tidak puas
2 = Tidak puas
3 = Cukup puas
4 = Puas
5 = Sangat Puas

Berdasarkan keterangan di atas, maka akan dihasilkan penjabaran yang digunakan untuk mengukur tingkat penilaian dalam atribut yang tersedia, diantaranya adalah :

a. Atribut ke-1 : Fasilitas (kenyamanan kebersihan ruangan pelayanan)

   Penjelasan mengenai atribut ini dapat terbagi menjadi dua bagian diantaranya adalah kenyamanan dan kebersihan. Kenyamanan dapat dinilai dari penglihatan pemohon mengenai keteraturan fisik ruangan pelayanan yang terpelihara baik. Sedangkan kebersihan dapat terlihat dari ruangan pelayanan yang bersih atau terlihat kotor.

   Rincian penilaian dapat dijelaskan seperti di bawah ini :

   Skala 1 = Ruangan pelayanan yang tersedia sangat tidak nyaman dan kotor

   Skala 2 = Ruangan pelayanan tidak nyaman dan kotor

   Skala 3 = Ruangan pelayanan cukup nyaman dan kurang bersih

   Skala 4 = Ruangan pelayanan nyaman dan bersih

   Skala 5 = Ruangan pelayanan sangat nyaman dan bersih

b. Atribut ke-2 : Ketersediaan alat yang memadai

   Penilaian alat yang memadai dari kantor pertanahan dapat terlihat dengan kelengkapan alat yang berhubungan dengan pelayanan meliputi kelengkapan alat tulis seperti pulpen. Rincian penilaian untuk ketersediaan alat yang memadai dapat dijelaskan seperti di bawah ini :

   Skala 1 = Alat yang tersedia sangat tidak memadai dan tidak komplit

   Skala 2 = Alat yang tersedia tidak memadai dan belum komplit

   Skala 3 = Alat yang tersedia cukup memadai dan masih belum komplit

   Skala 4 = Alat yang tersedia sudah memadai dan komplit

   Skala 5 = Alat yang tersedia sangat memadai

c. Atribut ke-3 : Kerapihan berpakaian pegawai

   Kerapihan tidak hanya berlaku bagi ruangan pelayanan namun juga bagi para pegawai yang melayani. Kerapihan berpakaian pegawai akan mempengaruhi penilaian suatu pelayanan. Pemohon dapat menilai kerapihan pegawai dari

cara berpakaian, keseragaman berpakaian pegawai serta kelengkapan atribut seperti nama pegawai.

Rincian penilaian atribut di atas dapat dijelaskan seperti :

Skala 1 = Baju pegawai sangat tidak rapi, pakaian pegawai pertanahan banyak yang tidak seragam, dan pegawai tidak menggunakan atribut

Skala 2 = Baju pegawai tidak rapi, pakaian pegawai tidak seragam, aribut tidak digunakan oleh semua pegawai

Skala 3 = Baju pegawai cukup rapi, pakaian pegawai ada yang tidak seragam dan atribut masih kurang lengkap

Skala 4 = Hampir seluruh pegawai berpakaian rapi, seluruh pegawai sudah berseragam dan atribut telah digunakan oleh sebagian besar pegawai

Skala 5 = Seluruh pegawai telah berpakaian rapi, sudah semua berseragam dan seluruhnya sudah menggunakan atribut secara komplit

d. Atribut ke-4 : Memberikan pelayanan secara akurat dan handal

Penilaian atribut ini berdasarkan ketersediaan pegawai memberikan pelayanan secara akurat yakni berarti teliti dan seksama dalam melakukan pelayanan dan pegawai memproses pelayanan tanpa ada kesalahan. Serta handal yang berarti dapat dipercaya dalam pengerjaan proses pelayanannya. Maksud dapat dipercaya adalah bahwa pegawai melakukan proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan baik oleh kantor pertanahan maupun oleh BPN RI.

Ukuran penilaian atribut di atas dapat dijelaskan seperti di bawah ini:

Skala 1 = Pegawai yang sangat tidak teliti dan tidak dapat dipercayadalam melayani pelayanan

Skala 2 = Pegawai kurang teliti dan kurang dapat dipercaya dalam melayani pelayanan

Skala 3 = Pegawai kurang teliti namun dapat dipercaya

Skala 4 = Pegawai sudah teliti dan seksama dalam memproses serta dapat dipercaya untuk melayani pelayanan

Skala 5 =Pegawai sangat teliti dan handal serta tidak pernah berbuat kesalahan selama memberikan pelayanan

e. Atribut ke-5 : Penyampaian informasi dilakukan secara konsisten / tidak berubah- ubah.

Pernyataan ini menjelaskan bahwa penyampaian informasi dari pegawai pertanahan mengenai pelayanan yang tersedia sifatnya tetap. Sehingga implementasi pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan pemohon pun tidak akan merasa kebingungan dalam menjalani atau melakukan pelayanan di kantor pertanahan.

Skala 1 = Penyampaian informasi dari masing-masing pegawai selalu berbeda-beda setiap waktunya dan tidak berjalan secara konsisten

Skala 2 = Terkadang ada pegawai yang menyampaikan informasi secara berbeda di setiap waktunya

Skala 3 = Sebagian pegawai menyampaikan informasi dilakukan sudah cukup konsisten

Skala 4 = Sebagian besar pegawai menyampaikan informasi secara konsisten di setiap waktunya

Skala 5 = Setiap pegawai di kantor pertanahan secara kompak menyampaikan informasi dengan konsisten/ tidak berubah-ubah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah berlaku

f. Atribut ke-6 : Pelayanan dilakukan secara cepat

Pernyataan ini menyatakan bahwa proses pelayanan yang tersedia dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ada serta dilakukan dengan sangat cekatan oleh pegawai yang bersangkutan.

Skala 1 = Pegawai melakukan pelayanan secara lambat dan hasil pelayanan sangat tidak sesuai dan jauh dengan ketentuan waktu yang telah

dipublikasikan, perbedaan yang dihasilkan mencapai lebih dari 14 hari kerja

Skala 2 = Pegawai melakukan pelayanan dengan lambat dan tidak sesuai, perbedaan yang dihasilkan mencapai lebih dari 7 hari kerja

Skala 3 = Pegawai melakukan pelayanan dengan cukup lambat dan perbedaan yang dihasilkan pada pelayanan mencapai sekitar 2 s.d 7 hari kerja

Skala 4 = Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang ditentukan

Skala 5 = Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat bahkan kurang dari waktu yang ditentukan

g. Atribut ke-7 : Pegawai menguasai dan mengerti akan proses pelayanan

Atribut ini menjelaskan bahwa pegawai benar-benar tahu dan memahami bagaimana proses pelayanan serta mampu dan sanggup untuk melayani pemohon dalam proses pelayanan publik di kantor pertanahan.

Skala 1 = Pegawai sangat tidak mengerti dan tidak menguasai proses pelayanan

Skala 2 = Pegawai ragu-ragu dalam melakukan proses pelayanan

Skala 3 = Pegawai mengerti namun belum menguasai proses pelayanan secara penuh

Skala 4 = Pegawai mengerti dan menguasai proses pelayanan yag tersedia di kantor pertanahan

Skala 5 = Pegawai sangat mengerti dan sangat menguasai proses pelayanan sehingga memantapkan dan memberikan kelancaran bagi pemohon

h. Atribut ke-8 : Pegawai memberikan pelayanan secara ramah

Maksudnya adalah bahwa penyampaian tutur kata pegawai terhadap pemohon berbudi dan terlihat sangat menyenangkan sehingga memberikan kesan yang baik untuk setiap pemohon atau penggunannya.

Skala 1 = Pegawai memberikan pelayanan sangat tidak ramah
Skala 2 = Pegawai memberikan pelayanan tidak ramah
Skala 3 = Pegawai memberikan pelayanan cukup ramah
Skala 4 = Pegawai memberikan pelayanan ramah
Skala 5 = Pegawai memberikan pelayanan sangat ramah

i. Atribut ke-9 : Pegawai memberikan pelayanan secara sopan

Memberikan pelayanan secara ramah berarti pegawai menghormati dan tertib kepada pemohon untuk memberikan pelayanan. Keramahan pegawai akan memberikan kesan yang positif khususnya untuk pegawai itu sendiri dan khususnya bagi kantor pertanahan kota Cimahi.

Skala 1 = Pegawai memberikan pelayanan yang sangat tidak ramah; kesan awal yang buruk dan sangat tidak menghormati pemohon.
Skala 2 = Pegawai memberikan pelayanan yang tidak ramah; kesan awal yang buruk dan tidak menghormati pemohon
Skala 3 = Pegawai memberikan pelayanan yang kurang ramah dan mulai menghormati pemohon
Skala 4 = Pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan menghormati orang lain
Skala 5 = Pegawai memberikan pelayanan secara sangat ramah sehingga memberikan kesan yang baik dan sangat menghormati pemohon

j. Atribut ke-10 : Terbukanya komunikasi antara pegawai dan pemohon

Bahwa komunikasi pegawai dilakukan tidak hanya searah, pegawai pun terbuka dalam melayani para pemohonnya. Pegawai yang komunikatif akan menimbulkan hubungan timbal balik serta lebih akrab diantara keduanya.

Skala 1 = Pegawai sangat tertutup dalam menjawab dan memberikan solusi kepada pemohon
Skala 2 = Pegawai kurang komunikatif dalam menjawab dan memberikan solusi kepada pamohon

Skala 3 = Pegawai cukup komunikatif dalam menyampaikan solusi dan menjawab pertanyaan dari pemohon

Skala 4 = Pegawai menjawab pertanyaan dan memberikan solusi dengan komunikatif

Skala 5 = Pegawai menjawab pertanyaan dan memberikan solusi dengan sangat komunikatif dan akrab

k. Atribut ke-11 : Proses pelayanan memudahkan pemohon

Proses pelayanan pada kantor pertanahan tidak dipersulit dan urutan proses pelayanannya konsisten sehingga memudahkan bagi para pemohonnya

Skala 1 = Proses pelayanan sangat menyulitkan pemohon

Skala 2 = Proses pelayanan menyulitkan pemohon

Skala 3 = Proses pelayanan cukup memudahkan pemohon

Skala 4 = Proses pelayanan memudahkan pemohon

Skala 5 = Proses pelayanan sangat memudahkan pemohon

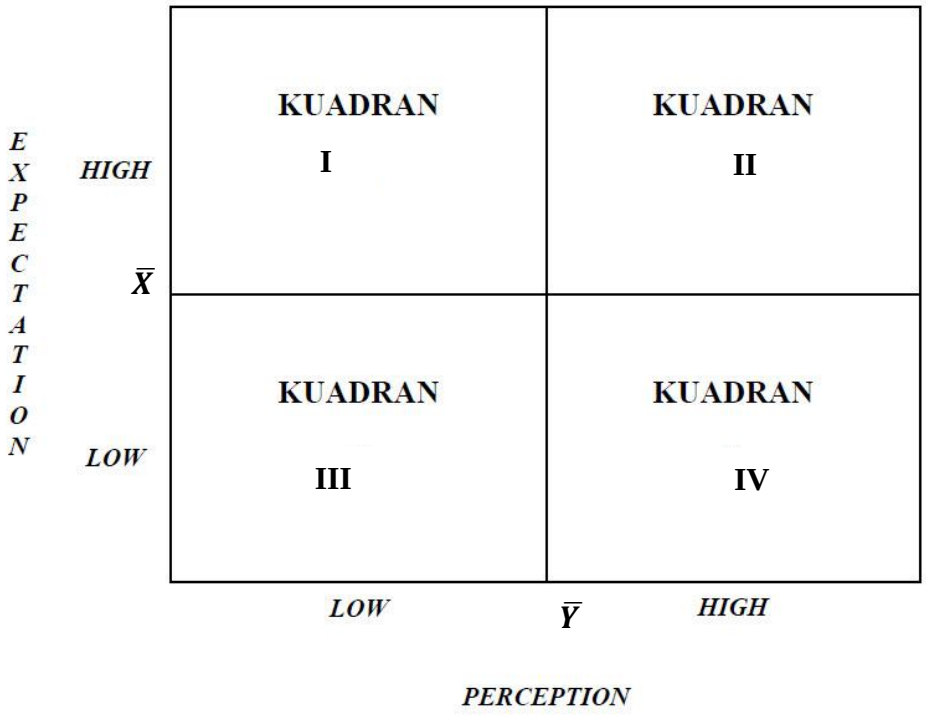
E. Diagram Kartesius Kepuasan Pelayanan Ekspetasi dan Persepsi

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis, maka dapat menjadi empat bagian, yaitu:

Tabel 3.12 Pembagian Kuadran Penilaian Ekspetasi dan Persepsi

Kuadran	Keterangan
I	Prioritas Utama (dianggap sangat penting dan masih belum puas)
II	Pertahankan Prestasi (dianggap penting dan memuaskan)
III	Prioritas Rendah (dianggap kurang penting dan kurang memuaskan)
IV	Prioritas sangat rendah (dianggap kurang penting dan telah memuaskan)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius.

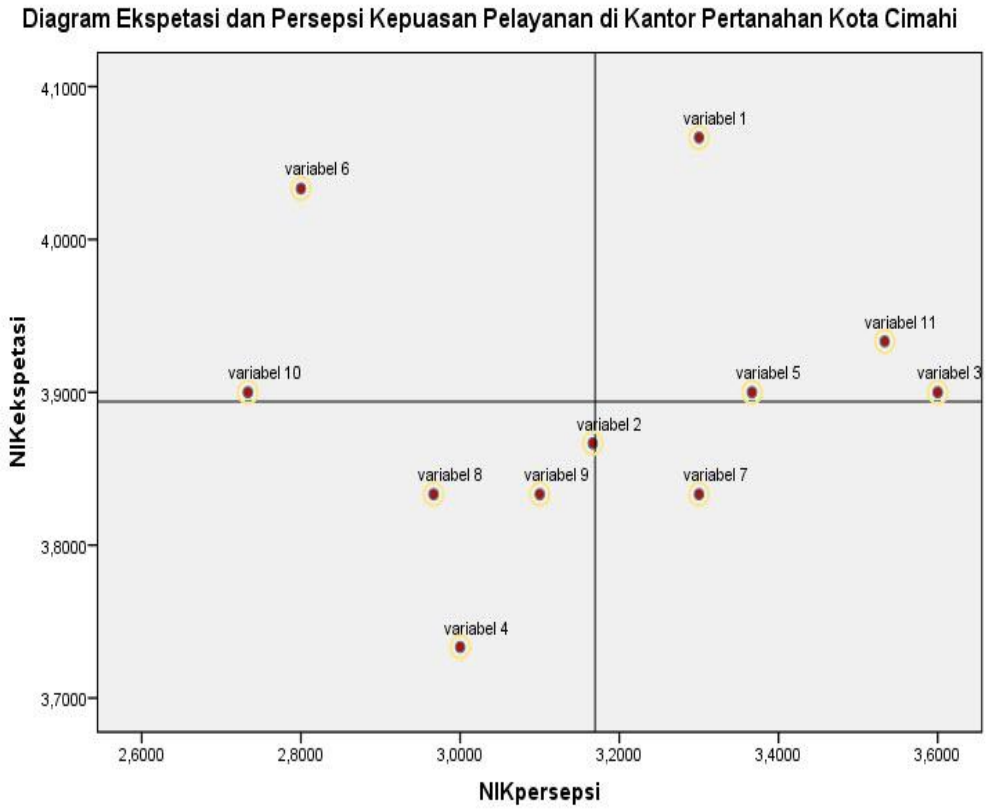


Gambar 3.5 Pembagian Diagram Kartesius

Berikut merupakan tabel yang disusun dari hasil perhitungan NIK (Nilai Indeks Kinerja) berdasarkan nilai ekspetasi dan persepsi pada pelayanan jasa di kantor pertanahan Kota Cimahi :

Tabel 3.13 Perbandingan Nilai NIK Persepsi dan Ekspetasi

No	NIK persepsi	NIK ekspetasi
variabel 1	3,3	4,066666667
variabel 2	3,166666667	3,866666667
variabel 3	3,6	3,9
variabel 4	3	3,733333333
variabel 5	3,366666667	3,9
variabel 6	2,8	4,033333333
variabel 7	3,3	3,833333333
variabel 8	2,966666667	3,833333333
variabel 9	3,1	3,833333333
variabel 10	2,733333333	3,9
variabel 11	3,533333333	3,933333333
Rata-rata	3,16969697	3,839393934



Gambar 3.6 Nilai NIK Ekspetasi dan Persepsi dalam Diagram Kartesius

Hasil penilaian pemohon terhadap tingkat harapan dan kinerja nyata Kantor Pertanahan Kota Cimahi terhadap atribut-atribut kualitas jasa diperoleh data pada Tabel 3.13. Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat harapan dan kerja nyata di Kantor Pertanahan Kota Cimahi dijabarkan ke dalam diagram kartesius, sebagaimana dilihat pada Gambar 3.6.

Pada Gambar 3.6 dapat diketahui bahwa letak dari atribut-atribut kualitas jasa Kantor Pertanahan Kota Cimahi berdasarkan tingkat harapan dan kerja nyata yang dirasakan pemohon terbagi atas empat bagian yakni Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV.

1. **Kuadran I**

Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh pemohon, namun pelaksanannya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pemohon. Oleh karena itu Kantor Pertanahan harus memprioritaskan

peningkatan kinerja pada atribut-atribut ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan pemohon sehingga pemohon merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan. Atribut-atribut kualitas jasa Kantor Pertanahan Kota Cimahi yang masuk dalam kuadran ini adalah :

a) Variabel 6 (pelayanan diproses secara cepat)

Pelayanan diproses secara cepat yaitu menyatakan bahwa proses pelayanan yang tersedia dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ada serta dilakukan dengan sangat cekatan oleh pegawai yang bersangkutan. Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dinggap penting bagi pemohon namun dinilai belum memuaskan. Hal ini dikarenakan pegawai masih memproses pelayanan cukup lambat dan hasil proses pelayanan baru selesai melebihi batas yang ditentukan yakni melebihi sampai tujuh hari kerja. Untuk mengatasi permasalahan ini maka pihak Kantor Pertanahan Kota Cimahi harus segera meningkatkan kinerja pada atribut ini, diantaranya mengoptimalkan layanan kualitasnya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap pegawai yang profesional dalam melakukan proses pelayanan. Dimana pegawai harus menciptakan dan membudidayakan sifat *ontime* (tepat waktu) untuk menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b) Variabel 10 (terbukanya komunikasi antara pegawai dan pemohon)

Dari pernyataan ini menyatakan bahwa komunikasi antara pegawai dan pemohon masih menampakkan nilai yang tidak memuaskan bagi pemohon. Dalam hal ini, pegawai kantor pertanahan masih agak kaku dalam berkomunikasi dengan para pemohon hak atas tanah sehingga keakraban serta keterbukaan komunikasi masih sulit dicapai. Agar masalah ini dapat teratasi, pegawai kantor pertanahan sedikit demi sedikit harus komunikatif terhdap pemohon. Agar pemohon tidak canggung untuk berkomunikasi dengan pegawai yang melayani proses pelayanan.

2. Kuadran II

Sedangkan pada kuadran II, pemohon menganggap variabel tersebut sangat penting dan pelaksanaannya sudah memberikan kepuasan bagi pemohon sehingga variabel- variabel ini perlu dipertahankan. Variabel- variabel tersebut antara lain:

a) Variabel 1 (fasilitas mencakup kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan)

Kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan merupakan atribut yang penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan bagi para pemohon karena ruangan pelayanan kantor pertanahan tata letak sarananya sesuai dan rapi sehingga menimbulkan kenyamanan bagi pemohonnya. Di sisi lain ruangan pelayanan selalu terlihat bersih, ini dikarenakan kantor pertanahan selalu menjaga kebersihan ruangan pelayanan secara berkala. Hal ini sangat penting dan pelaksanaannya sangat baik sehingga kantor pertanahan harus mempertahankan kualitas dan kinerjanya.

b) Variabel 3 (kerapihan berpakaian pegawai)

Kerapihan berpakaian pegawai merupakan atribut yang dinilai penting dan kinerjanya pun dianggap memuaskan oleh para pemohon. Karena para pegawai kantor pertanahan berusaha untuk selalu menjaga performa mereka dalam hal kerapihan berpakaian yang selalu kompak menggunakan seragam yang sama disertai dengan penggunaan atribut seragam yang lengkap seperti atribut instansi dan nama pegawai. Dengan hal ini berarti para pegawai telah mendisiplinkan diri mereka sebelum mendisiplinkan para pemohon dalam melayani proses pelayanan. Hal ini perlu dipertahankan karena hal ini adalah hal yang utama dalam pelaksanaan kedisiplinan di kantor pertanahan.

c) Variabel 5 (penyampaian informasi dilakukan secara konsisten)

Penyampaian informasi dari pegawai pertanahan mengenai pelayanan yang tersedia sifatnya tetap. Sehingga implementasi pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan pemohon pun tidak akan merasa kebingungan dalam menjalani atau melakukan pelayanan di kantor pertanahan. Hal ini perlu dipertahankan agar para pemohon selalu yakin akan konsistensi pegawai dalam melayani kebutuhan para pemohon.

d) Variabel 11 (proses pelayanan memudahkan pemohon)

Proses pelayanan yang memudahkan pemohon merupakan atribut yang sangat penting dan kinerjanya telah memuaskan pemohon karena aturan pelayanan serta biaya administrasi pelayanan telah jelas dan sesuai dengan aturan yang berlaku di

kantor pertanahan. Hal ini perlu dipertahanakan kinerjanya karena hal ini akan dinilai sangat penting dan sangat memuaskan pemohon.

3. Kuadran III

Pada Kuadran III menunjukkan beberapa variabel yang dirasa kurang penting dan kurang memuaskan bagi pemohon. Variabel yang ada pada kuadran III adalah :

a) Variabel 2 (ketersediaan alat yang memadai dalam pelayanan)

Atribut ini merupakan salah satu atribut yang kurang penting dan kinerjanya kurang memuaskan pemohon. Hal ini dikarenakan alat yang tersedia tidak lengkap, terutama seperti alat tulis pulpen. Namun pemohon masih dapat menanggulangi masalah tersebut dengan membawa pulpen sendiri atau meminjam dari pemohon lainnya. Namun hal ini pun perlu ditingkatkan ketersediannya. Dengan tersedianya alat tersebut maka pemohon dapat menggunakan sesuai dengan kebutuhannya tanpa harus sulit untuk membawa bahkan meminjam kepada pemohon lainnya.

b) Variabel 4 (memberikan pelayanan secara akurat dan handal)

Penilaian atribut ini berdasarkan ketersediaan pegawai memberikan pelayanan secara akurat yakni berarti teliti dan memproses pelayanan tanpa ada kesalahan. Serta handal yang berarti dapat dipercaya dalam pengerjaan proses pelayanannya. Atribut ini dirasa kurang penting dan kurang memuaskan kinerjanya. Hal ini dikarenakan di dalam implementasi atribut ini belum ada kesalahan pegawai yang bersifat fatal dan merugikan pemohon. Biasanya kesalahan yang terjadi seputar pemanggilan nama pemohon. Walaupun terkadang menjengkelkan namun pemohon merasa sangat memaklumi akan kesalahan pegawai. Solusi yang dilakukan untuk memberikan kepuasan adalah pegawai pertanahan harus tetap berhati-hati dan teliti agar pemohon merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c) Variabel 8 (pegawai memberikan pelayanan secara ramah)

Atribut ini masih belum dapat memuaskan pemohon bila dilihat dari kinerja nyatanya. Namun pemohon menyadari bahwa perlakuan pegawai yang dinyatakan kurang ramah dikarenakan intensitas pekerjaan mereka yang banyak sehingga

keramahan pegawai sering dikesampingkan oleh pegawai itu sendiri. Hal ini perlu dimantapkan kembali solusinya, bahwa pegawai harus tetap konsisten dan profesional dalam melakukan pelayanan termasuk dalam memberikan keramahan untuk menghadapi para pemohon.

d) Variabel 9 (pegawai memberikan pelayanan secara sopan)

Pemohon beranggapan bahwa pegawai masih melayani para pemohon secara kurang sopan. Misalnya pegawai tidak melihat muka pemohon ketika sedang menyampaikan informasi atau terlihat agak acuh ketika pemohon bertanya. Bila hal ini terus-menerus dilakukan maka pemohon akan merasa kesal dan merasa sangat tidak puas. Solusi yang perlu dilakukan adalah agar pegawai selalu menjaga kesopanan demi terciptanya suasan pelayanan yang hangat dan nyaman.

4. Kuadran IV

Dan pada kuadran terakhir yakni kuadran IV, terdapat satu variabel yang menunjukkan faktor yang dianggap tidak penting namun memuaskan pemohon hak atas tanah. Atribut tersebut yakni:

a) Variabel 7 (pegawai menguasai dan mengerti akan proses pelayanan)

Atribut ini merupakan satu-satunya atribut yang kurang penting namun pengguna sangat puas akan kinerja yang dilakukan.

3.1.5. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terdiri dari analisis kebutuhan perangkat keras, analisis kebutuhan perangkat lunak, analisis pengkodean serta analisis pengguna sistem yang akan menggunakan aplikasi. Hal ini dilakukan agar sistem yang digunakan dapat berjalan sesuai dengan proses bisnis pada kantor Pertanahan Kota Cimahi.

3.1.5.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Di bawah ini merupakan spesifikasi Perangkat Keras yang Ada dan spesifikasi Perangkat Keras yang Dibutuhkan pada pembangunan aplikasi ini, diantaranya adalah :

Tabel 3.14 Fakta Spesifikasi Perangkat Keras yang Ada

No	Perangkat Keras	Spesifikasi/Keterangan
1	Processor	Intel Pentium Core 2 Duo
2	Monitor	Monitor Resolusi 1024 x 728 Pixels
3	VGA	256 MB
4	Memori	1024 MB
5	Keyboard & Mouse	P/S
6	Hardisk	80 GB
7	Kartu Jaringan / Modem	10/100Mbps
8	Sound Card / Speaker	Untuk mendengarkan suara

Tabel 3.15 Spesifikasi Perangkat Keras yang Dibutuhkan

No	Perangkat Keras	Spesifikasi/Keterangan
1	Processor	Minimum 1.8 GHz
2	Monitor	Minimum Resolusi 1024 x 728 Pixels
3	VGA	Minimum 128 MB
4	Memori	Minimum 512 MB
5	Keyboard & Mouse	P/S
6	Hardisk	Minimum 40 GB
7	Kartu Jaringan / Modem	10/100Mbps
8	Sound Card / Speaker	Untuk mendengarkan suara

3.1.5.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang akan digunakan untuk menjalankan sistem informasi perubahan hak tanah antara lain:

Tabel 3.16 Spesifikasi Software Untuk Server

No	Spesifikasi/Keterangan
1	Sistem operasi : Minimum Windows Server 2003 /Linux
2	Visual Studio 2010
3	SQL Server 2008
4	Web Browser : Mozilla / Google Chrome/ Web Browser lain

Tabel 3.17 Spesifikasi Software Untuk Pengguna

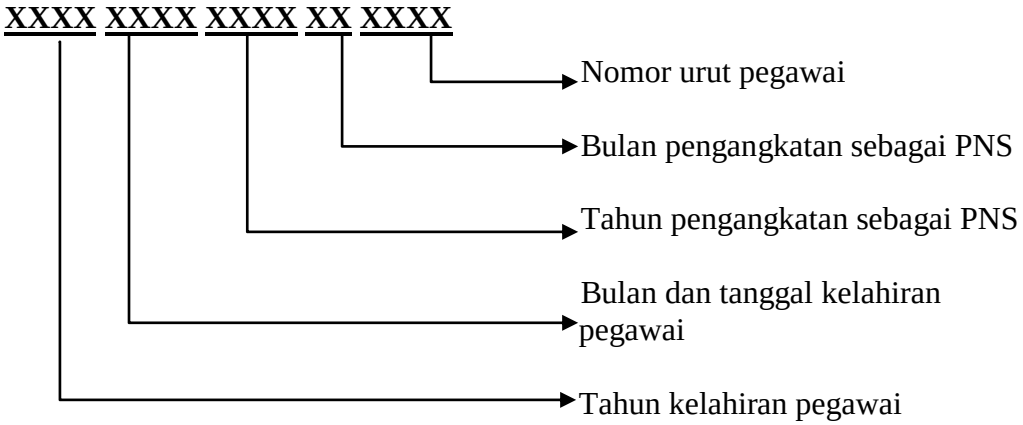
No	Spesifikasi/Keterangan
1	Semua jenis sistem operasi
2	Web Browser : Mozilla / Google Chrome/ Web Browser lain

3.1.6. Analisis Pengkodean

3.1.6.1. Pengkodean NIP Pegawai

Panjang kode : 18 digit

Tipe kode : String



Contoh :

19550302 197712 1 001

1955 = Tahun lahir pegawai

0302 = Bulan dan tanggal lahir pegawai

1977 = Tahun masuk sebagai pegawai

12 = Bulan pengangkatan pegawai

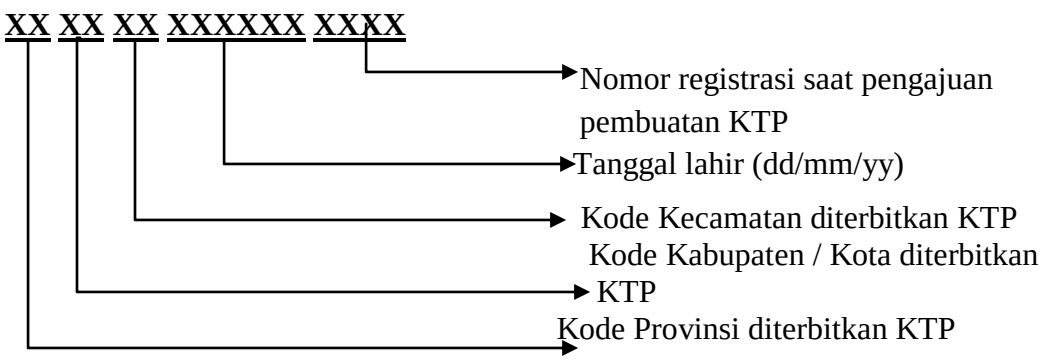
1 = Jenis kelamin

001 = Nomor Urut Pegawai

3.1.6.2. Pengkodean Nomor KTP

Panjang kode : 16 digit

Tipe kode : String



Contoh :

3277022401900002

32 = Kode Provinsi diterbitkan KTP

77 = Kode Kabupaten / Kota diterbitkan KTP

02 = Kode Kecamatan diterbitkan KTP

240190 = Tanggal lahir (dd/mm/yy)

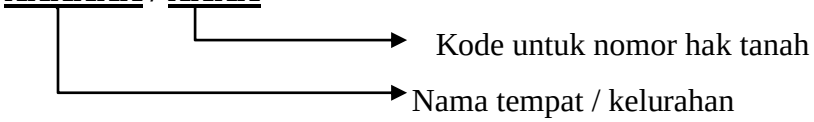
0002 = Nomor registrasi saat pengajuan pembuatan KTP

3.1.6.3. Pengkodean Nomor Hak Tanah

Panjang kode : disesuaikan

Tipe kode : String

XXXXXX / XXXX



Contoh :

5920 / Citeureup

5920 = Kode untuk nomor hak tanah

Citeureup = Nama tempat / kelurahan

3.1.7. Analisis Kebutuhan User (Pengguna)

Analisis kebutuhan pengguna dimaksudkan untuk mengetahui berbagai pengguna / aktor yang terlibat dalam menjalankan sistem. Pengguna sistem terbagi atas 5 bagian :

1. Pemohon hak atas tanah, yakni orang yang ingin melakukan perubahan hak atas tanah yang dimiliki. Baik untuk perubahan kepemilikan peningkatan hak tanah atau penurunan hak tanah.
2. Staf Pengelola atau staf, merupakan bagian pertama dari pegawai kantor pertanahan yang bertugas untuk menerima dokumen serta melakukan koreksi pertama dari dokumen pemohon. Koreksi pertama dilakukan untuk mengecek

kelengkapan dari berkas-berkas yang diberikan ooleh pemohon meliputi : sertifikat asli, surat Ijin Mendirikan Bangunan, surat pembayaran PBB terakhir, Akta Jual Beli dan fotokopi KTP.

3. Kasubsi PHI (Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah dan Informasi) memiliki tingkatan yang lebih tinggi dari staf pengelola. Kasubsi PHI bertugas untuk memeriksa dan memvalidasi dokumen yang telah diperiksa sebelumnya oleh staf pengelola. Kasubsi PHI berwenang untuk merubah status kepemilikan hak tanah dari pemohon yakni berupa peningkatan hak tanah atau penurunan hak tanah.
4. Kasi HTPT (Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah), yakni bagian dari kantor pertanahan yang bertugas untuk memvalidasi, mengkoreksi serta menyetujui berkas pemohon untuk diteruskan pemrosesannya kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi.
5. Kepala Kantor Pertanahan, memiliki jabatan tertinggi di tingkat Kantor Pertanahan. Kepala Kantor Pertanahan memiliki tanggung jawab untuk mengatur kebijakan-kebijakan di dalam kantor pertanahan itu sendiri serta penentu dalam mengeluarkan sertifikat tanah, termasuk perubahan hak tanah. Di dalam pelayanan perubahan hak tanah, Kepala Kantor Pertanahan Kota Cimahi melakukan koreksi akhir terhadap berkas di sistem maupun berkas asli dan melakukan tanda tangan pada berkas asli untuk segera dikeluarkan sertifikat perubahan hak tanah milik pemohon.

Berikut ini adalah tabel karakteristik pengguna yang berlaku dalam pembangunan aplikasi *web* perubahan hak tanah , diantaranya adalah :

Tabel 3.18 Karaketistik Pengguna

No	Pengguna	Hak Akses	Tingkat Keterampilan	Tingkat Pendidikan
1	Pemohon	Melihat informasi alur pelayanan, peningkatan hak, penurunan hak serta melakukan pendaftaran bila akan melakukan perubahan kepemilikan hak tanah dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kantor pertanahan	Dapat menggunakan komputer dan *internet* untuk *browsing*	Minimal SMA dan sederajat
2	Staf pengelola	Mengakses aplikasi web pelayanan perubahan hak tanah, melakukan pemeriksaan pertama terhadap berkas yang telah dikirim ke sistem maupun berkas asli pemohon	Dapat menggunakan komputer dan *internet* untuk *browsing*	Minimal D3
3	Kasubsi PHI	Mengakses aplikasi web pelayanan perubahan hak tanah, melakukan koreksi dan validasi terhadap yang telah diperiksa oleh staf pengelola serta merubah status kepemilikan hak tanah	Dapat menggunakan komputer dan *internet* untuk *browsing*	Minimal S1
4	Kasi HTPT	Mengakses aplikasi web pelayanan perubahan hak tanah, melakukan pemeriksaan terhadap berkas yang telah diperiksa oleh Kasubsi PHI dan menyetujui berkas yang telah diperiksa	Dapat menggunakan komputer dan *internet* untuk *browsing*	Minimal S1
5	Kepala Kantor (admin)	Dapat mengelola data member, yakni : menambah, merubah, dan menghapus member secara sistem, melihat hasil penilaian pelanggan terhadap pelayanan sekaligus memantau pekerjaan setiap pegawai yang bertanggung jawab dalam pelayanan perubahan hak tanah	Pemahaman yang cukup untuk mengelola data dalam *web* serta memilki pengetahuan tentang *internet*	Minimal S2

3.1.8. Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional merupakan proses gambaran kegiatan yang akan diterapkan dalam suatu sistem serta menjelaskan segala kebutuhan dari sistem agar sistem yang dibuat dapat berjalan sesuai dengan aturan Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Analisis yang dilakukan dengan menggunakan model *UML (Unified Modeling Language)*. Tahap-tahap pemodelan dalam analisis tersebut antara lain definisi aktor, *usecase diagram, activity diagram, sequence diagram, class diagram dan deployment diagram.*

3.1.8.1. Usecase Diagram

Usecase diagram mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Usecase* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi tersebut [5]. *Usecase* terdiri dari tiga bagian yaitu identifikasi aktor, identifikasi *Usecase* dan skenario *Usecase*.

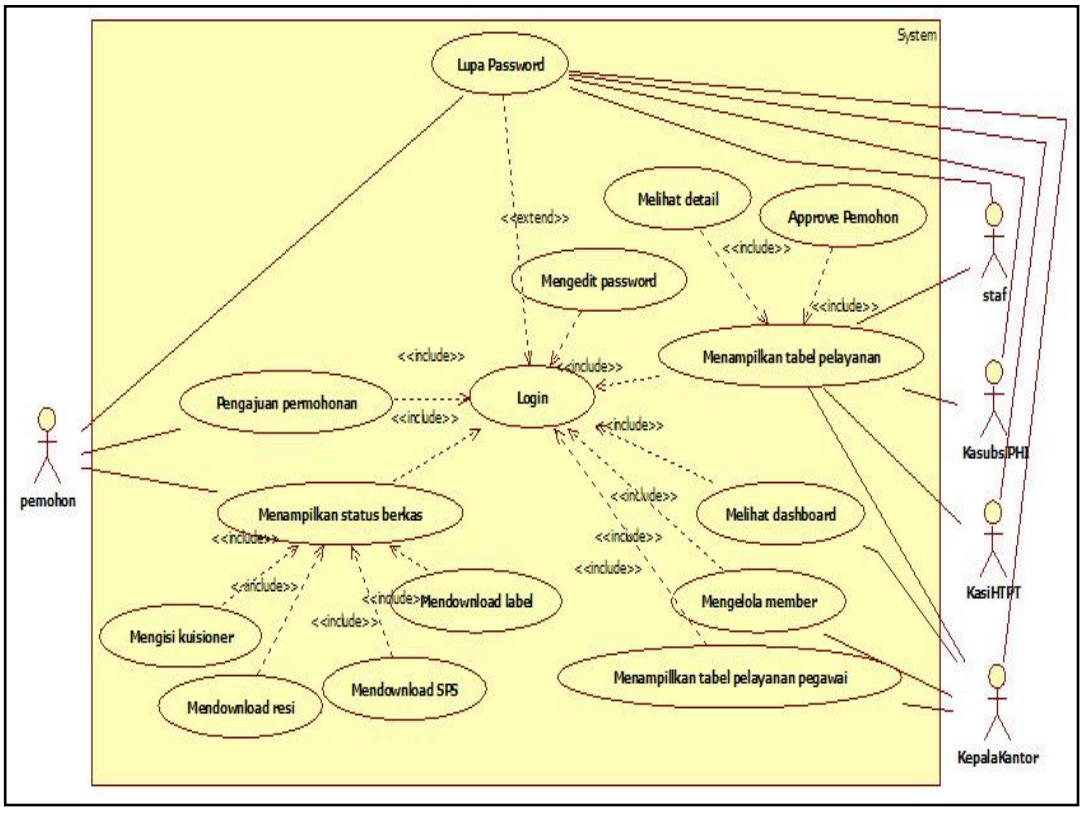
A. Identifikasi Aktor

Definisi aktor ditentukan dari pembagian tenaga kerja dan tugas-tugas yang berkaitan dengan peran pada sistem. Aktor dalam *usecase* diagram dibagi dari lima aktor yakni pemohon, staf pengelola, kasubsi PHI, kasi HTPT dan kepala kantor pertanahan.

Tabel 3.19 Aktor Sistem

No	Aktor	Deskripsi
P-01	Pemohon	Aktor ini merupakan pengguna dari aplikasi web perubahan hak tanah yang akan dibangun
P-02	Staf Pengelola	Aktor ini merupakan pemeriksa pertama dokumen pemohon yang masuk ke sistem web perubahan hak tanah
P-03	Kasubsi PHI	Aktor ini merupakan pemeriksa kedua setelah staf pengelola, yang bertugas mengkoreksi, validasi dokumen dan merubah status kepemilikan dari pemohon
P-04	Kasi HTPT	Aktor ini merupakan pemeriksa ketiga setelah pemeriksa Kasubsi PHI. Bertugas untuk memvalidasi serta memeriksa kembali dokumen yang telah diperiksa oleh pemeriksa sebelumnya.
P-05	Kepala Kantor Pertanahan	Aktor ini merupakan pemeriksa terakhir yang memeriksa dokumen-dokumen pemohon, bertugas mengeluarkan sertifikat yang telah diperiksa serta berwenng untuk mengelola data member atau pengguna sistem.

Dari hasil analisis aplikasi yang ada maka *usecase diagram* dapat dilihat pada Gambar 3.7 berikut:



Gambar 3.7 *Usecase Diagram* Perubahan Hak Tanah

B. Identifikasi *Usecase*

Usecase diagram merupakan konstruksi untuk mendeskripsikan hubungan-hubungan yang terjadi antar aktor dengan aktivitas yang terdapat pada sistem. Sasaran pemodelan *usecase* diantaranya adalah mendefinisikan kebutuhan fungsional dan operasional sistem dengan mendefinisikan skenario penggunaan yang disepakati antara pemakai dan pengembang.

Tabel 3.20 Deskripsi *Usecase*

No	*Usecase*	Deskripsi
1	*Login*	Merupakan proses untuk melakukan *login* bagi pengguna *web* perubahan hak tanah meliputi pemohon, staf pengelola, Kasubsi PHI, Kasi HTPT dan Kepala Kantor Pertanahan.
2	Pengajuan permohonan	Merupakan proses pengajuan data permohonan termasuk didalamnya dapat menginput, mengubah, menghapus data pemohon sebelum data dikirim ke kantor pertanahan. Setelah selesai maka data dapat langsung dikirimkan.
3	Menampilkan status berkas	Merupakan proses menampilkan status berkas pemohon yang sedang diproses oleh pegawai kantor pertanahan.
4	*Mendownload* Label	Merupakan proses *download* (unduh) label berekstensi .pdf
5	*Mendownload* SPS (Surat Perintah Setor)	Merupakan proses *download* (unduh) SPS berekstensi .pdf
6	*Mendownload* Resi	Merupakan proses *download* (unduh) Resi Pengambilan dokumen berekstensi .pdf
7	Mengisi kuisioner	Merupakan proses menampilkan form kuisioner untuk selanjutnya diisikan oleh pemohon dalam penilaian pelayanan kantor pertanahan.
8	Menampilkan Tabel Proses Pelayanan	Merupakan proses menampilkan tabel pelayanan oleh pegawai (staf, kasubsi PHI, Kasi HTPT, Kepala Kantor).
9	Melihat detail pemohon	Merupakan proses menampilkan detail data pemohon yang akan diproses perubahan kepemilikan hak tanahnya.
10	*Approve* pemohon	Merupakan proses *approve* data permohonan pemohon yang telah divalidasi oleh pegawai (staf, Kasubsi PHI, Kasi HTPT, Kepala Kantor).
11	Menampilkan Tabel Proses Pelayanan Semua Pegawai	Merupakan proses menampilkan *ListView Progress* pegawai dari mulai staf pengelola, Kasubsi PHI dan Kasi HTPT.
12	Mengelola member	Merupakan proses memanipulasi data dokumen permohonan yang bersangkutan, yakni : input, ubah, hapus data member.
13	Melihat *Dashboard*	Merupakan proses analisis kepuasan pemohon mengenai penilaian pelayanan perubahan hak tanah berdasarkan hasil kuisioner yang diisi setiap pemohon
14	Mengedit *password*	Merupakan proses mengubah *password* oleh para pengguna sistem
15	*Forgot Password*	Merupakan proses pengirman *password* ke e-mail pemohon bila terjadi lupa *password*

C. Skenario *Usecase*

Skenario *Usecase* yakni mendeskripsikan urutan langkah-langkah dalam proses bisnis, baik yang dilakukan aktor terhadap sistem maupun yang dilakukan oleh sistem terhadap aktor.

Tabel 3.21 Skenario Usecase *Login*

Identifikasi	
Nama	*Login*
Tujuan	Masuk ke dalam sistem sebagai pemohon, staf pengelola, kasubsi PHI, kasi HTPT, kepala kantor pertanahan
Deskripsi	Proses *login* merupakan proses autentikasi untuk menggunakan kewenangan masing-masing pengguna sistem
Aktor	Pemohon, staf pengelola, kasubsi PHI, kasi HTPT, kepala kantor pertanahan
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Pengguna memasukkan data *username* dan *password*	
2. Memilih tombol *login*	3. Mencocokan *username* dan *password*
	4. Menampilkan halaman sesudah *login* (sesuai dengan tingkat pengguna sistem)
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman sesudah l*ogin*

Tabel 3.22 Skenario *Usecase* Pengajuan Permohonan

Identifikasi	
Nama	Pengajuan permohonan
Tujuan	Mengajukan data permohonan yang akan diajukan
Deskripsi	Proses mengajukan data permohonan, termasuk : menginput, mengubah, menghapus dan mengirim
Aktor	Pemohon
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu Kelengkapan Berkas	2. Menampilkan halaman kelengkapan Berkas
3. Mengisi formulir dan melengkapi berkas	
4. Memilih tombol *edit, delete, add, save*	5. Sistem akan melakukan sesuai dengan kegunaan tombol yang dipilih
6. Pilih tombol *Send*	7. Data permohonan akan dikirim dan disimpan pada *database* sistem
Kondisi Akhir	Data permohonan akan dikirim dan disimpan pada *database* sistem

Tabel 3.23 Skenario Usecase Menampilkan Status Berkas

Identifikasi	
Nama	Menampilkan status berkas
Tujuan	Menampilkan status berkas pemohon yang sedang diproses oleh pegawai kantor pertanahan
Deskripsi	Proses memantau berkas yang sedang diproses di kantor pertanahan
Aktor	Pemohon
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu status berkas	2. Menampilkan halaman Status Berkas
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman status berkas

Tabel 3.24 Skenario Usecase *Mendownload* Label

Identifikasi	
Nama	***Mendownload* Label**
Tujuan	Menampilkan halaman *Download* Label berekstensi .pdf untuk proses kelengkapan pengiriman berkas
Deskripsi	Proses menampilkan halaman *Download* Label berekstensi .pdf
Aktor	Pemohon
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu status berkas	2. Menampilkan halaman List Status Berkas
3. Lihat detail status berkas	
4. *Download* Label	5. Tampilkan halaman *Download* Label Dokumen
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman *Download* Label Dokumen berekstensi .pdf

Tabel 3.25 Skenario Usecase *Mendownload* SPS

Identifikasi	
Nama	***Mendownload* SPS**
Tujuan	Menampilkan halaman *Download* SPS berekstensi .pdf
Deskripsi	Proses menampilkan halaman *Download* SPS berekstensi .pdf
Aktor	Pemohon
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu status berkas	2. Menampilkan halaman List Status Berkas
3. Lihat detail status berkas	
4. Download SPS	5. Tampilkan halaman *Download* SPS
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman *Download* SPS berekstensi .pdf

Tabel 3.26 Skenario Usecase *Mendownload* Resi

Identifikasi	
Nama	***Mendownload* Label**
Tujuan	Menampilkan halaman *Download* Resi berekstensi .pdf sebagai bukti untuk pengambilan berkas permohonan
Deskripsi	Proses menampilkan halaman *Download* Resi berekstensi .pdf
Aktor	Pemohon
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu status berkas	2. Menampilkan halaman List Status Berkas
3. Lihat detail status berkas	
4. Download Label	5. Tampilkan halaman *Download* Resi
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman *Download* Resi berekstensi .pdf

Tabel 3.27 Skenario Usecase Mengisi Kuisioner

Identifikasi	
Nama	Mengisi Kuisioner
Tujuan	Mengisi kuisioner penilaian pelayanan perubahan hak tanah
Deskripsi	Proses mengisikan kuisioner penilaian pelayanan perubahan hak tanah di kantor pertanahan Cimahi. Dengan adanya hal ini maka akan diketahui tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang ada
Aktor	Pemohon
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu status berkas	2. Menampilkan halaman status berkas
3. Pantau halaman status berkas secara berkala (sampai dengan selesai diproses)	
4. Pilih tombol Kuisioner	5. Menampilkan halaman kuisioner
6. Mengisi kuisioner	
7. Tekan tombol *Finish*	8. Sistem akan menyimpan data kuisioner ke dalam *database*
Kondisi Akhir	Sistem akan menyimpan data ke dalam *database*

Tabel 3.28 Skenario Usecase Menampilkan Tabel Pelayanan

Identifikasi	
Nama	Menampilkan Tabel Pelayanan
Tujuan	Menampilkan tabel pengajuan perubahan hak tanah pemohon
Deskripsi	Proses menampilkan tabel pengajuan perubahan hak tanah pemohon meliputi peningkatan dan penurunan hak kepemilikan tanah
Aktor	Pegawai (staf, Kasubsi PHI, Kasi HTPT, Kepala Kantor)
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**

1. Melakukan *Login*	2. Menampilkan halaman sesudah login untuk staf pengelola
3. Memilih menu Tabel Proses Pelayanan	4. Menampilkan halaman tabel proses pelayanan yang berbentuk *ListView*
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman tabel proses pelayanan

Tabel 3.29 Skenario Usecase Melihat Detail

Identifikasi	
Nama	Melihat Detail
Tujuan	Menampilkan halaman Detail pemohon secara lengkap serta lampiran yang telah di *upload*
Deskripsi	Proses menampilkan halaman detail pemohon meliputi data lengkap pemohon beserta data pendukung berekstensi .pdf yang dikirimkan
Aktor	Pegawai (staf, Kasubsi PHI, Kasi HTPT, Kepala Kantor)
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Melakukan *Login*	2. Menampilkan halaman sesudah login untuk Kepala Kantor
3. Memilih menu Tabel Proses Pelayanan	4. Menampilkan halaman Tabel Proses Pelayanan
5. Pilih tombol detail	6. Tampil detail pemohon
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman detail pemohon

Tabel 3.30 Skenario Usecase *Approve* pemohon

Identifikasi	
Nama	*Approve* pemohon
Tujuan	*Approve* data pemohon yang telah diverifikasi secara sistem maupun manual
Deskripsi	Proses *approve* data pemohon yang telah diverifikasi baik secara sistem maupun manual
Aktor	Pegawai (staf, Kasubsi PHI, Kasi HTPT, Kepala Kantor)
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Melakukan *Login*	2. Menampilkan halaman sesudah login untuk Kepala Kantor
3. Memilih menu Tabel Proses Pelayanan	4. Menampilkan halaman Tabel Proses Pelayanan
5. *Link* Pilih	
6. Tombol Save	7. *Approve* pemohon
Kondisi Akhir	*Approve* pemohon dan melanjutkan ke proses selanjutnya

Tabel 3.31 Skenario Usecase Menampilkan Tabel Pelayanan Pegawai

Identifikasi	
Nama	Menampilkan Tabel Pelayanan Pegawai
Tujuan	Menampilkan tabel permohonan perubahan hak tanah yang telah dikerjakan oleh pegawai pertanahan
Deskripsi	Proses menampilkan tabel pengajuan perubahan hak tanah pemohon yang telah di dikerjakan oleh seluruh pegawai pertanahan yang digunakan untuk memantau pekerjaan pegawai setiap bagiannya
Aktor	Kepala Kantor Pertanahan
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Melakukan *Login*	2. Menampilkan halaman sesudah login untuk Kepala Kantor
3. Memilih menu Tabel Proses Pelayanan seluruh Pegawai	4. Menampilkan tabel pekerjaan yang telah dikerjakan oleh seluruh pegawai
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman tabel pekerjaan yang telah dikerjakan oleh seluruh pegawai

Tabel 3.32 Skenario Usecase Melihat *Dashboard* Kepuasan Pemohon

Identifikasi	
Nama	**Melihat *Dashboard* Kepuasan Pemohon**
Tujuan	Menganalisis kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang tersedia
Deskripsi	Proses menganalisis kepuasan pemohon terhadap pelayanan perubahan hak tanah berdasarkan kuisioner yang diisi pemohon
Aktor	Kepala Kantor Pertanahan
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Melakukan *Login*	2. Menampilkan halaman sesudah login
3. Memilih menu *Dashboard*	4. Menampilkan halaman *Dashboard* dan dapat menganalisis dari hasil yang terlihat
Kondisi Akhir	Menampilkan halaman *Dashboard* dan dapat menganalisis dari hasil yang terlihat

Tabel 3.33 Skenario Usecase Menambah Data Member

Identifikasi	
Nama	Menambah Data Member
Tujuan	Untuk menambah data Member
Deskripsi	Proses menambah data member
Aktor	Kepala Kantor Pertanahan
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu Kelola Member	2. Menampilkan halaman Kelola Member
3. Memilih Tombol tambah baru	
4. Isi formulir tambah member	
5. Memilih tombol *add*	6. Data member bertambah
Kondisi Akhir	Data member akan bertambah dan akan menyimpannya ke dalam *database*

Tabel 3.34 Skenario Usecase Edit Member

Identifikasi	
Nama	Mengedit Member
Tujuan	Mengubah data member yang telah tersimpan
Deskripsi	Proses mengubah data member yang telah tersimpan
Aktor	Kepala Kantor Pertanahan
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu Kelola Member	2. Menampilkan halaman Kelola Member
3. Memilih Tombol semua member	
4. Memilih link pilih member	
5. Memilih tombol *edit*	6. Data member berubah
Kondisi Akhir	Data member akan berubah dan akan menyimpannya ke dalam *database*

Tabel 3.35 Skenario Usecase Hapus Member

Identifikasi	
Nama	Menghapus Member
Tujuan	Hapus data Member
Deskripsi	Proses menghapus data member yang telah tersimpan sebelumnya
Aktor	Kepala Kantor Pertanahan
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu Kelola Member	2. Menampilkan halaman Kelola Member
3. Memilih Tombol semua member	
4. Memilih link pilih member	
5. Memilih tombol hapus	6. Data member akan terhapus
Kondisi Akhir	Sistem akan menghapus data yang ada dalam *database*

Tabel 3.36 Skenario Usecase *Mengedit Password*

Identifikasi	
Nama	*Mengedit Password*
Tujuan	Mengubah *password* dari akun yang dimiliki pengguna sistem
Deskripsi	Proses mengubah *password* dari akun yang dimiliki oleh pengguna sistem aplikasi pelayanan perubahan hak tanah
Aktor	Pemohon, staf pengelola, kasubsi PHI, kasi HTPT, kepala kantor
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu *Edit Password*	2. Menampilkan halaman Ubah *Password*
3. Isi *password* lama dan *password* baru	*4. Password* yang dimilki akan berubah
Kondisi Akhir	Merubah *password* dari akun yang dimiliki oleh pengguna sistem

Tabel 3.37 Skenario Usecase *Approve Member*

Identifikasi	
Nama	*Approve Member*
Tujuan	Menyetujui member yang telah mendaftarkan diri / membuat akun
Deskripsi	Proses menyetujui member yang telah mendaftarkan diri / register
Aktor	Kepala kantor
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu Kelola Member	2. Menampilkan halaman Kelola Member
3. Pilih data yang akan diapprove	
4. Klik tombol Approve	5. Data Member telah di *approve*
Kondisi Akhir	Data member baru telah di approve dan member dapat melakukan proses login

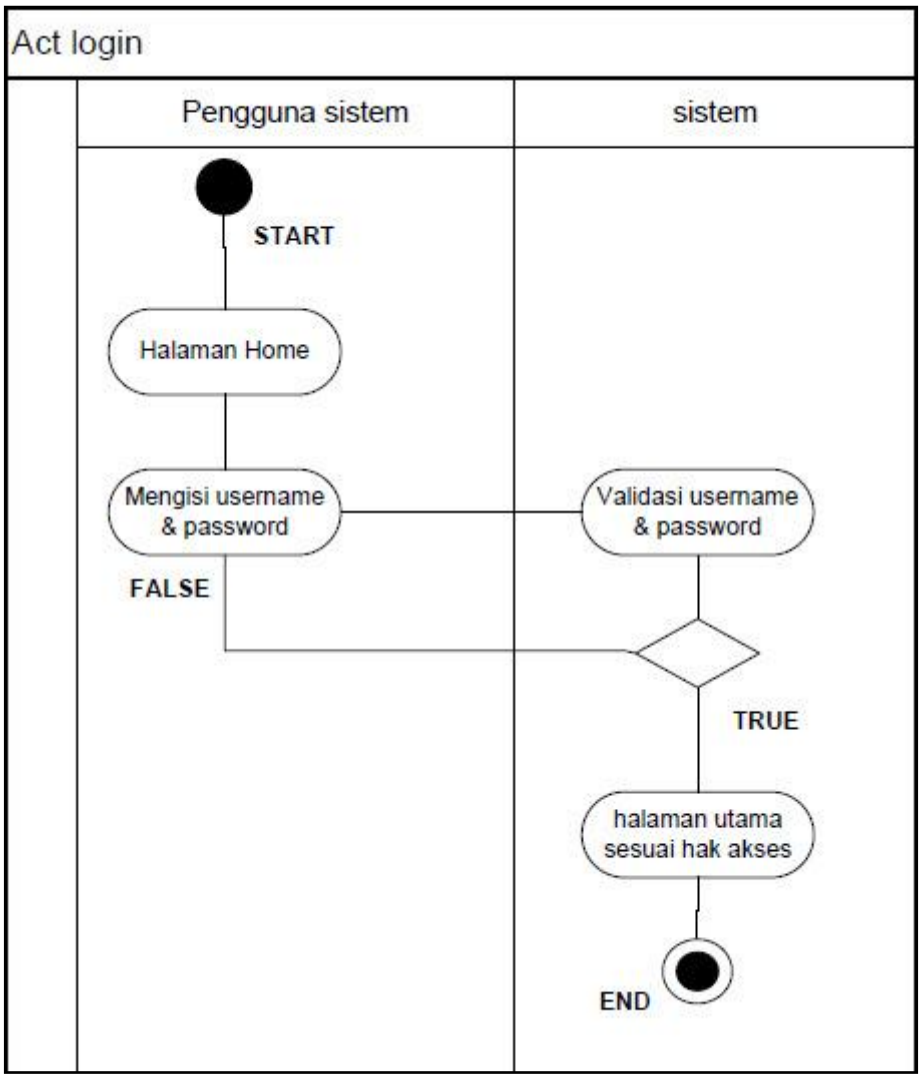
Tabel 3.38 Skenario Usecase *Lupa Password*

Identifikasi	
Nama	Lupa *Password*
Tujuan	Mengirimkan password user ke e-mail yang bersangkutan
Deskripsi	Proses menginput e-mail dan username untuk mengirimkan password ke e-mail user
Aktor	Pemohon, staf pengelola, kasubsi PHI, kasi HTPT, kepala kantor
Skenario Utama	
Aksi Aktor	**Reaksi Sistem**
1. Memilih menu Lupa Password	2. Menampilkan halaman Lupa Password
3. Inputkan username	
4. Inputkan e-mail	
5. Klik kirim password ke e-mail	6. Password lama akan dikirimkan ke e-mail user
Kondisi Akhir	Password lama akan dikirimkan ke e-mail user

3.1.8.2. Activity Diagram

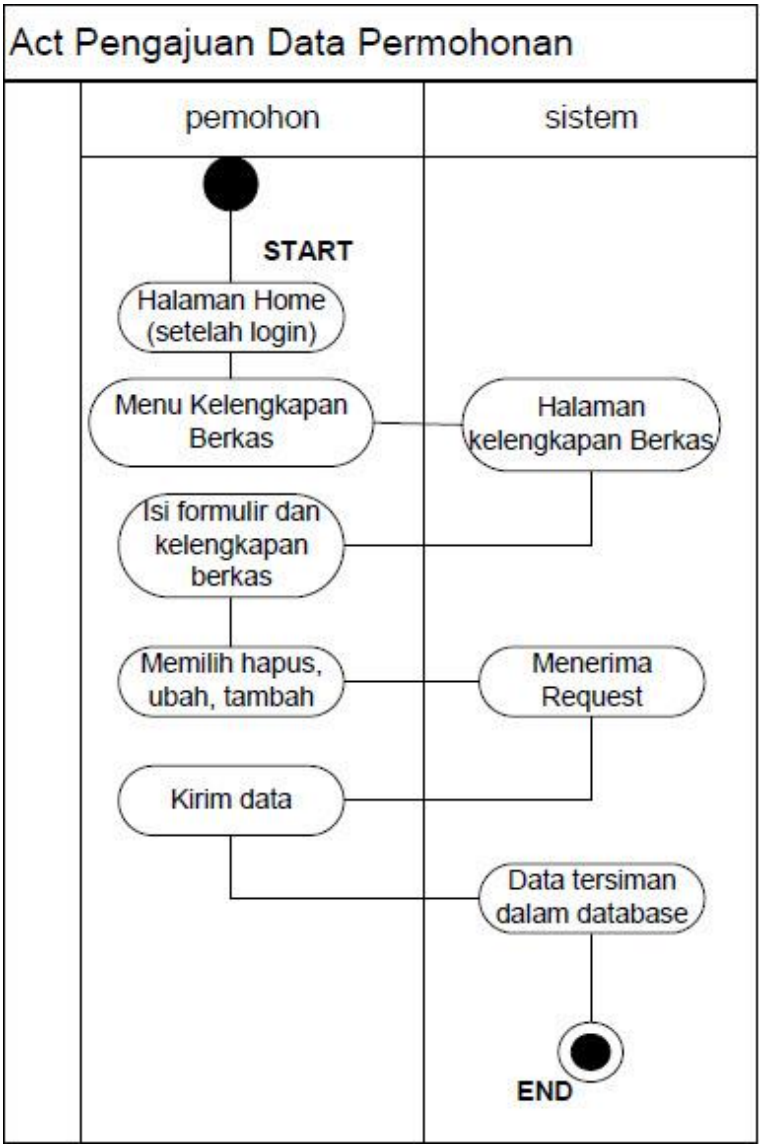
Berikut ini penjelasan *activity diagram* pada aplikasi pelayanan perubahan hak tanah.

1. ***Activity Diagram Login***



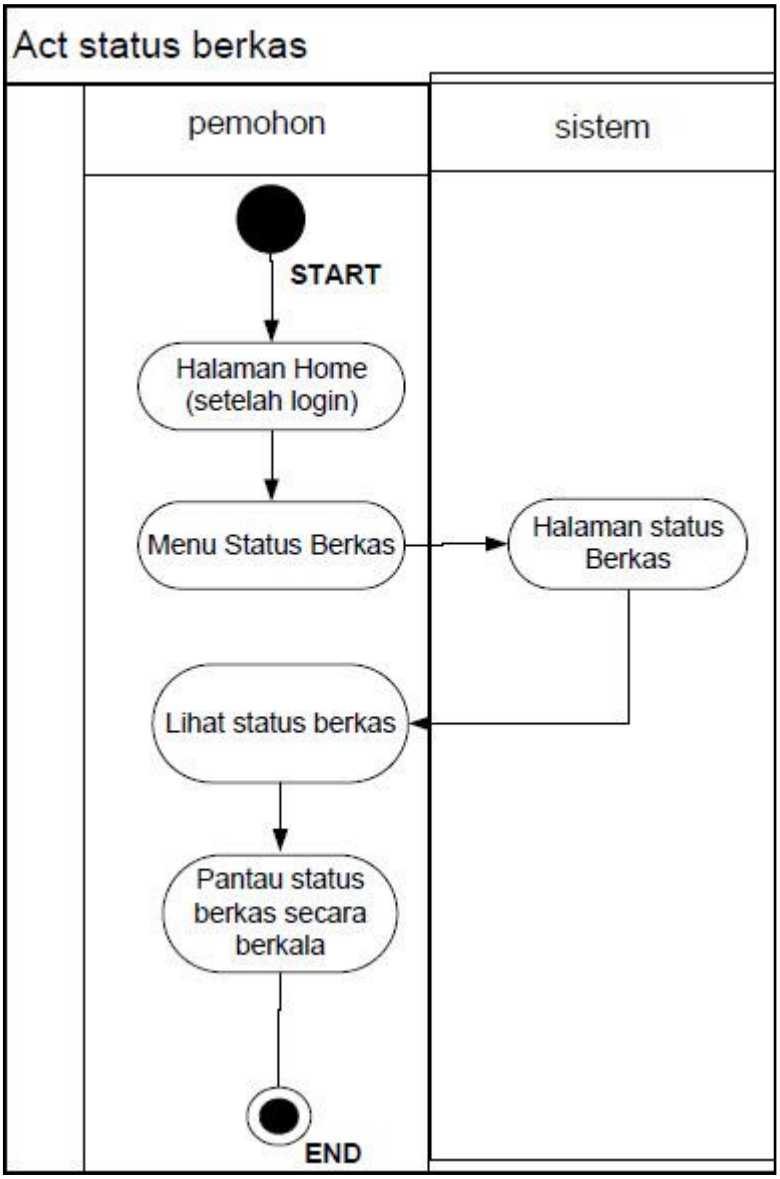
Gambar 3.8 *Activity Diagram Login*

2. *Activity Diagram* Pengajuan Data Permohonan



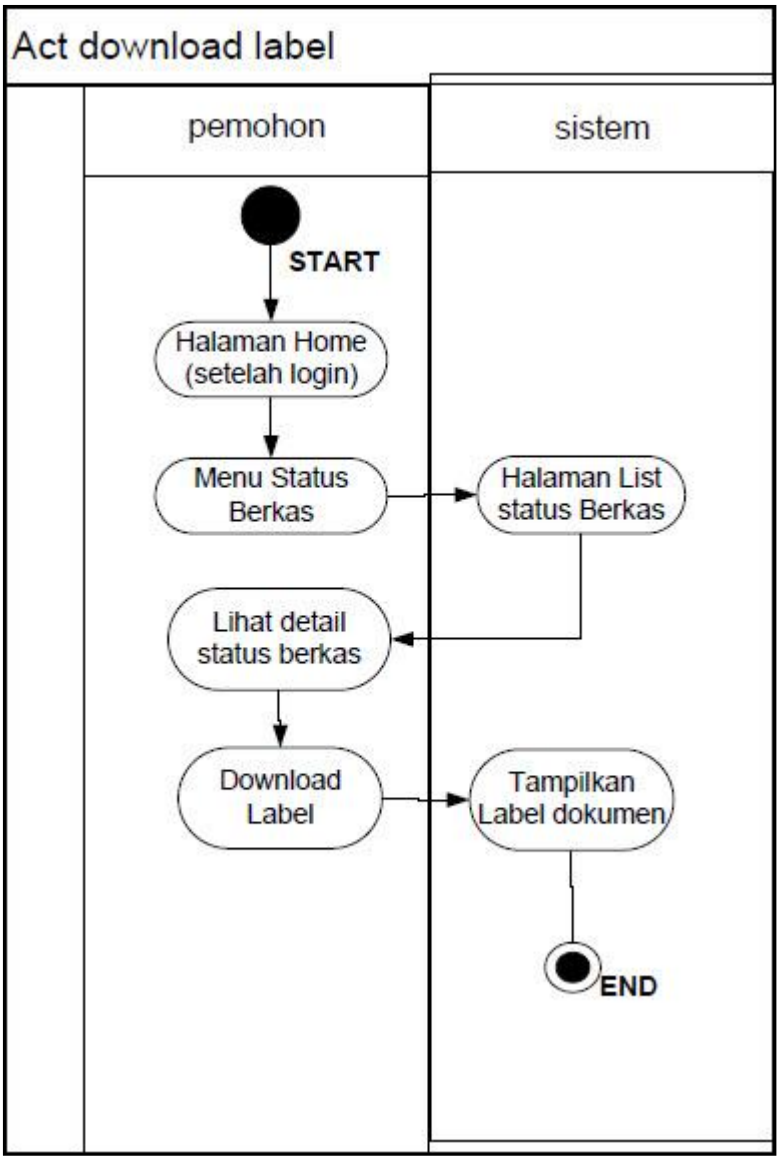
Gambar 3.9 *Activity Diagram* Pengajuan Data Permohonan

3. *Activity Diagram* Menampilkan Status Berkas



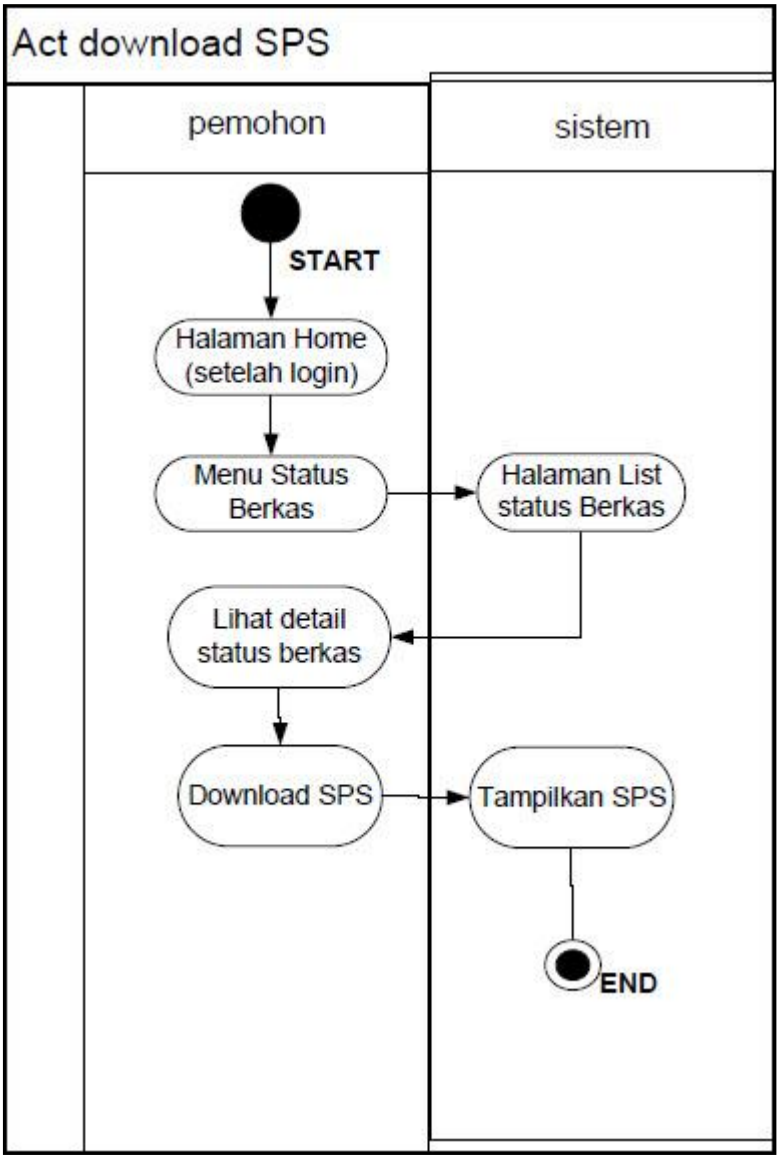
Gambar 3.10 *Activity Diagram* Menampilkan Status Berkas

4. *Activity Diagram Mendownload* Label



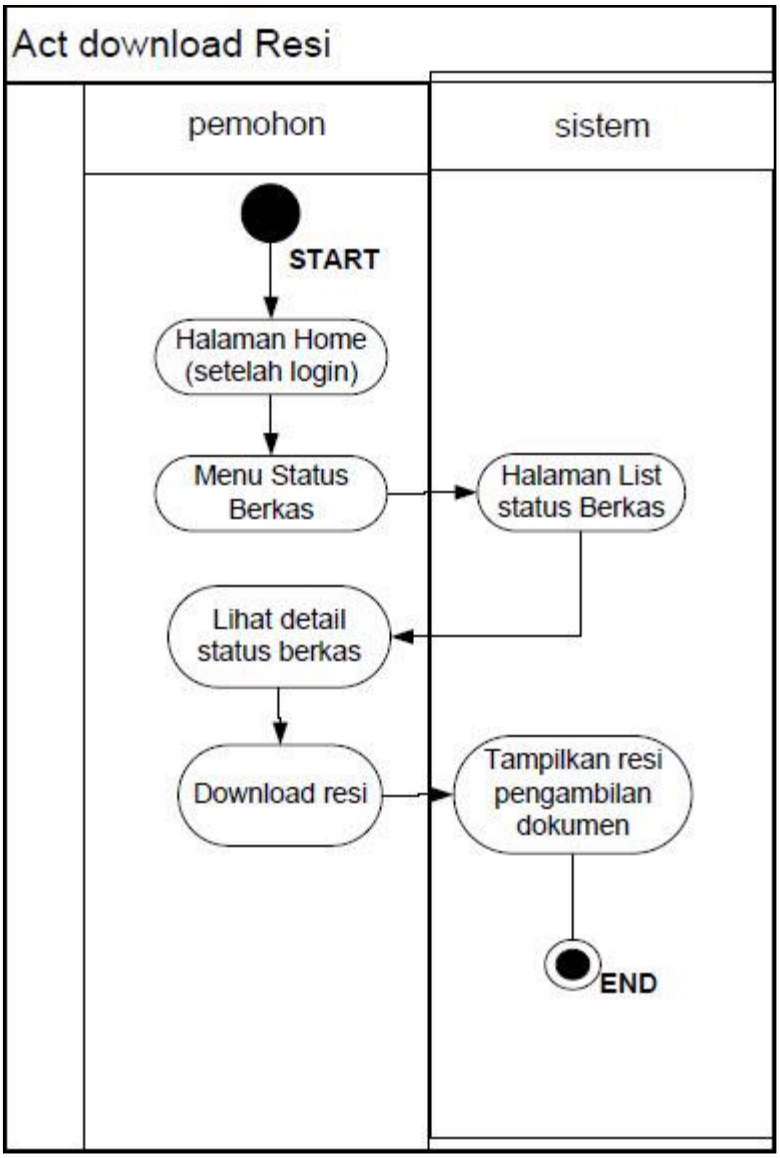
Gambar 3.11 *Activity Diagram Mendownload* Label

5. *Activity Diagram Mendownload* Surat Perintah Setor



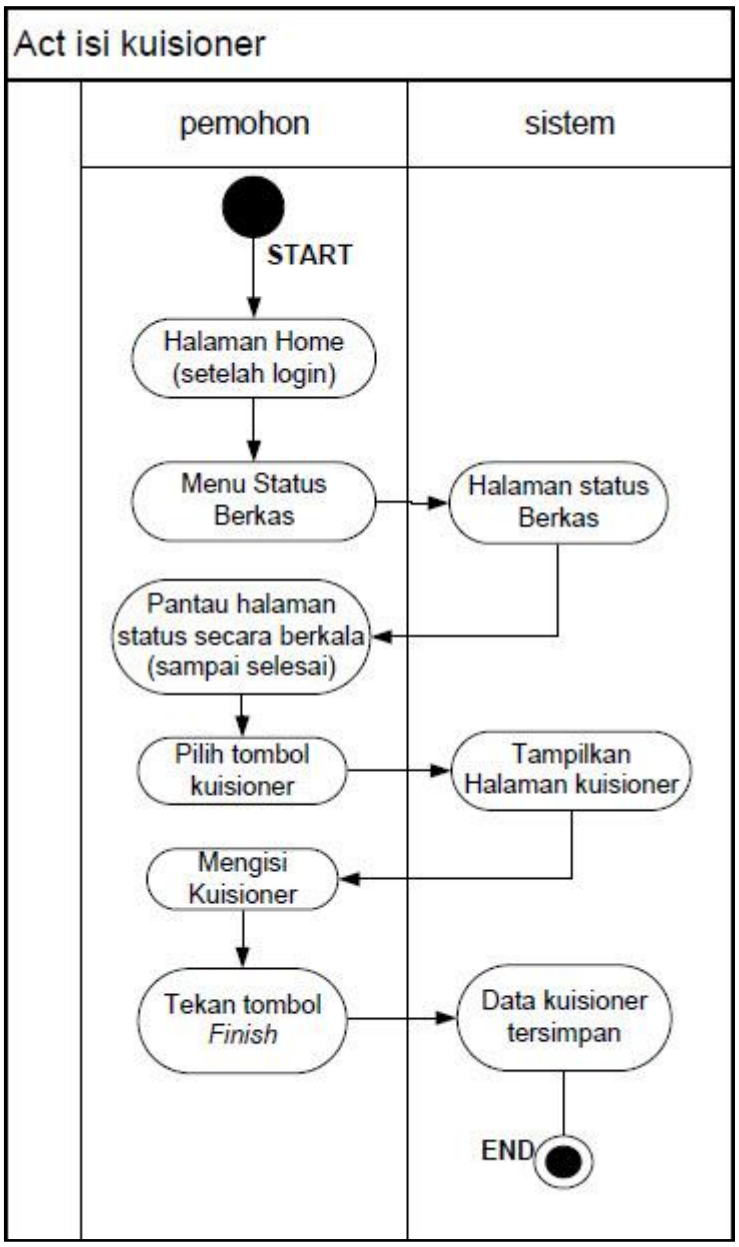
Gambar 3.12 *Activity Diagram Mendownload* Surat Perintah Setor

6. *Activity Diagram Mendownload* Resi



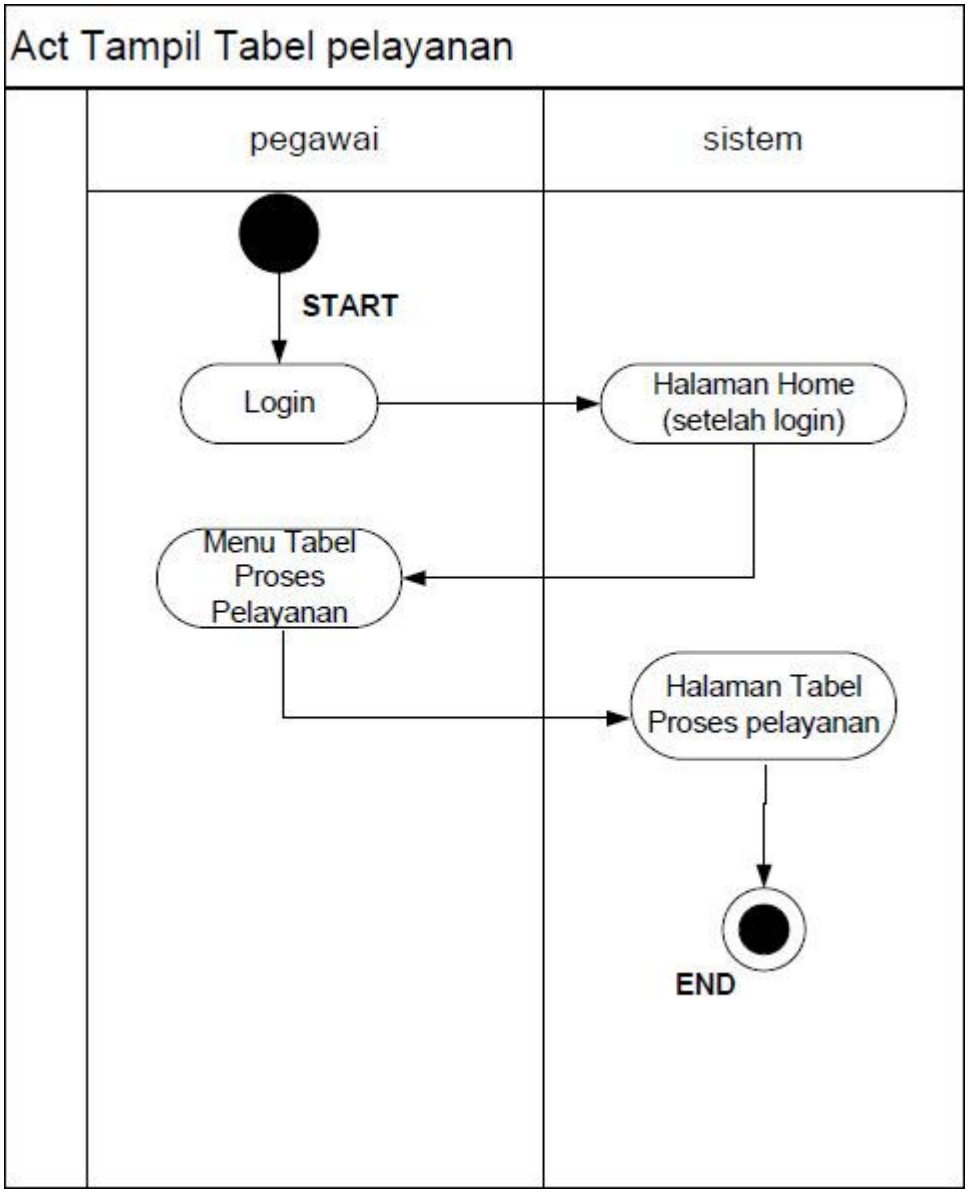
Gambar 3.13 *Activity Diagram Mendownload* Resi

7. *Activity Diagram* Mengisi Kuisioner



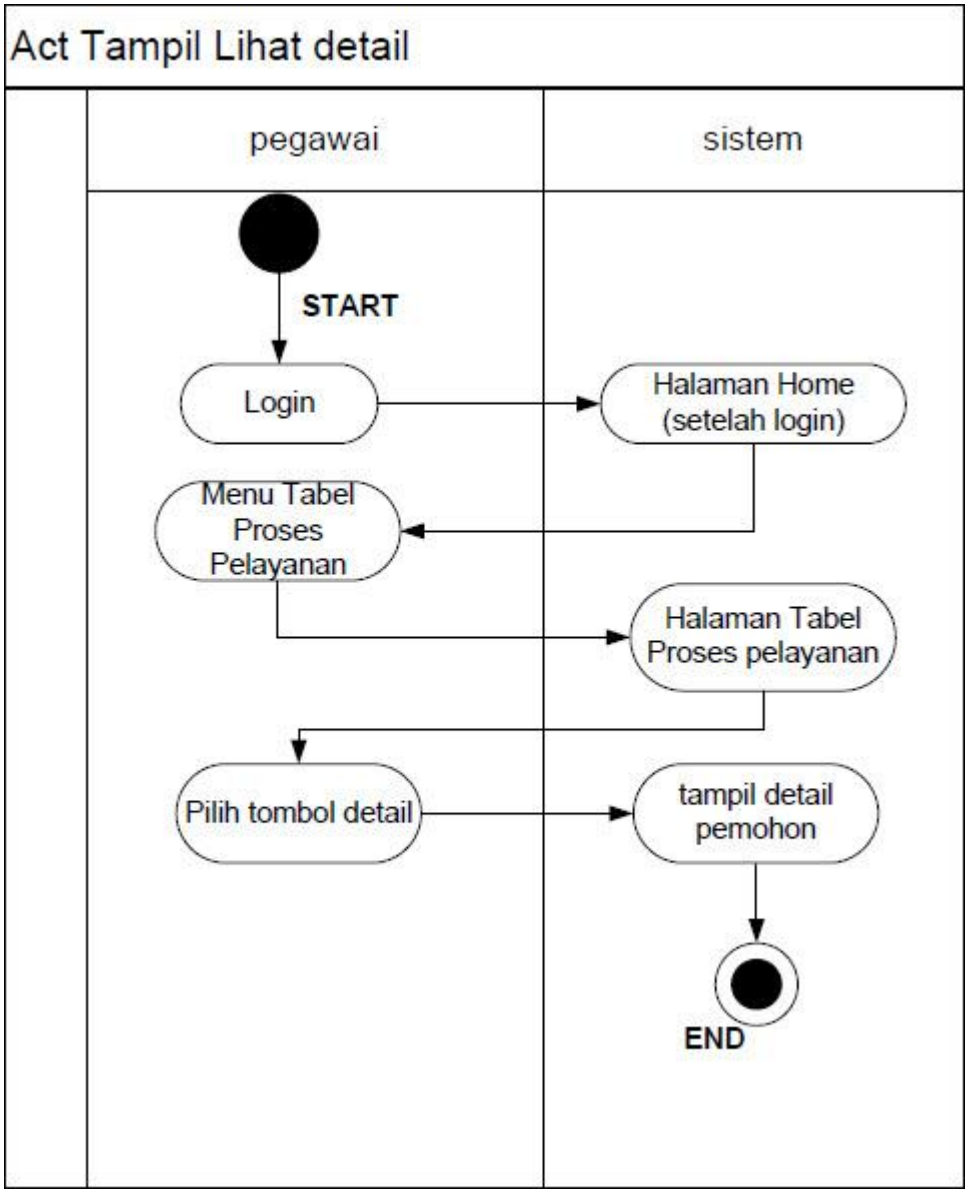
Gambar 3.14 *Activity Diagram* Mengisi Kuisioner

8. *Activity Diagram* Menampilkan Tabel Layanan



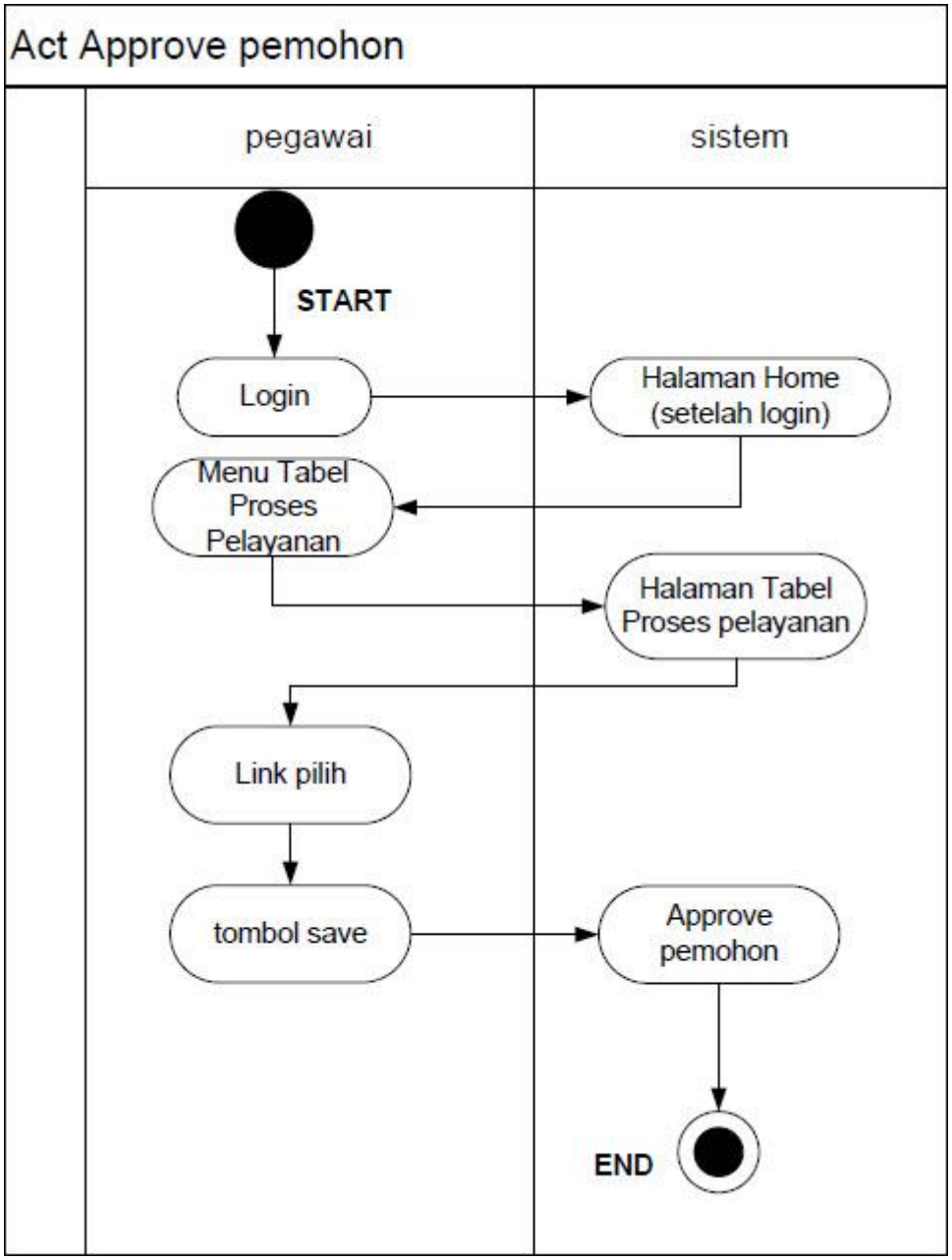
Gambar 3.15 *Activity Diagram* Menampilkan Tabel Layanan

9. *Activity Diagram* Menampilkan Detail Pemohon



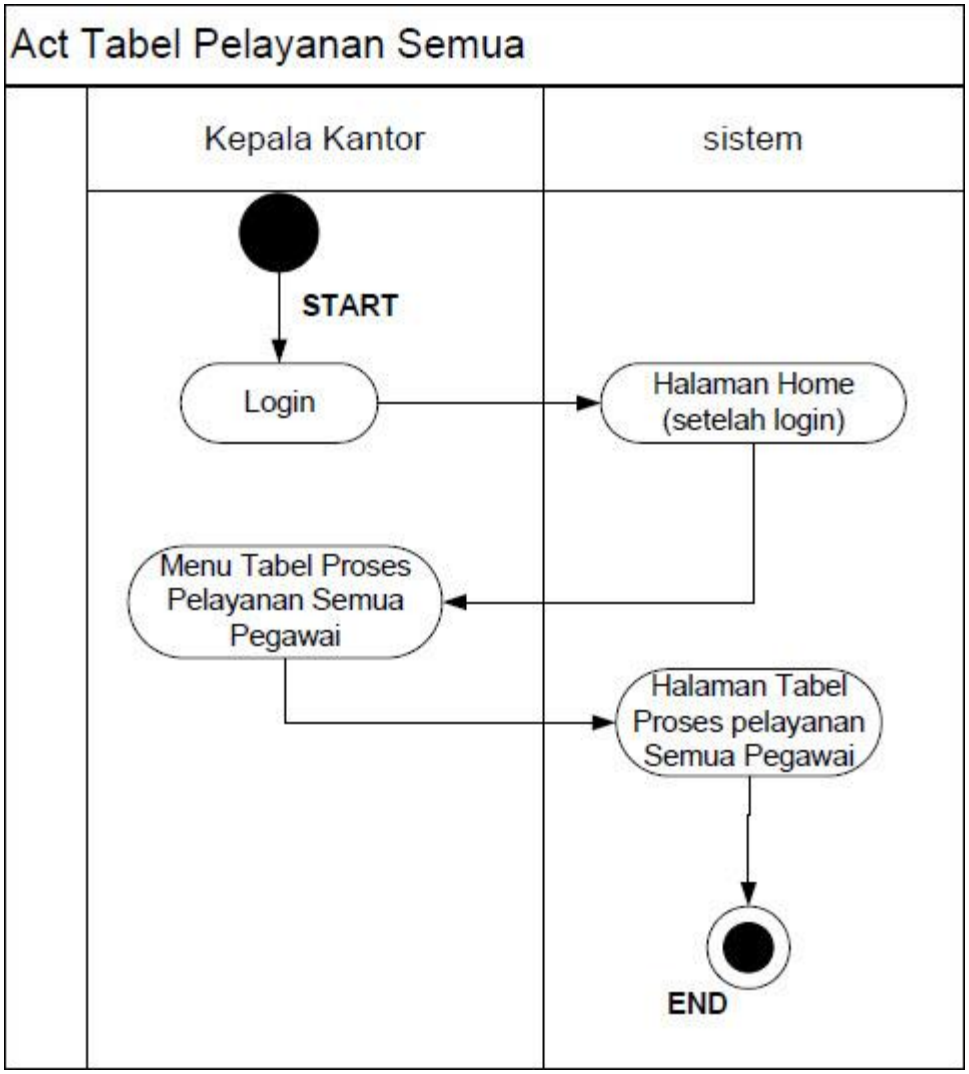
Gambar 3.16 *Activity Diagram* Menampilkan Detail Pemohon

10. *Activity Diagram Approve* Pemohon



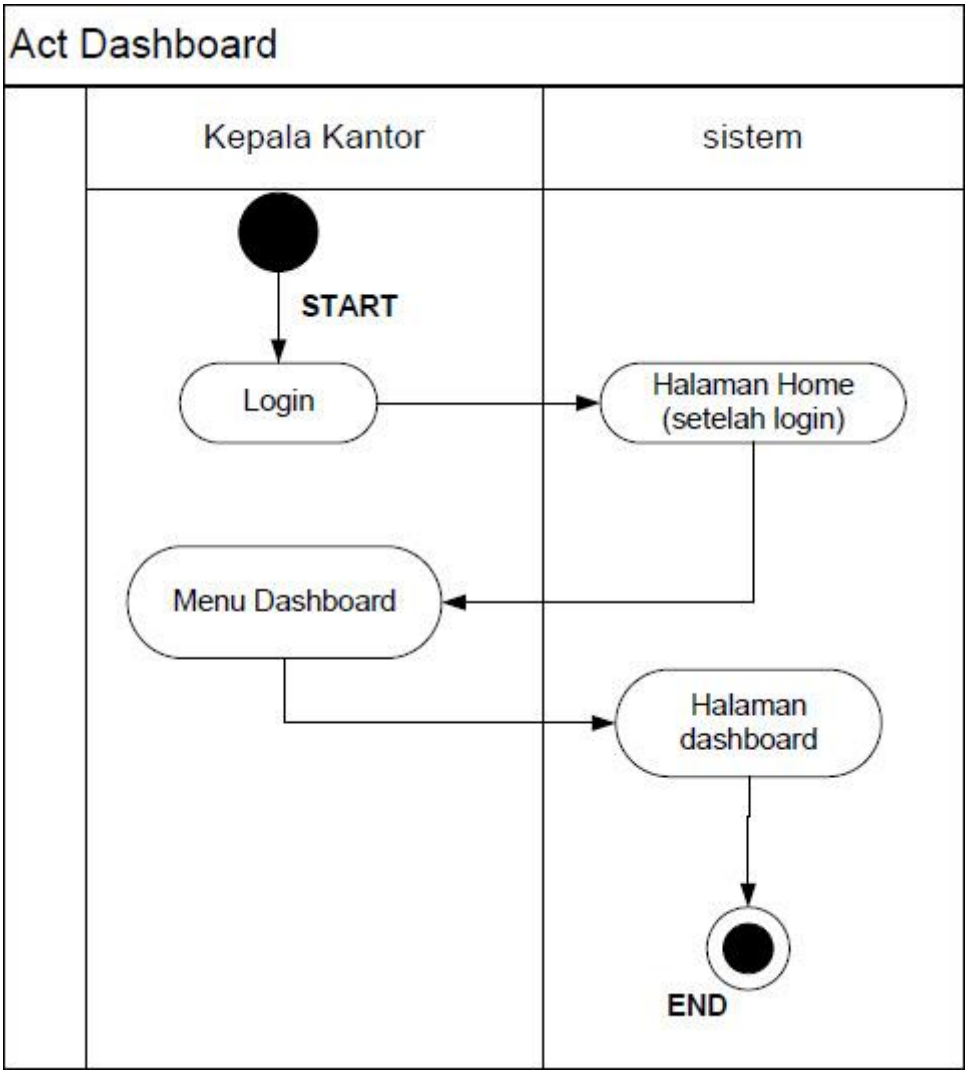
Gambar 3.17 *Activity Diagram Approve* Pemohon

11. *Activity Diagram* Menampilkan Tabel Pelayanan Pegawai



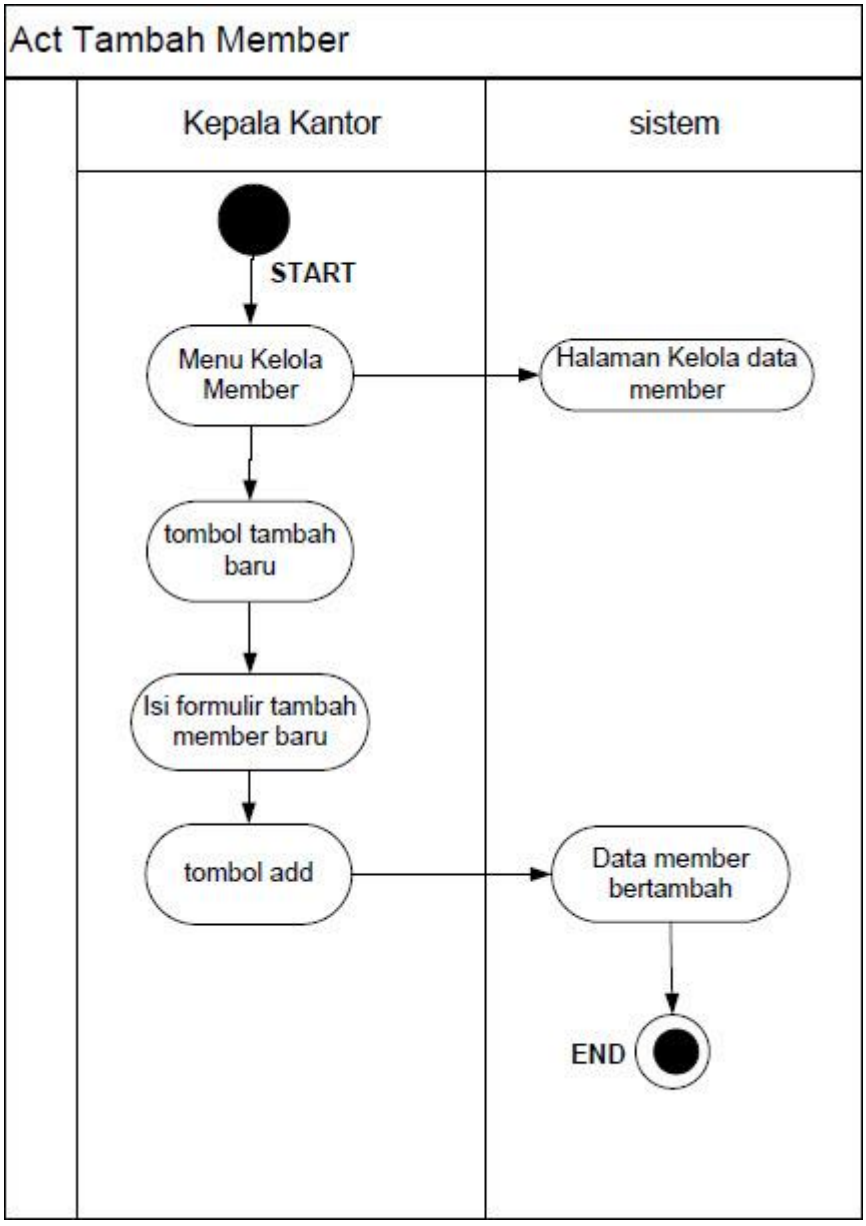
Gambar 3.18 *Activity Diagram* Menampilkan Tabel Pelayanan Pegawai

12. *Activity Diagram* Melihat Dashboard



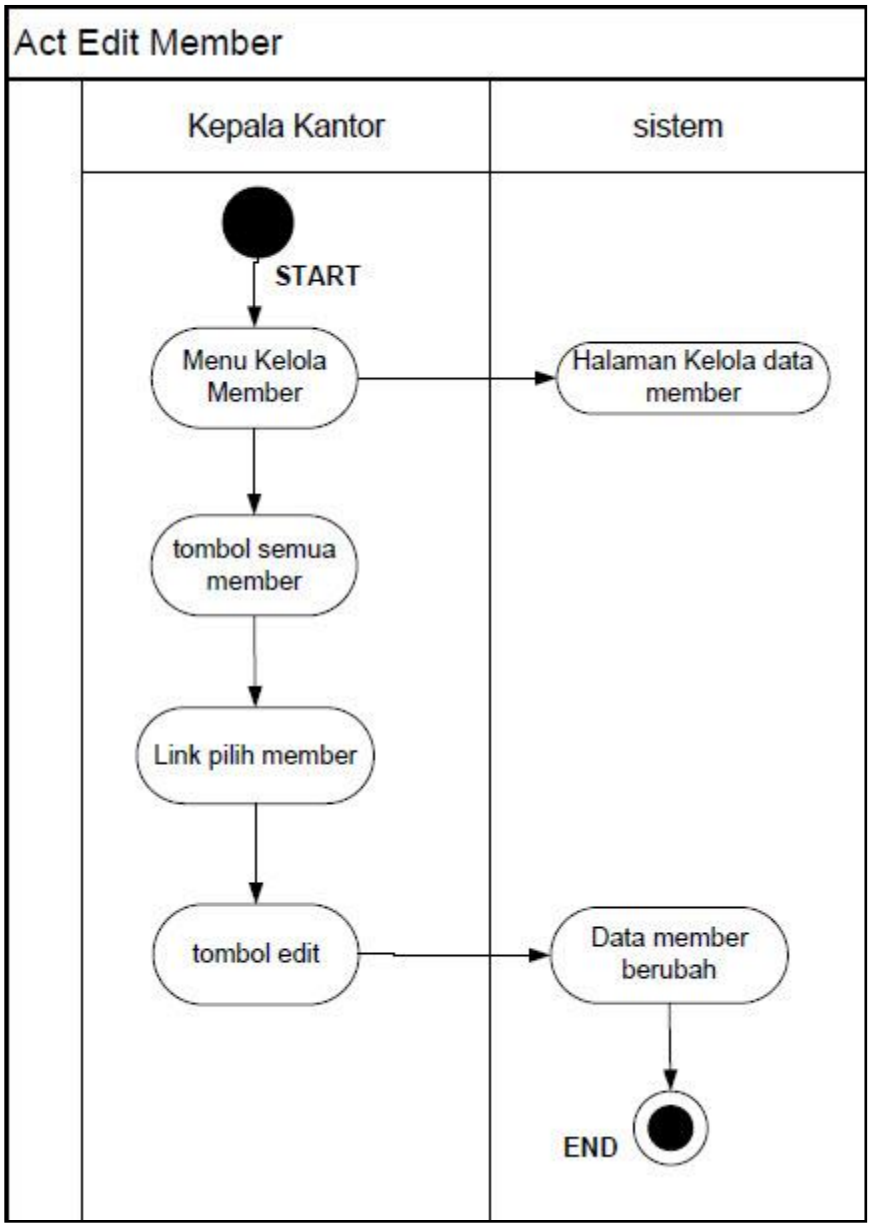
Gambar 3.19 *Activity Diagram* Melihat Dashboard

13. *Activity Diagram* Menambah Member



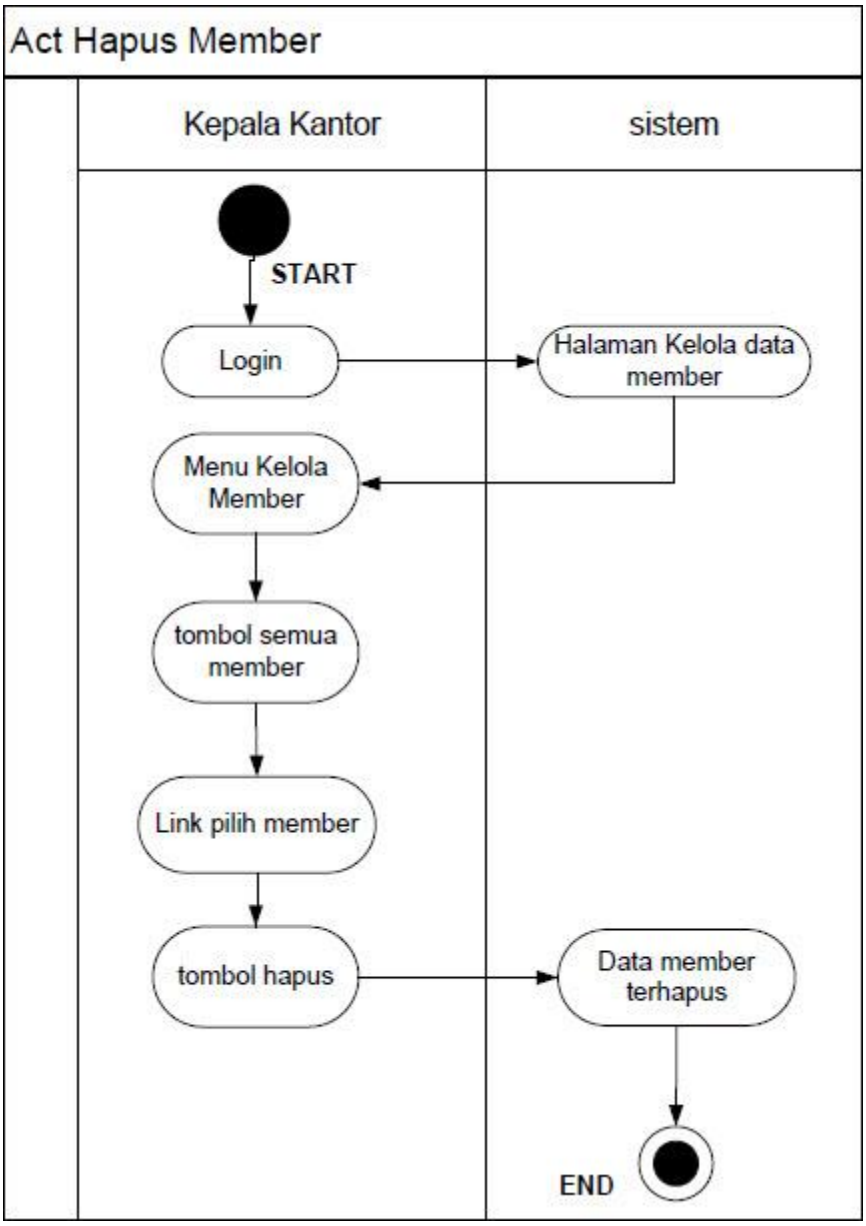
Gambar 3.20 *Activity Diagram* Menambah Member

14. *Activity Diagram* Mengedit Member



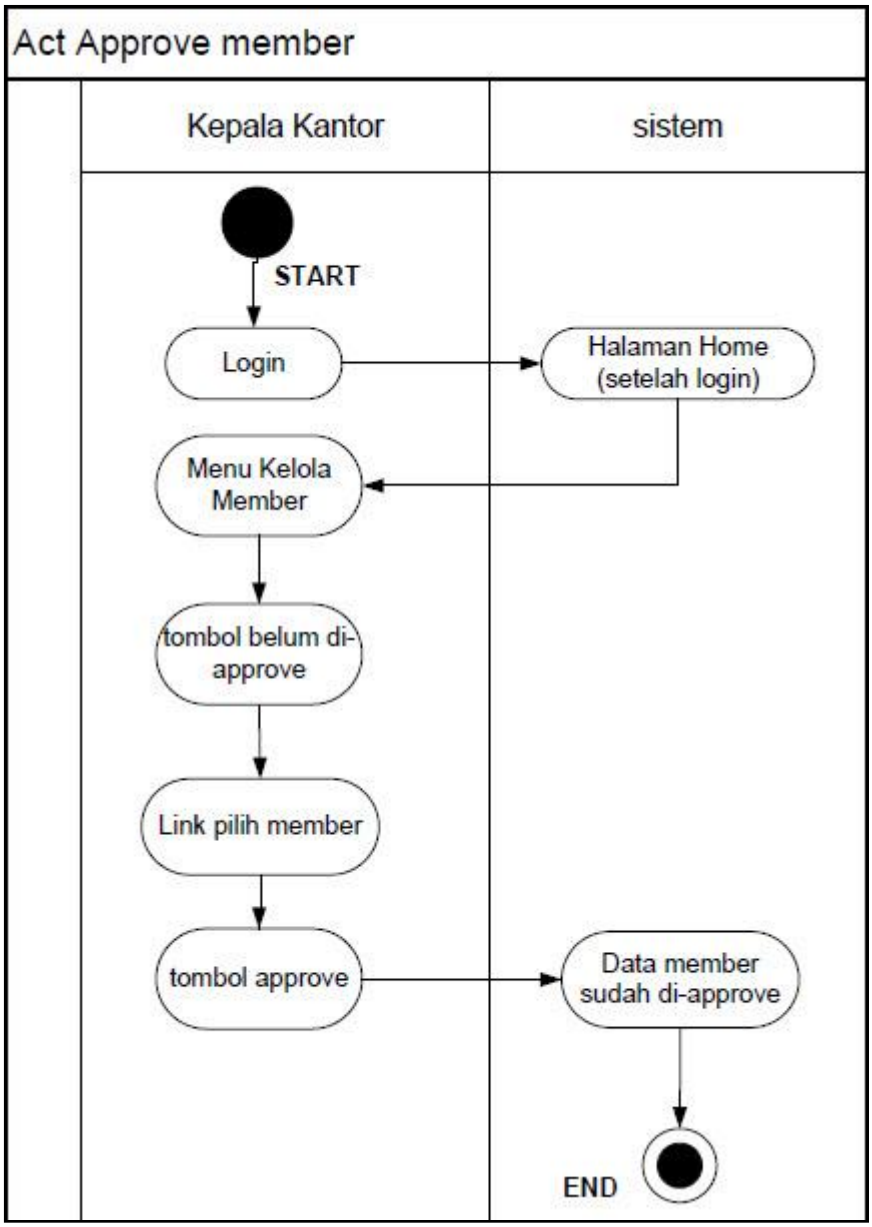
Gambar 3.21 *Activity Diagram* Mengedit Member

15. *Activity Diagram* Menghapus Member



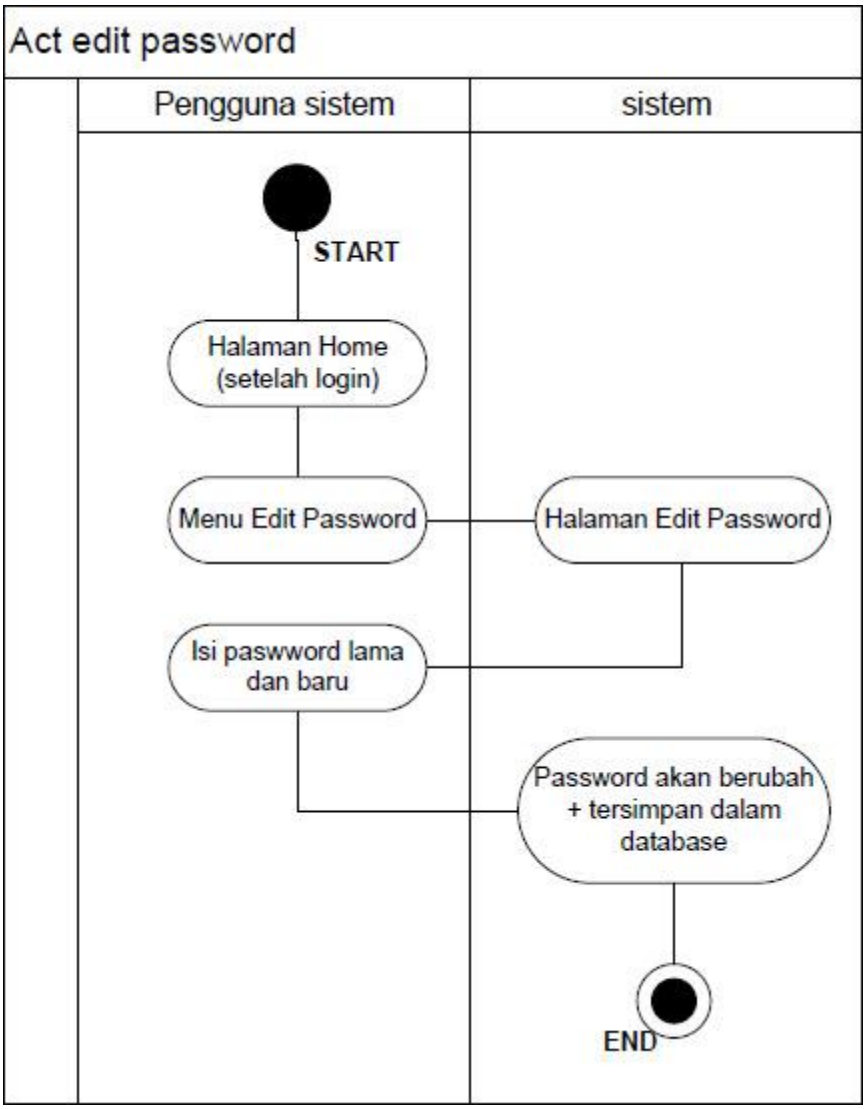
Gambar 3.22 *Activity Diagram* Menghapus Member

16. Activity Diagram Approve Member



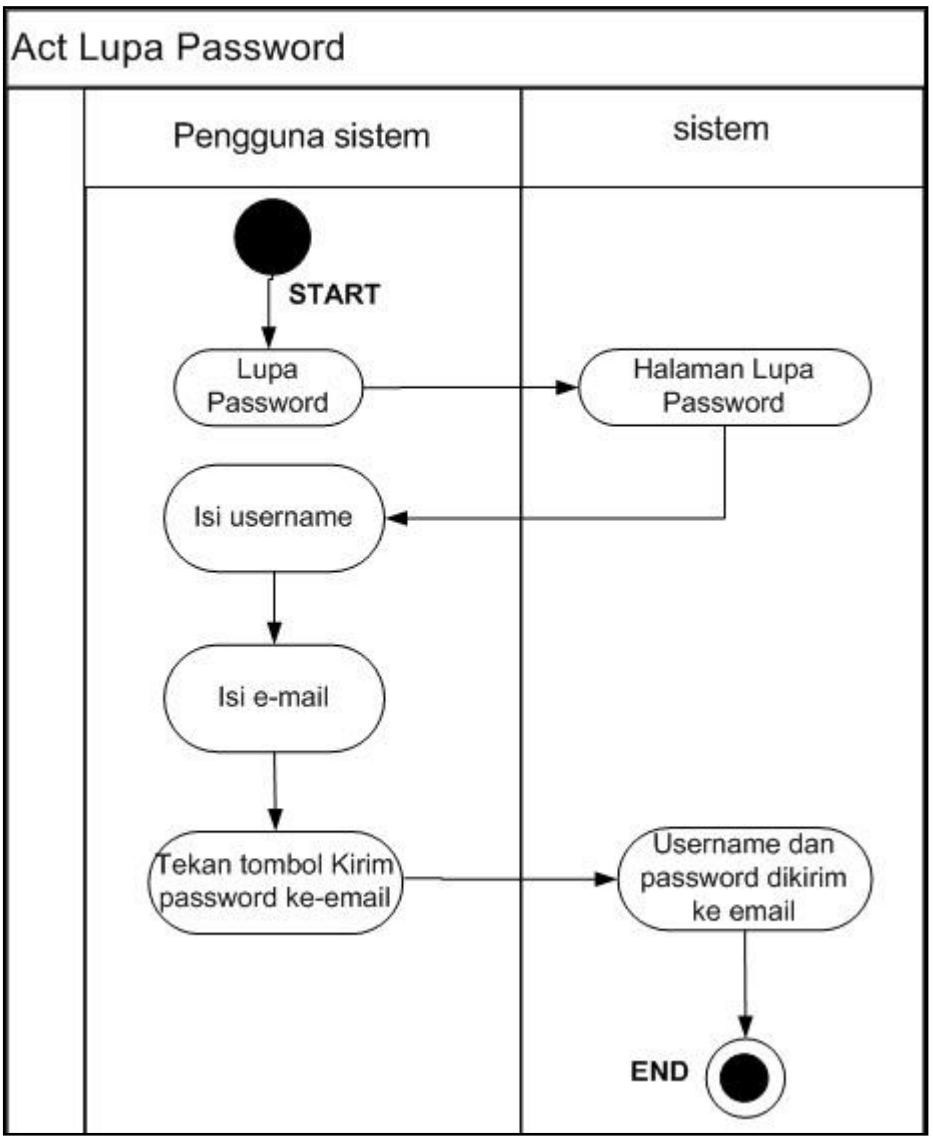
Gambar 3.23 *Activity Diagram Approve* Member

17. Activity Diagram Mengedit Password



Gambar 3.24 ***Activity Diagram Mengedit Password***

18. Activity Diagram Lupa Password

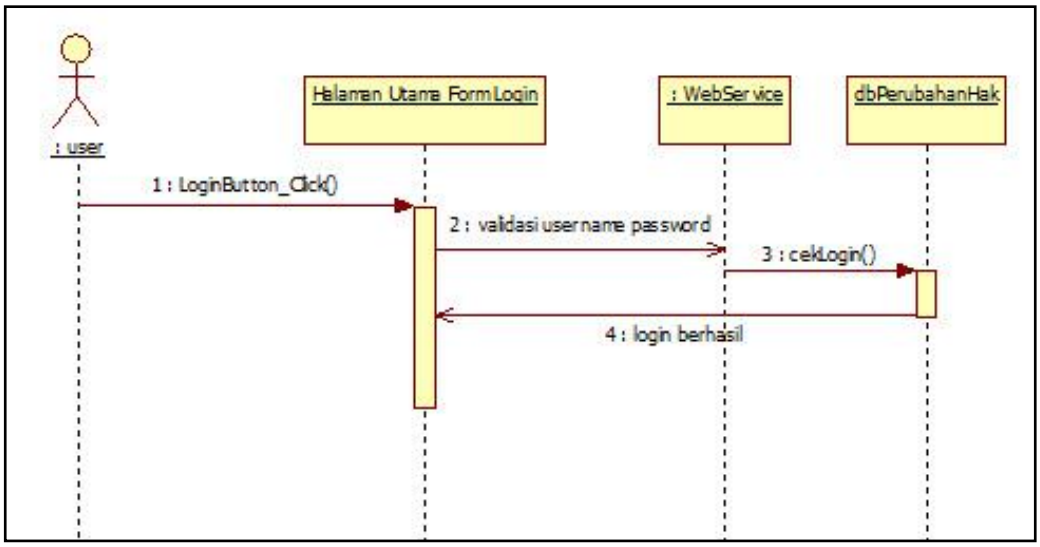


Gambar 3.25 *Activity Diagram* Lupa *Password*

3.1.8.3. Sequence Diagram

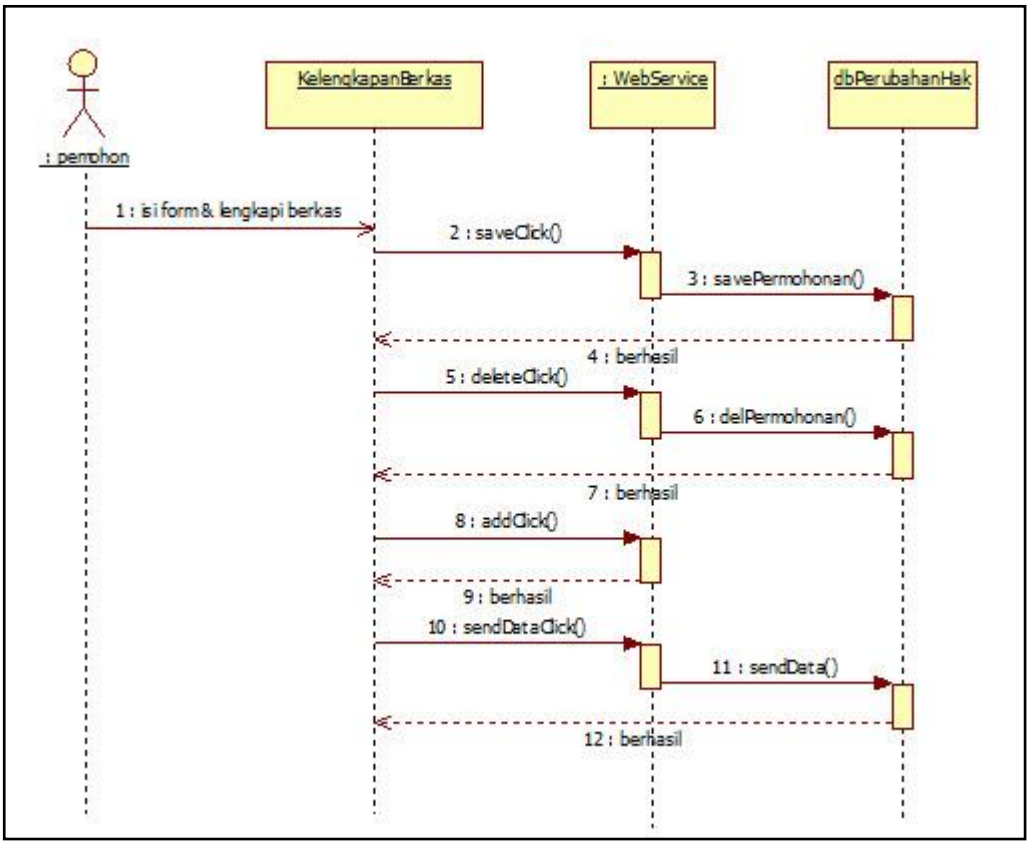
Sequence diagram menggambarkan interaksi antar masing-masing objek pada setiap *use case* dalam urutan waktu. Interaksi ini berupa pengiriman serangkaian data antar objek-objek yang saling berinteraksi.

1. Sequence Diagram Login



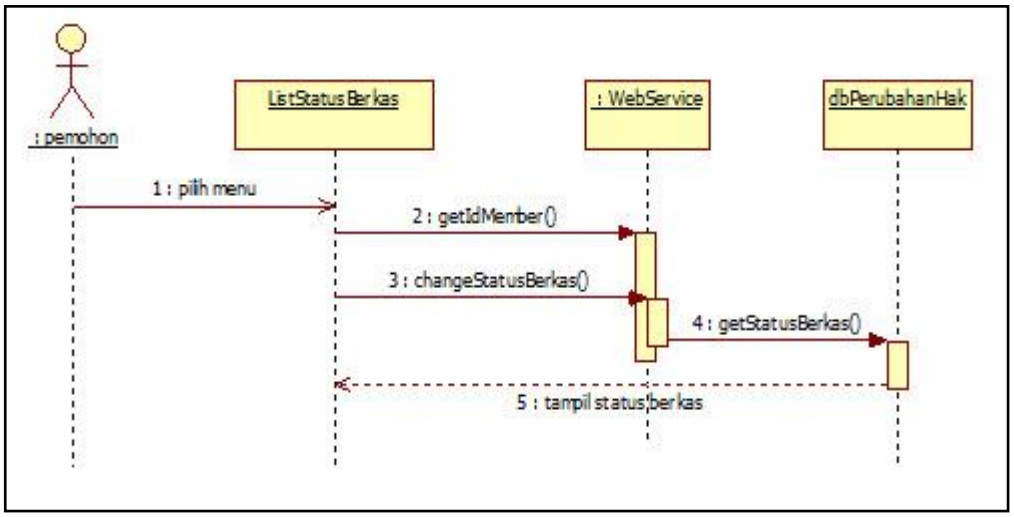
Gambar 3.26 *Sequence Diagram Login*

2. *Sequence Diagram* Pengajuan Permohonan



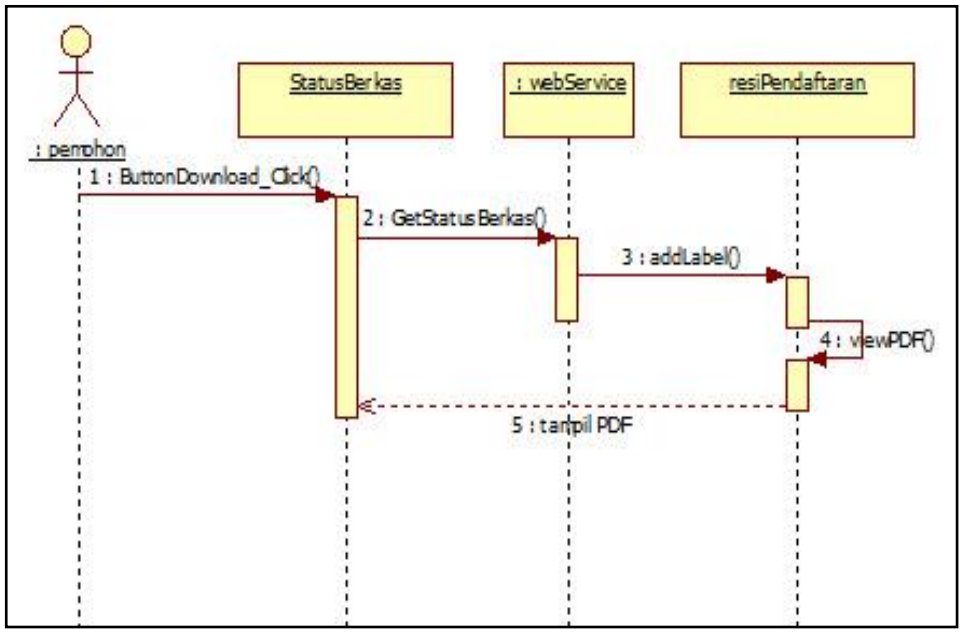
Gambar 3.27 *Sequence Diagram* Pengajuan Permohonan

3. *Sequence Diagram* Tampil Status Berkas



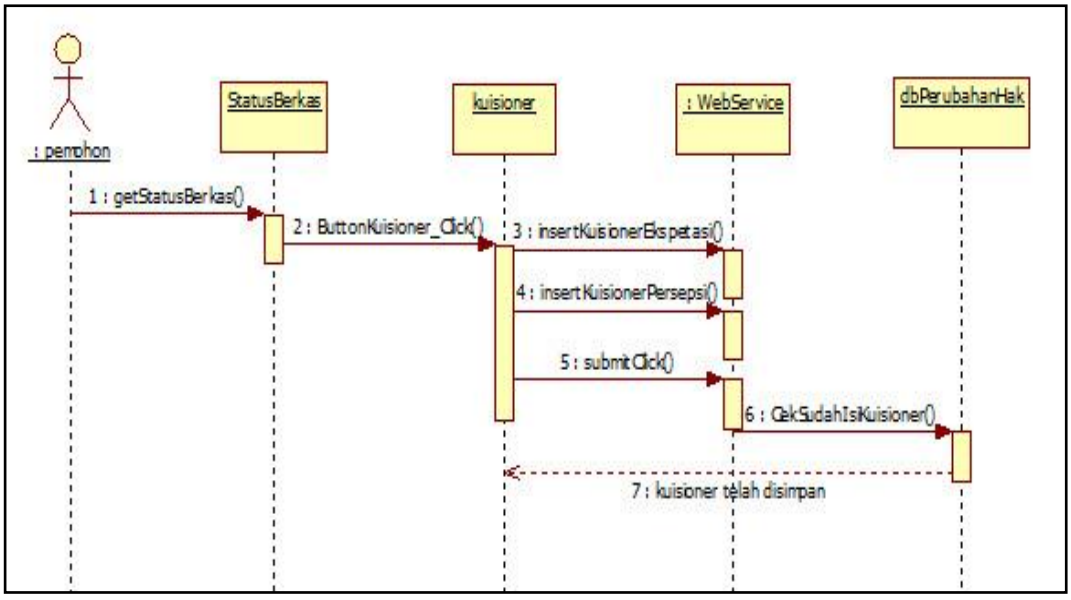
Gambar 3.28 *Sequence Diagram* Tampil Status Berkas

4. *Sequence Diagram Download* Label



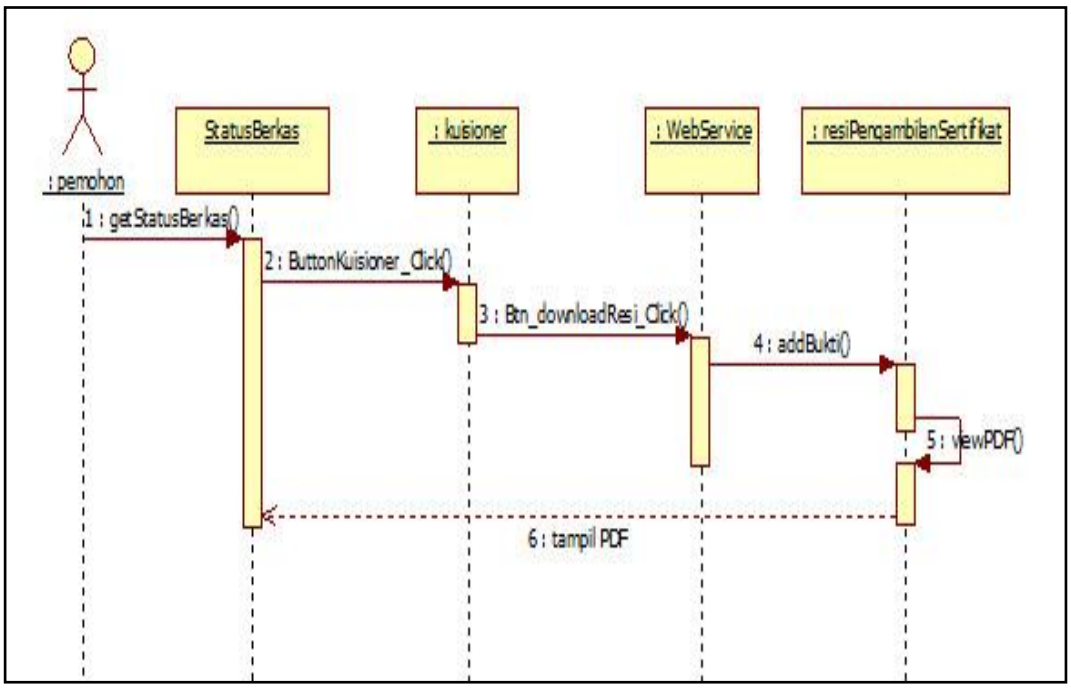
Gambar 3.29 *Sequence Diagram Download* Label

5. *Sequence Diagram Download* Surat Perintah Setor



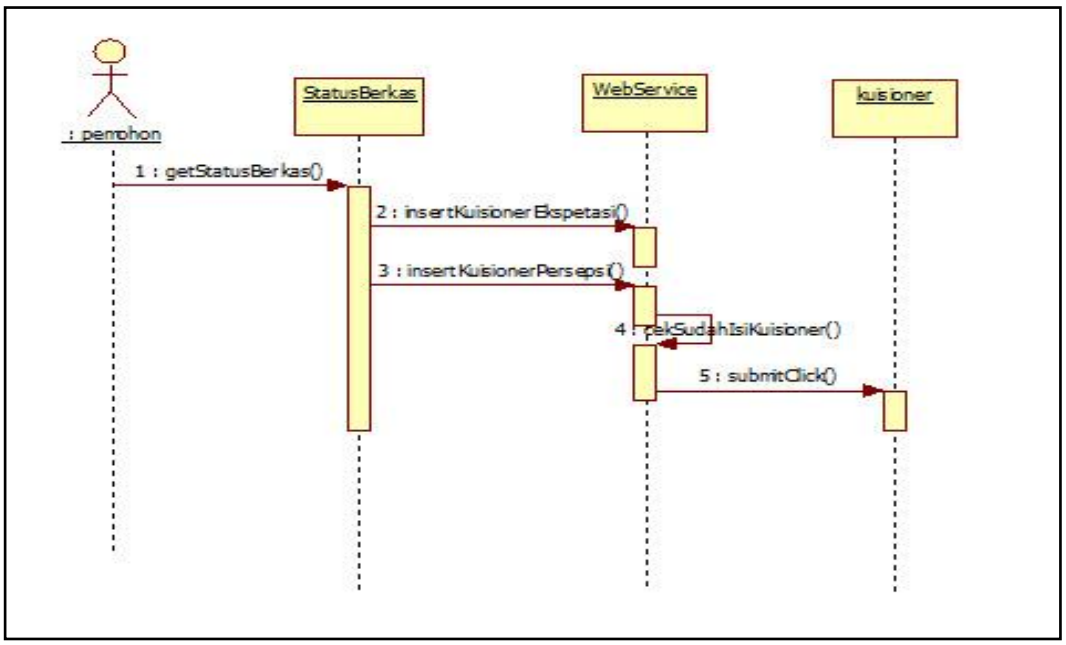
Gambar 3.30 *Sequence Diagram Download* Surat Perintah Setor

6. *Sequence Diagram Download* Resi



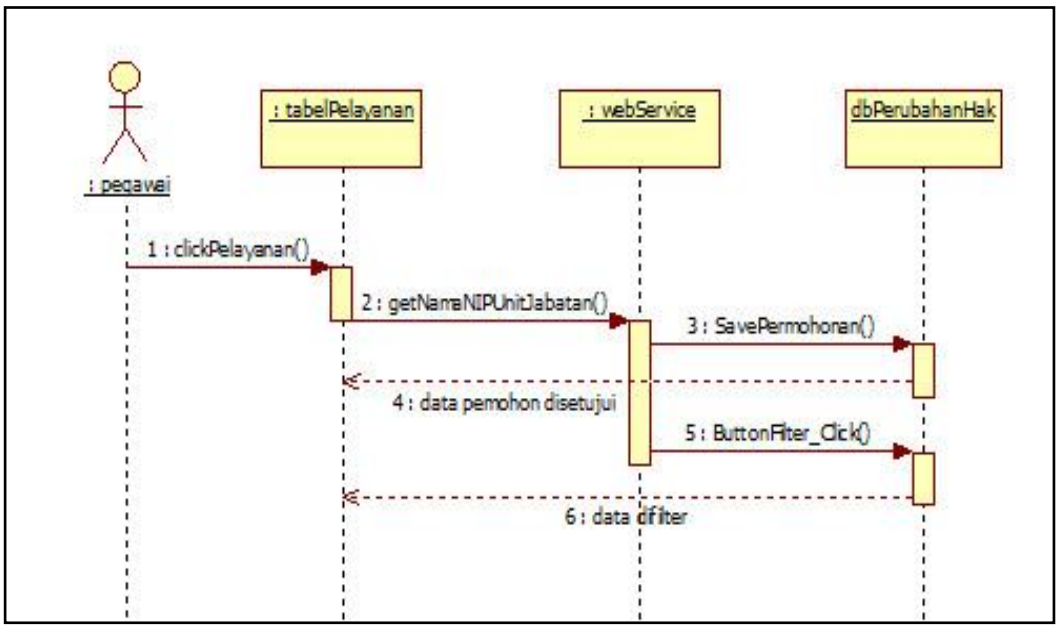
Gambar 3.31 *Sequence Diagram Download* Resi

7. *Sequence Diagram* Isi Kuisioner



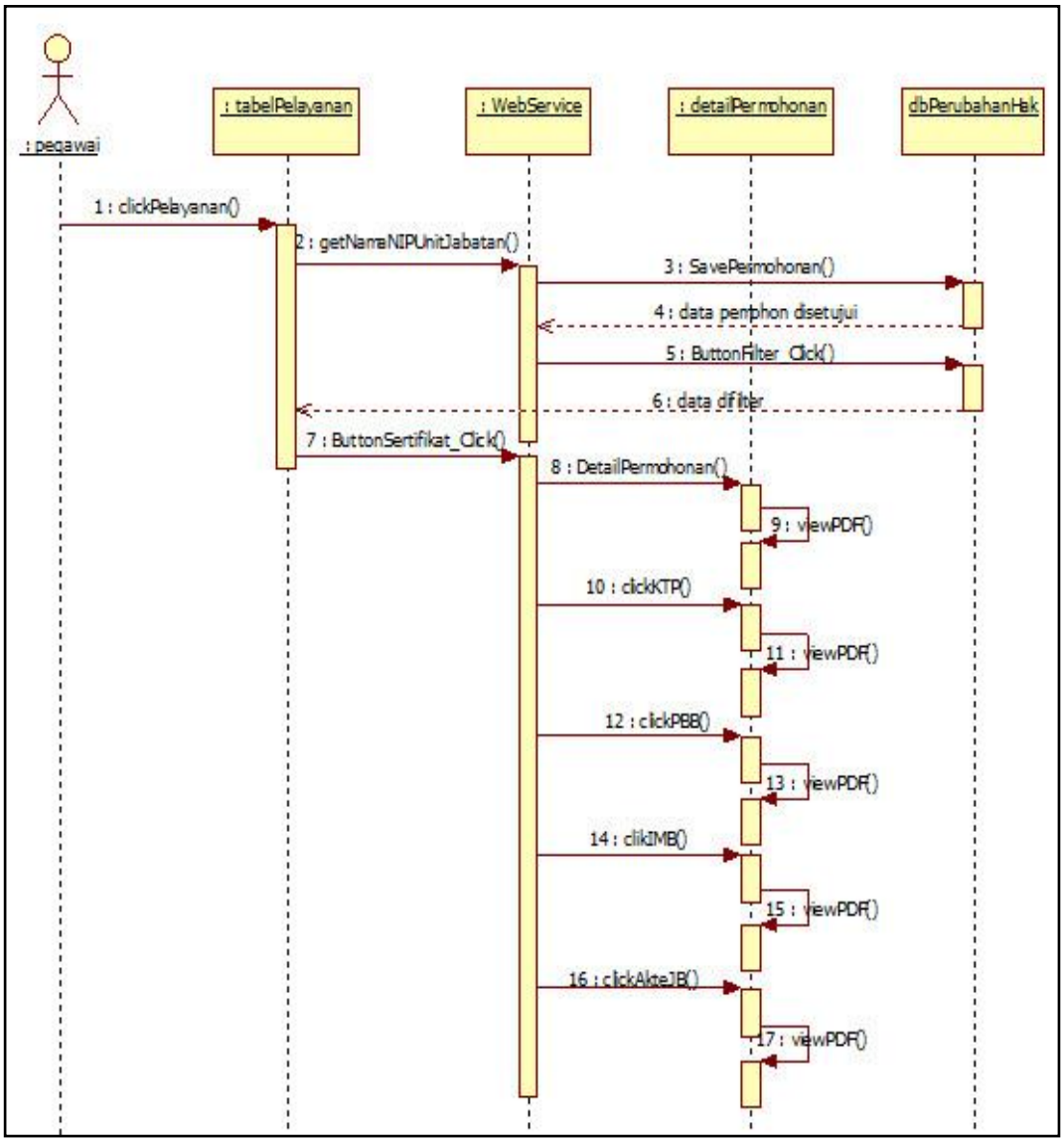
Gambar 3.32 *Sequence Diagram* Isi Kuisioner

8. Sequence Diagram Tampil Tabel Proses Pelayanan



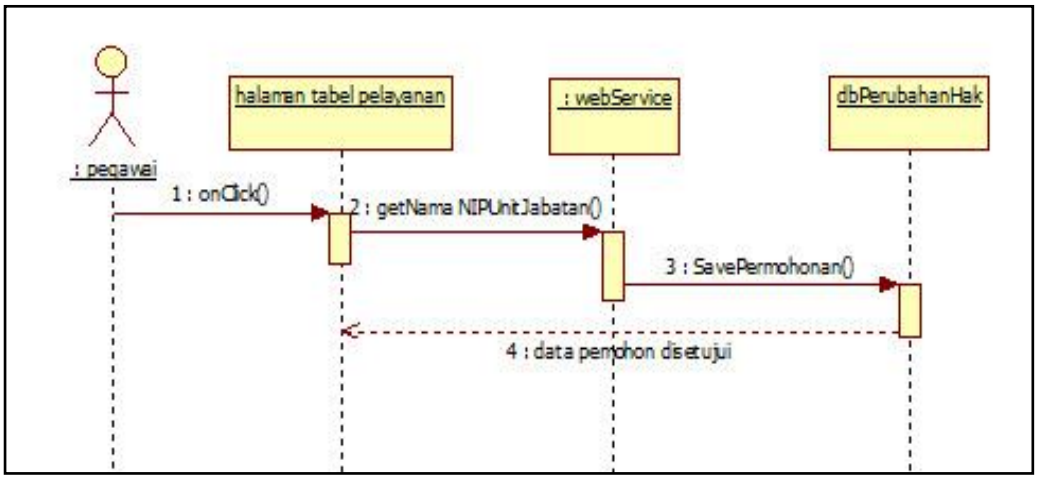
Gambar 3.33 *Sequence Diagram* Tampil Tabel Proses Pelayanan

9. Sequence Diagram Lihat Detail Pemohon



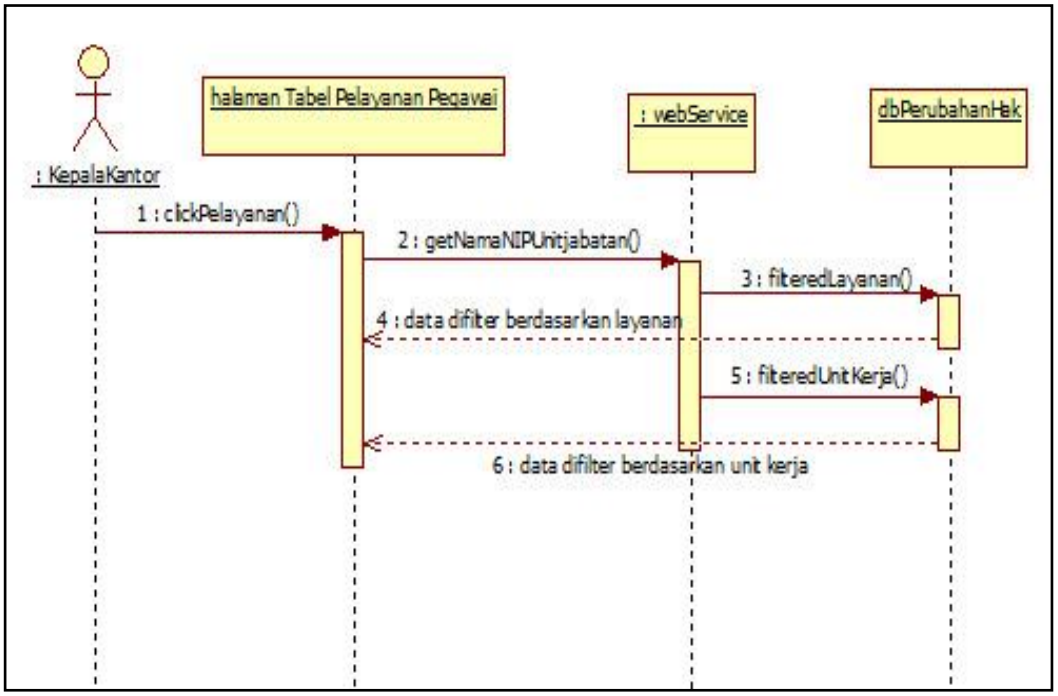
Gambar 3.34 *Sequence Diagram* Lihat Detail Pemohon

10. Sequence Diagram Approve Pemohon



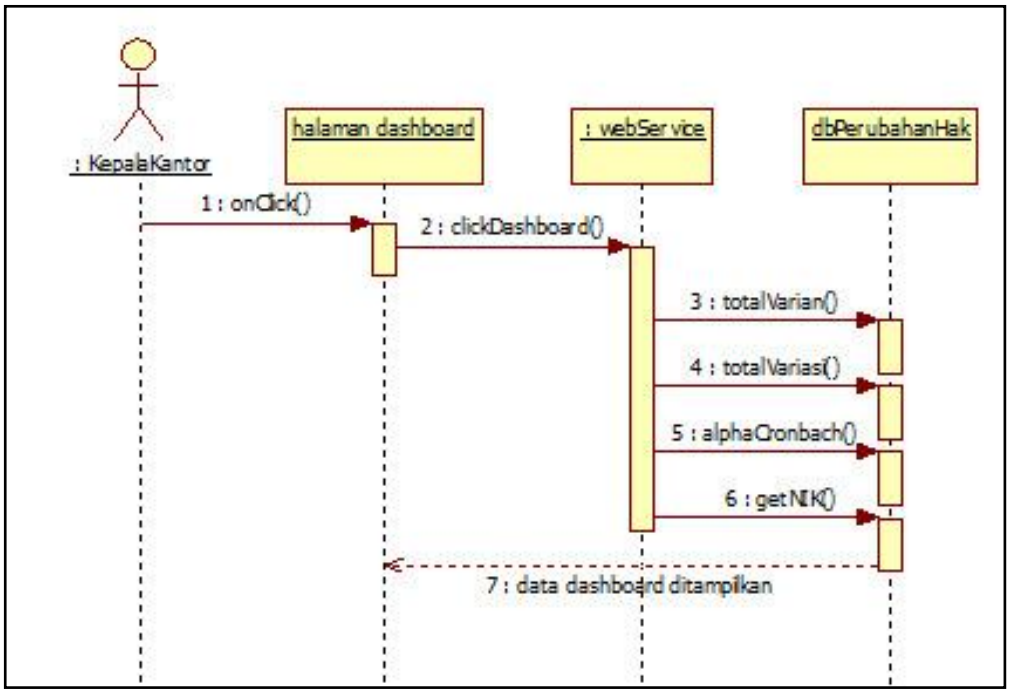
Gambar 3.35 *Sequence Diagram Approve* Pemohon

11. Sequence Diagram Tampil Tabel Proses Pelayanan Semua Pegawai



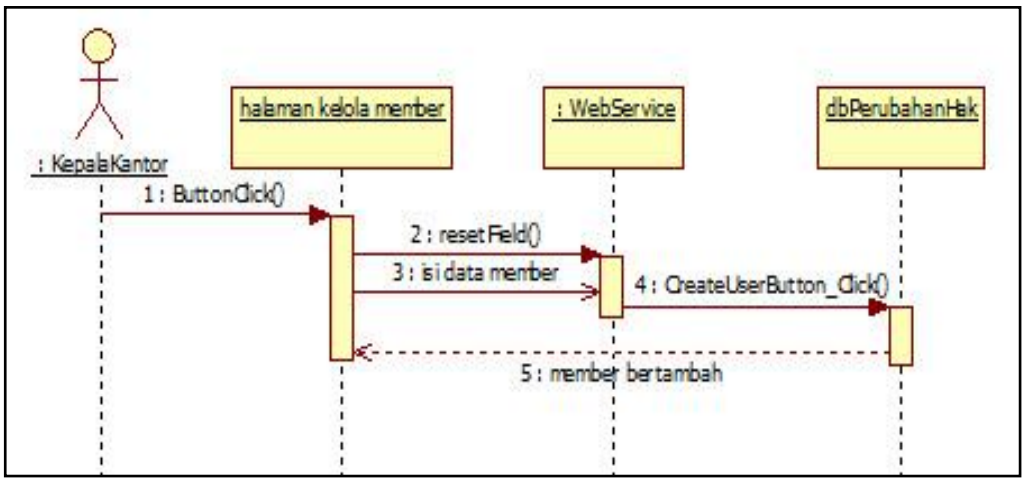
Gambar 3.36 *Sequence Diagram* Tampil Tabel Proses Pelayanan Semua Pegawai

12. Sequence Diagram Lihat Dashboard



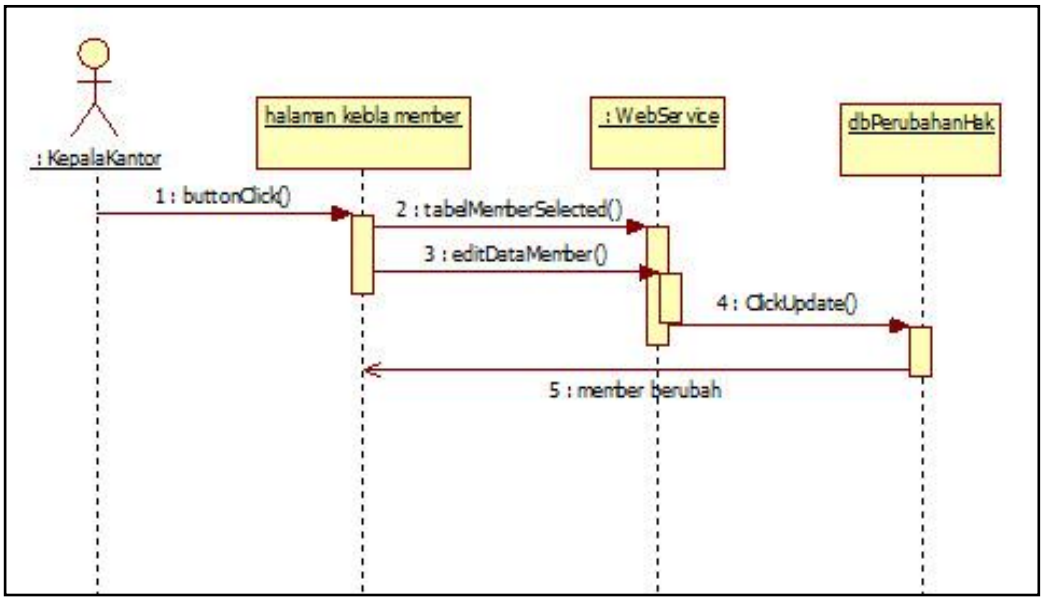
Gambar 3.37 *Sequence Diagram* Lihat Dashboard

13. Sequence Diagram Tambah Data Member



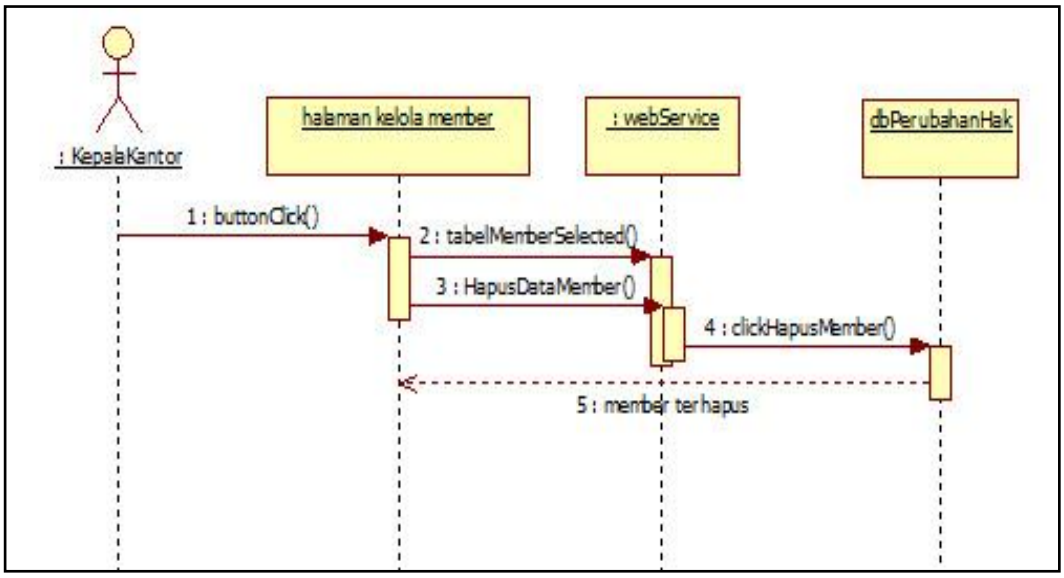
Gambar 3.38 *Sequence Diagram* Tambah Data Member

14. Sequence Diagram Edit Data Member



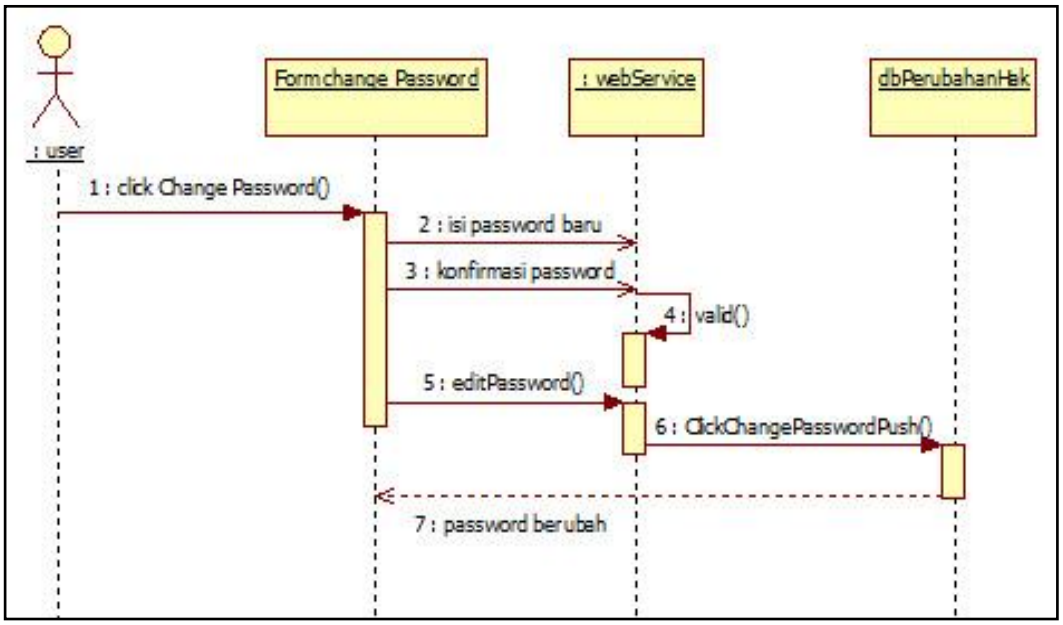
Gambar 3.39 *Sequence Diagram* Edit Data Member

15. Sequence Diagram Hapus Data Member



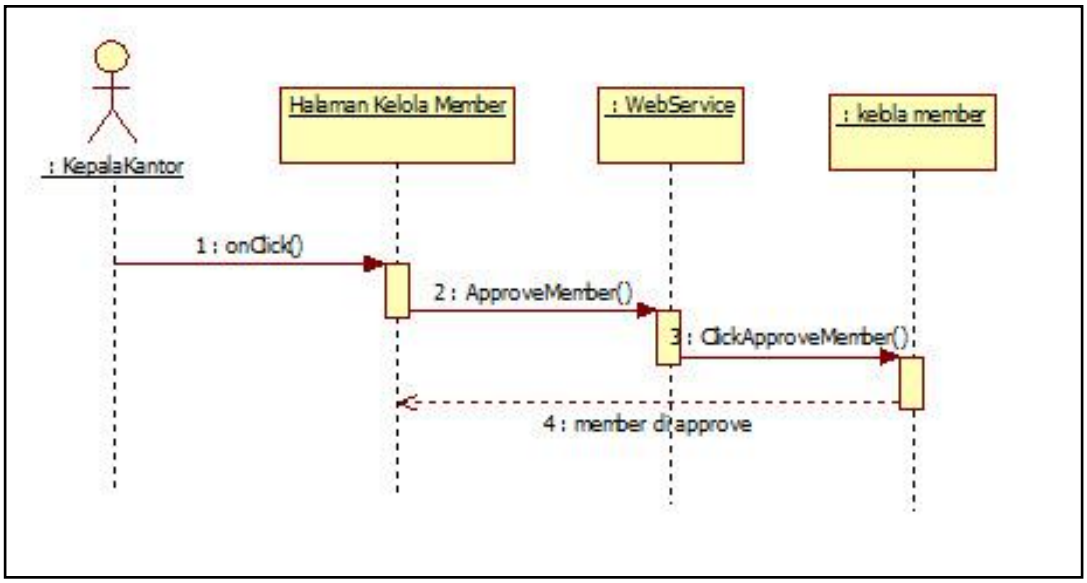
Gambar 3.40 *Sequence Diagram* Hapus Data Member

16. Sequence Diagram Edit *Password*



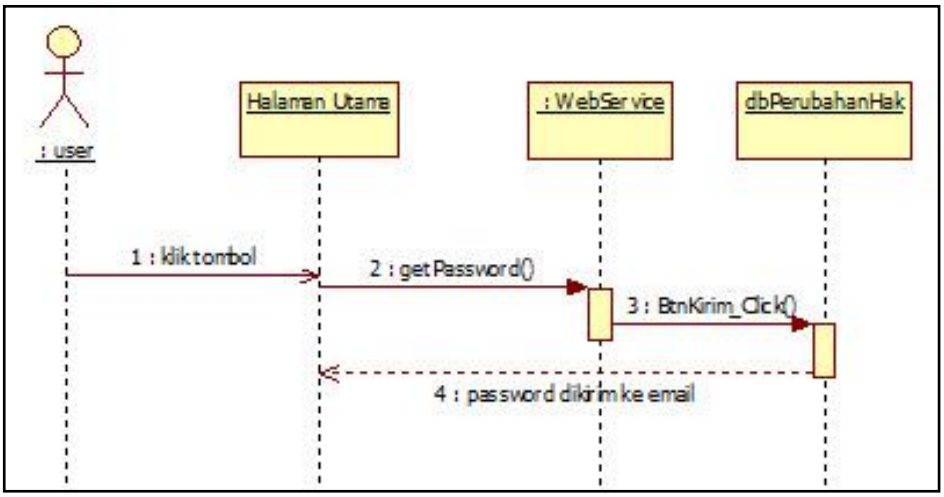
Gambar 3.41 *Sequence Diagram* Edit *Password*

17. Sequence Diagram Approve Member



Gambar 3.42 *Sequence Diagram Approve* Member

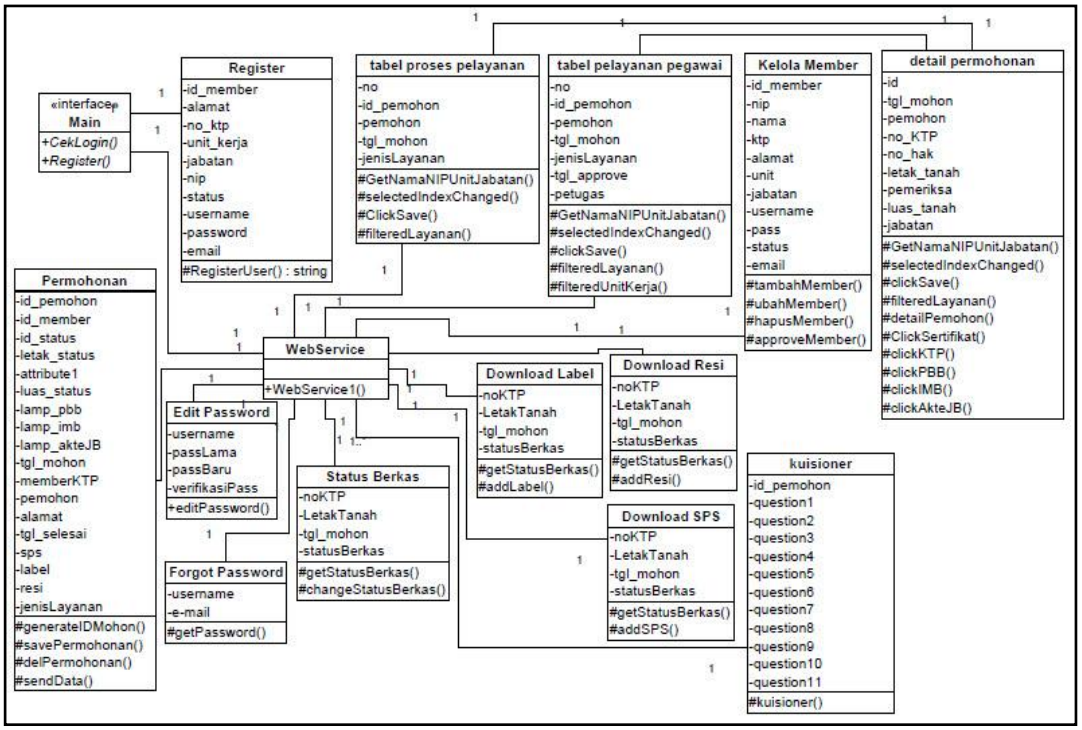
18. Sequence Diagram Lupa *Password*



Gambar 3.43 *Sequence Diagram* Lupa *Password*

3.1.8.4. Class Diagram

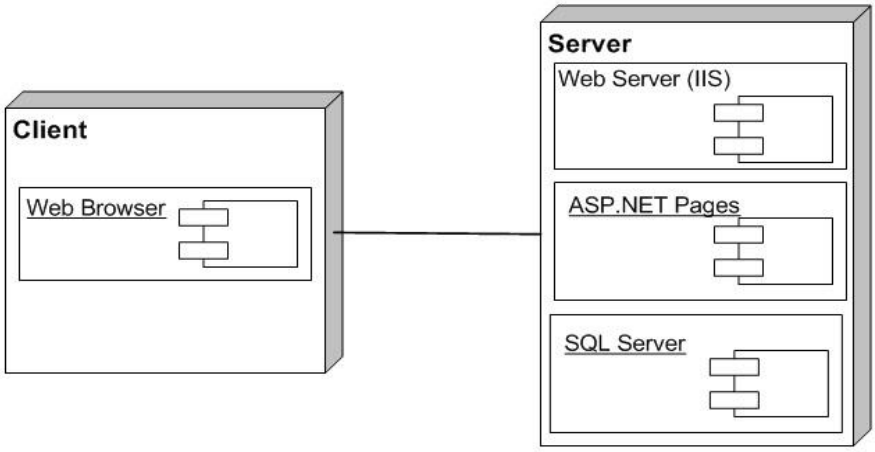
Class Diagram menggambarkan struktur dan hubungan antar objek- objek yang ada pada sistem. Struktur itu meliputi atribut-atribut dan metode- metode yang ada pada masing-masing *class*.



Gambar 3.44 *Class Diagram* Pelayanan Perubahan Hak Tanah

3.1.8.5. Deployment Diagram

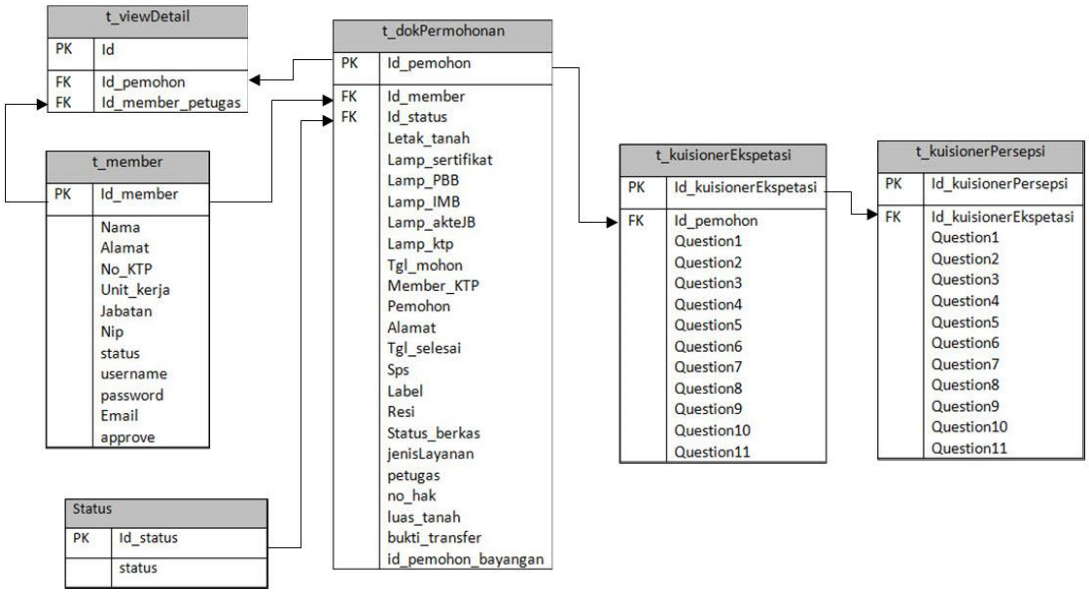
Diagram deployment atau *deployment diagram* menunjukkan konfigurasi komponen dalam proses eksekusi aplikasi. Adapun gambar *deployment diagram* dalam perancangan sistem yakni sebagai berikut :



Gambar 3.45 *Deployment Diagram* Aplikasi Pelayanan Perubahan Hak Tanah

3.1.8.6. Skema Relasi

Bagian ini akan menjelaskan struktur basis data yang digunakan. Struktur relasi *database* ini akan dijelaskan pada gambar sebagai berikut :



Gambar 3.46 Skema Relasi *database* Pelayanan Perubahan Hak Tanah

3.1.8.7. Struktur Tabel

Strukur tabel digunakan sebagai alat bantu dalam menyelesaikan suatu program. Dengan adanya struktur tabel maka akan diketahui jalannya aplikasi yang akan dibangun. Berikut struktur tabel yang digunakan dalam *database* sistem informasi pelayanan perubahan hak tanah ini :

1. Tabel Member

Tabel member digunakan untuk menyimpan data member yang menggunakan sistem pelayanan perubahan hak tanah. Member yang terdaftar dalam tabel ini meliputi pemohon,staf pengelola,Kasubsi PHI, Kasi HTPT dan Kepala Kantor.

Nama tabel : t_member

Tabel 3.39 Struktur tabel member

Nama Field	Tipe	Ukuran	Kunci	Keterangan
Id_member	varchar	20	Primary key	Not null
Nama	varchar	30		Not null
Alamat	varchar	70		Not null
No_ktp	Int	20		Not null
Unit_kerja	varchar	20		Null
Jabatan	varchar	30		Null
Nip	Int	20		Null
Status	Char	1		Not null
Username	varchar	20		Not null
Password	varchar	30		Not null
Email	varchar	30		Not null
Approve	Char	5		Not null

2. Tabel Dokumen Permohonan

Tabel ini digunakan untuk menyimpan dokumen permohonan yang diajukan oleh pemohon untuk melakukan perubahan hak tanah.

Nama tabel : t_dokPermohonan

Tabel 3.40 Struktur dokumen permohonan

Nama Field	Tipe	Ukuran	Kunci	Keterangan
Id_pemohon	Int	11	Primary key	Not null
Id_member	Varchar	20	Foreign key	Not null
Id_status	Char	6	Foreign key	Not null
Letak _tanah	Varchar	100		Not null
Lamp_sertifikat	Varchar	50		Not null
Lamp_PBB	Varchar	50		Not null
Lamp_IMB	Varchar	50		Not null
Lamp_akteJB	Varchar	50		Not null
Tgl_mohon	Datetime			Not null
Member_ktp	Varchar	20		Not null
Pemohon	Varchar	30		Not null
Alamat	Varchar	100		Not null
Tgl_selesai	Datetime			Not null
Sps	Varchar	50		Not null
Label	Varchar	50		Not null
Resi	Varchar	50		Not null
Status_berkas	Varchar	50		Not null
Jenis_layanan	Varchar	35		Not null
Petugas	Varchar	30		Not null
No_hak	Varchar	50		Not null
Lamp_ktp	Varchar	50		Not null
Luas_tanah	Numeric	18		Not Null
Bukti_transfer	Varchar	50		Not null
Id_pemohon_bayangan	Varchar	50		Not null

3. Tabel Kuisioner Ekspetasi

Tabel kuisioner digunakan untuk menyimpan data kuisioner Ekspetasi (berdasarkan harapan) yang diisikan oleh pemohon.

Nama tabel : t_kuisionerEkspetasi

Tabel 3.41 Struktur tabel kuisioner Ekspetasi

Nama Field	Tipe	Ukuran	Kunci	Keterangan
Id_kuisionerEkspetasi	Int	11	Primary key	Not null
Id_pemohon	Int	11	Foreign key	Not null
Question1	Int	11		Not null
Question2	Int	11		Not null
Question3	Int	11		Not null
Question4	Int	11		Not null
Question5	Int	11		Not null
Question6	Int	11		Not null
Question7	Int	11		Not null
Question8	Int	11		Not null
Question9	Int	11		Not null
Question10	Int	11		Not null
Question11	Int	11		Not null

4. Tabel Kuisioner Persepsi

Tabel kuisioner digunakan untuk menyimpan data kuisioner Persepsi (berdasarkan kinerja sebenarnya) yang diisikan oleh pemohon.

Nama tabel : t_kuisionerPersepsi

Tabel 3.42 Struktur tabel kuisioner Persepsi

Nama Field	Tipe	Ukuran	Kunci	Keterangan
Id_kuisionerPersepsi	Int	11	Primary key	Not null
Id_kuisionerEkspetasi	Int	11	Foreign key	Not null
Question1	Int	11		Not null
Question2	Int	11		Not null
Question3	Int	11		Not null
Question4	Int	11		Not null
Question5	Int	11		Not null
Question6	Int	11		Not null
Question7	Int	11		Not null
Question8	Int	11		Not null
Question9	Int	11		Not null
Question10	Int	11		Not null
Question11	Int	11		Not null

5. Tabel Status

Tabel status digunakan untuk menyimpan data status pengguna sistem.

Nama tabel : t_Mstatus

Tabel 3.43 Struktur Tabel Status

Nama Field	Tipe	Ukuran	Kunci	Keterangan
Id_status	Int	11	Primary key	Not null
Status	Varchar	50		Not null

6. Tabel View Detail

Tabel view detail digunakan untuk menyimpan data pegawai yang memeriksa berkas pemohon

Nama tabel : t_viewDetail

Tabel 3.44 Struktur Tabel View Detail

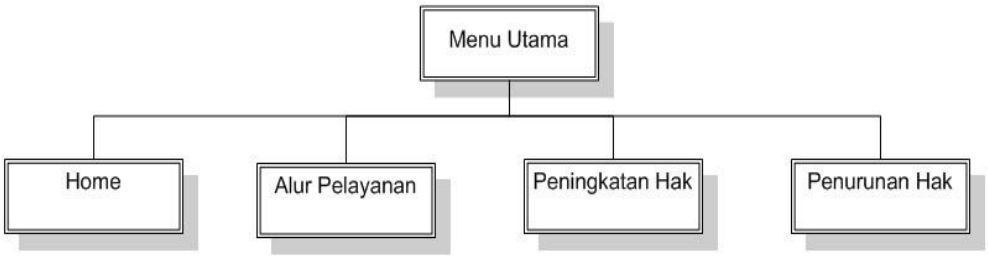
Nama Field	Tipe	Ukuran	Kunci	Keterangan
Id	Int	11	Primary key	Not null
Id_pemohon	Int	11		Not null
Id_member_petugas	varchar	50		

3.2 Perancangan Sistem

Perancangan akan dimulai setelah tahap analisis terhadap sistem selesai dilakukan. Perancangan dapat didefinisikan sebagai proses aplikasi berbagai teknik dan prinsip bagi tujuan pendefinisian suatu perangkat, suatu proses atau sistem dalam detail yang memadai untuk memungkinkan realisasi fisiknya. Setelah melakukan perancangan data pada sistem yang dibangun, maka dilakukanlah perancangan arsitektur. Perancangan arsitektur yang telah dibuat meliputi beberapa perancangan diantaranya struktur menu, perancangan antarmuka.

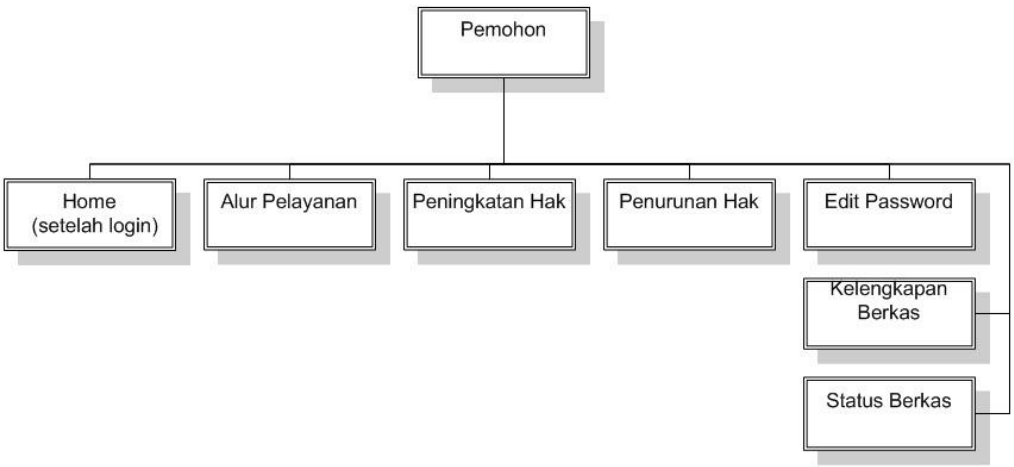
3.2.1 Perancangan Struktur Menu

1. **Struktur Menu Utama**



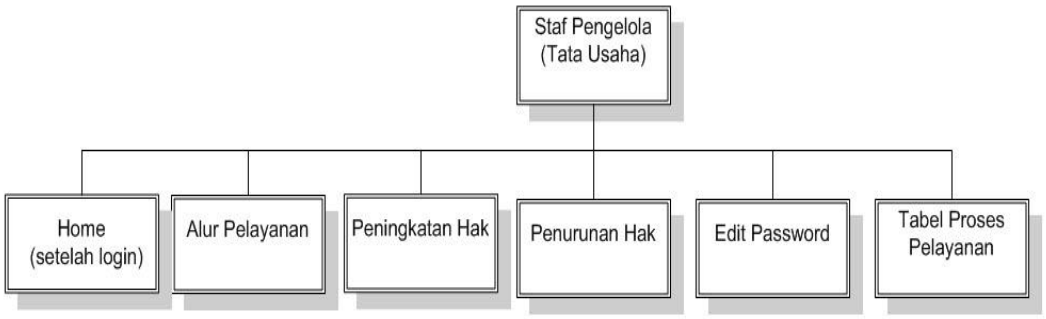
Gambar 3.47 Struktur Menu Utama

2. **Struktur Menu untuk Pemohon**



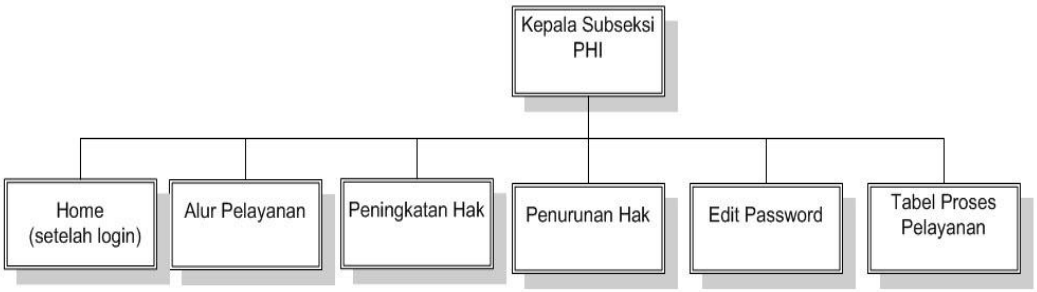
Gambar 3.48 Struktur Menu untuk Pemohon

3. Struktur Menu untuk Staf Pengelola (Tata Usaha)



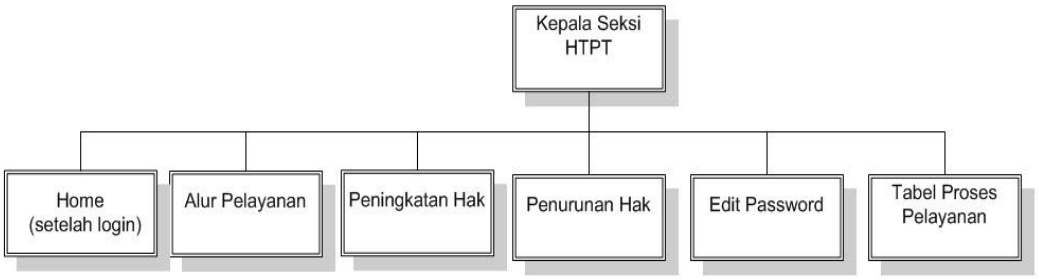
Gambar 3.49 Struktur Menu untuk Staf Pengelola

4. Struktur Menu untuk Kasubsi PHI



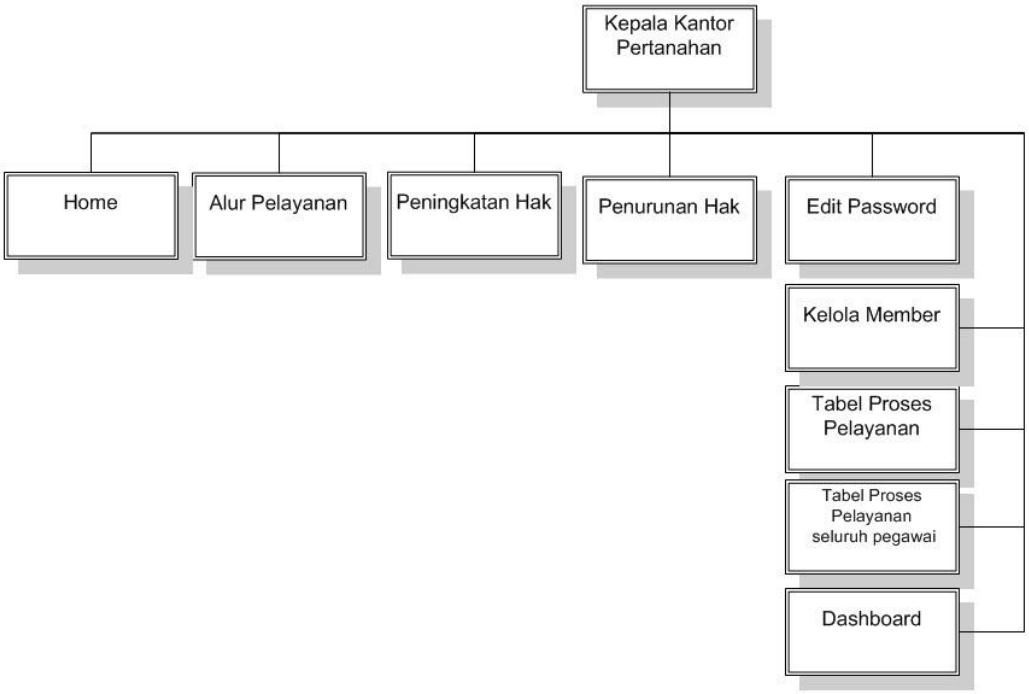
Gambar 3.50 Struktur Menu untuk Kasubsi PHI

5. Struktur Menu untuk Kasi HTPT



Gambar 3.51 Struktur Menu untuk Kasi HTPT

6. Struktur Menu untuk Kepala Kantor



Gambar 3.52 Struktur Menu untuk Kepala Kantor

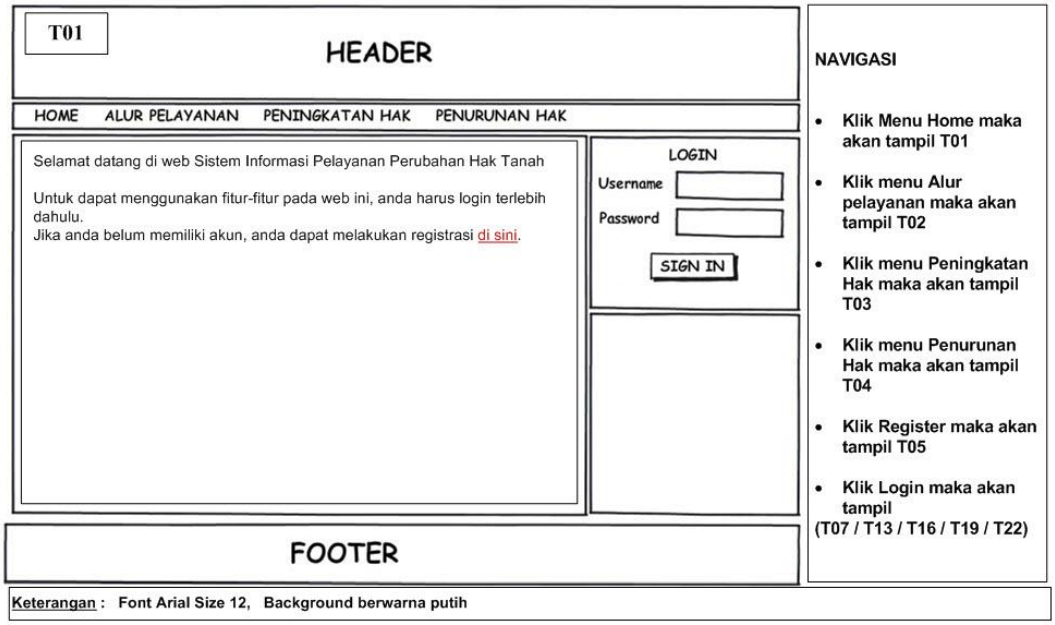
3.2.2 Perancangan Antarmuka

Perancangan antarmuka (*interface*) menggambarkan bagaimana perangkat lunak berkomunikasi dengan dirinya sendiri, dengan sistem yang berinteroperasi dengannnya, dan dengan manusia yang menggunakannya.

3.2.2.1 Perancangan Tampilan

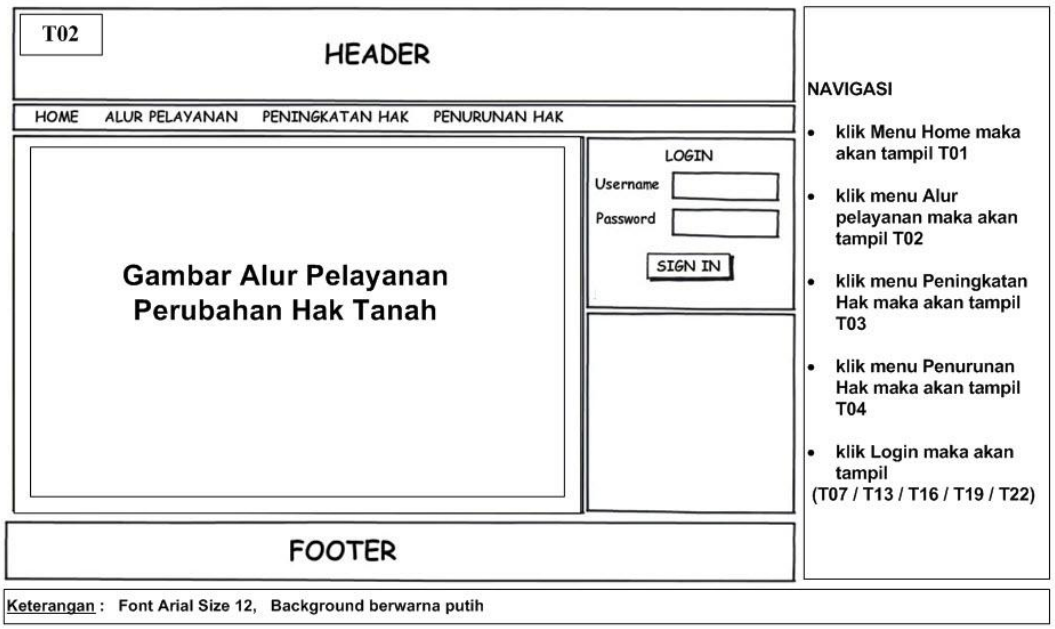
Perancangan *form* mendeskripsikan rencana tampilan dari setiap *form* yang akan digunakan pada tampilan aplikasi *ini.* Adapun gambaran dari perancangan antarmuka aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan Halaman Home



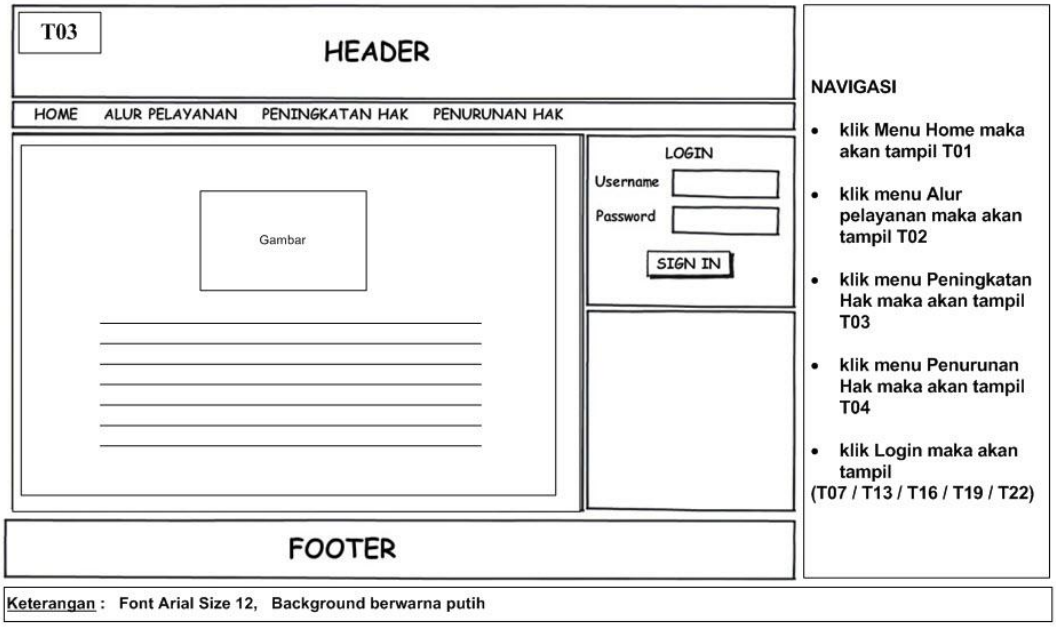
Gambar 3.53 Perancangan Tampilan Halaman Home

2. Perancangan Halaman Alur Pelayanan



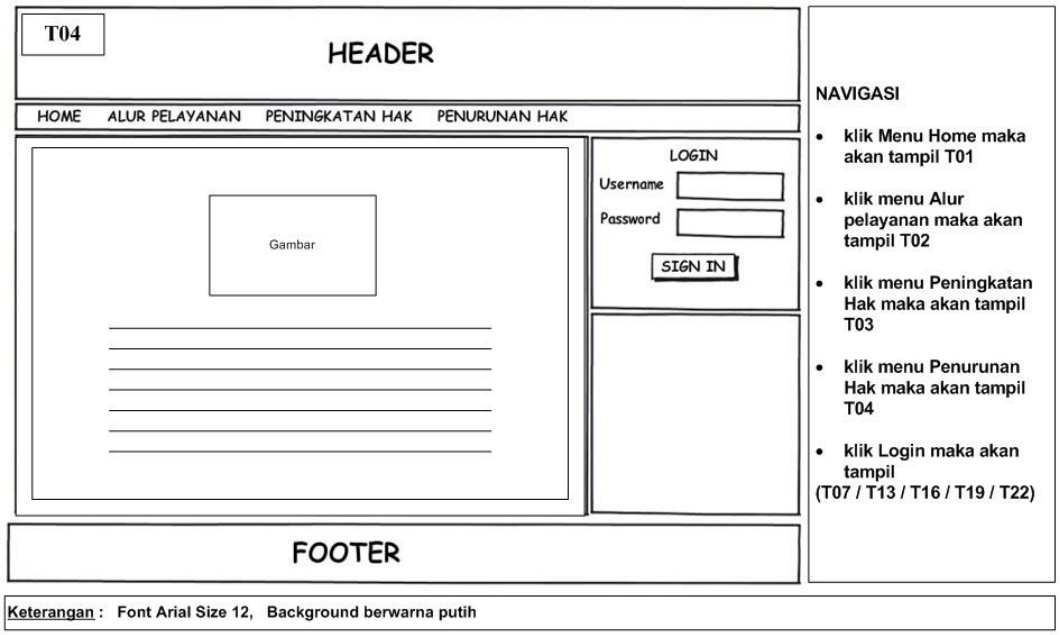
Gambar 3.54 Perancangan Tampilan Alur Pelayanan

3. Perancangan Halaman Peningkatan Hak



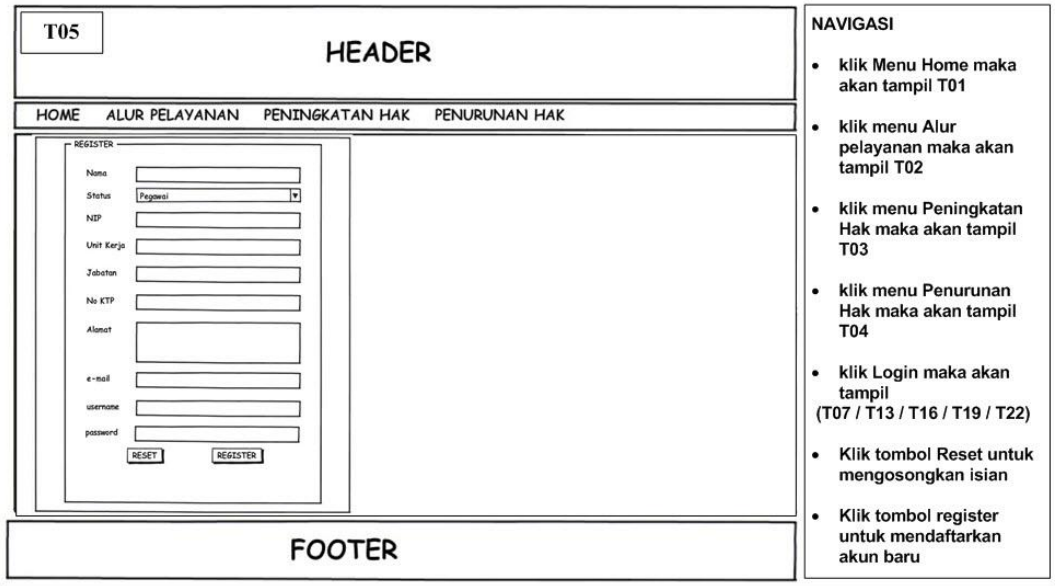
Gambar 3.55 Perancangan Tampilan Halaman Peningkatan Hak

4. Perancangan Halaman Penurunan Hak



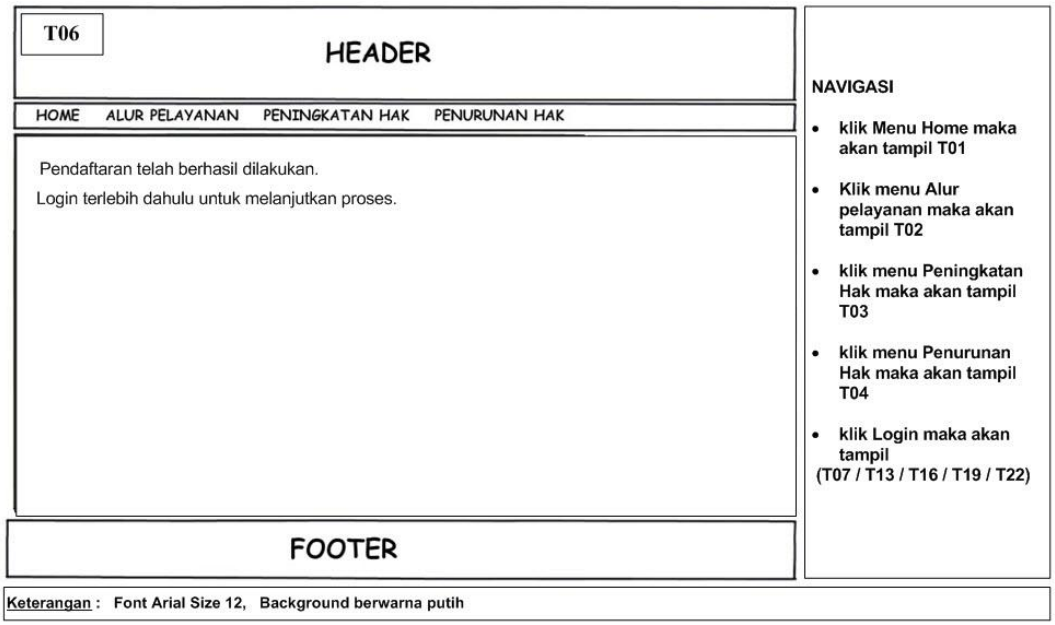
Gambar 3.56 Perancangan Tampilan Halaman Penurunan Hak

5. Perancangan Halaman Register



Gambar 3.57 Perancangan Tampilan Halaman Register

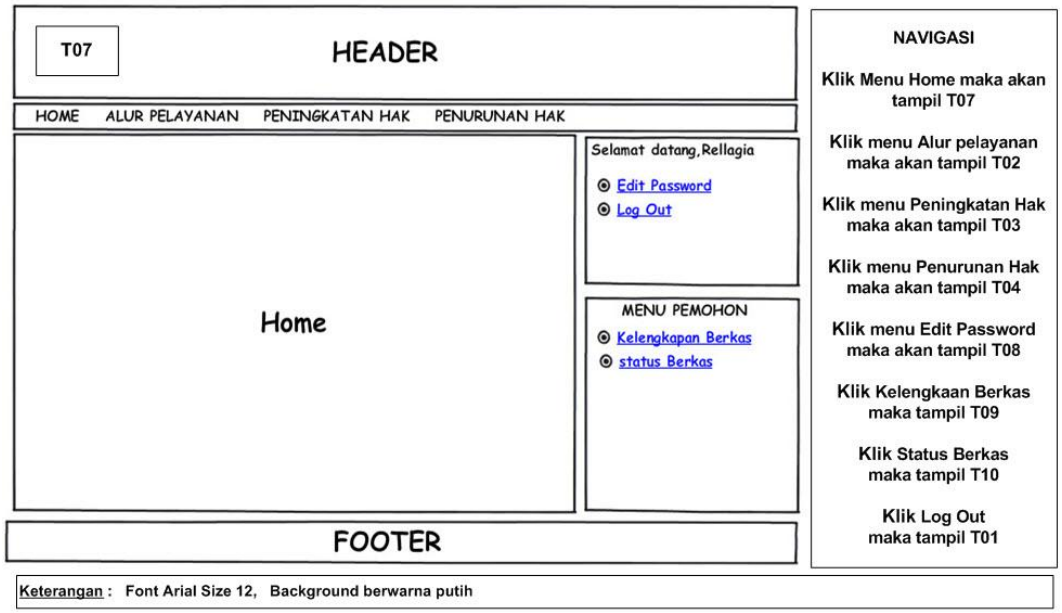
6. Perancangan Halaman Register *Success*



Gambar 3.58 Perancangan Tampilan Register Success

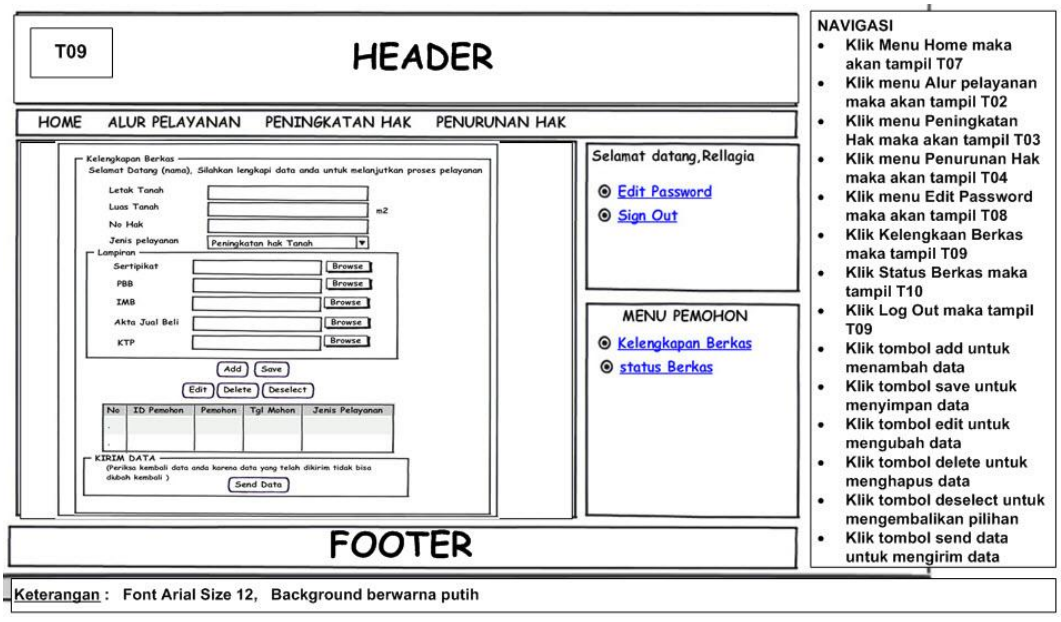
7. Perancangan Halaman untuk Pemohon

a. Halaman Home (setelah Login)



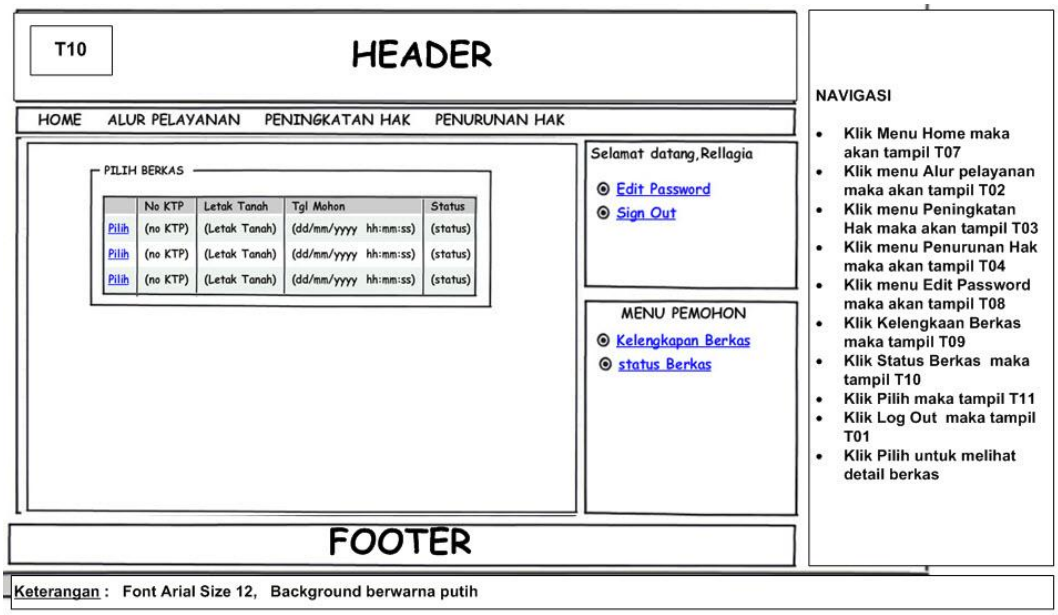
Gambar 3.59 Perancangan Tampilan Halaman Home

b. Kelengkapan Berkas



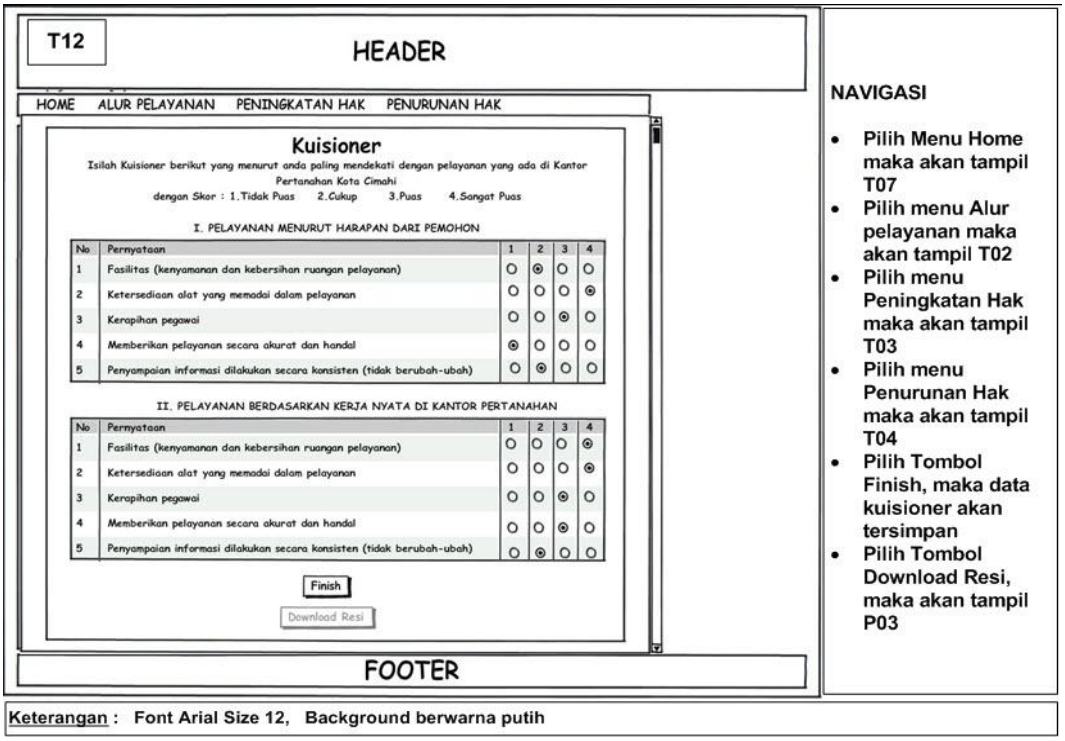
Gambar 3.60 Perancangan Tampilan Halaman Kelengkapan Berkas

c. Status Berkas



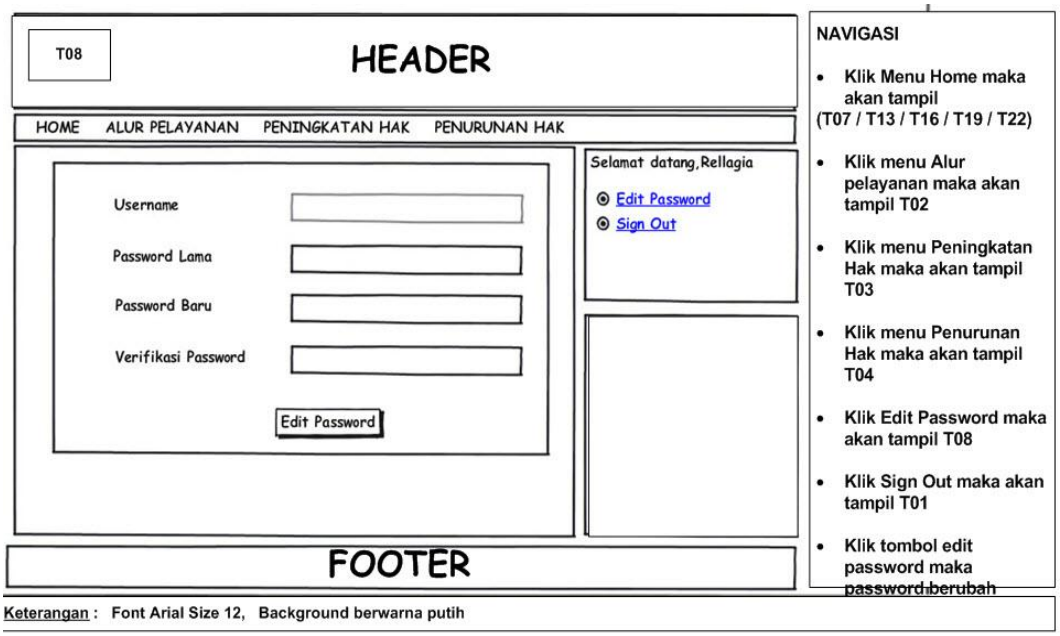
Gambar 3.61 Perancangan Tampilan Halaman Status Berkas

d. Kuisioner



Gambar 3.62 Perancangan Tampilan Halaman Kuisioner

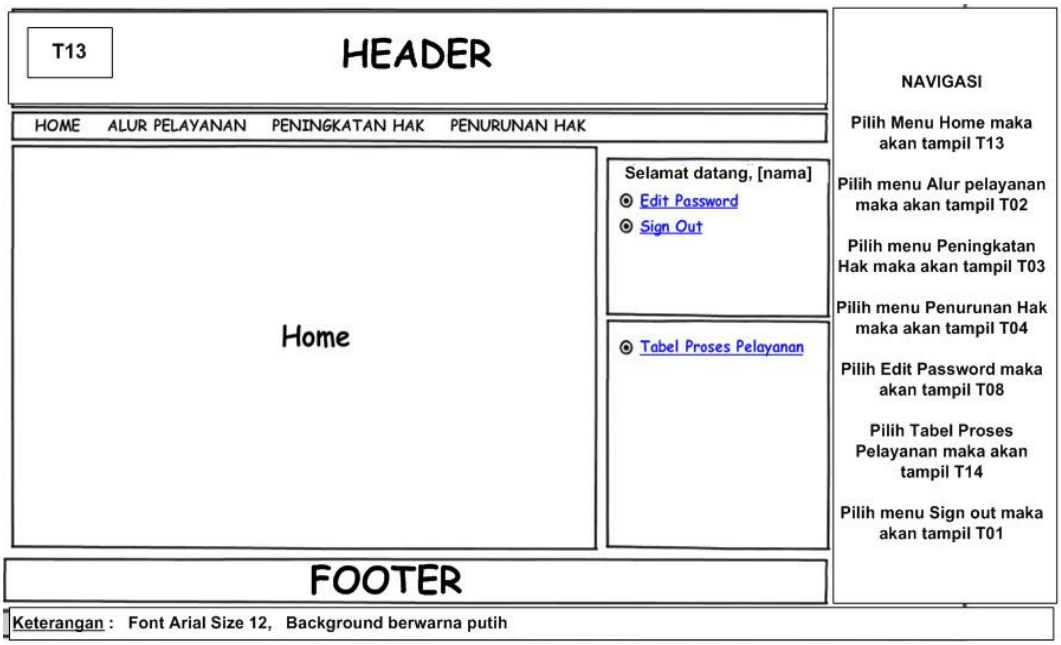
7. Perancangan Halaman Edit Password



Gambar 3.63 Perancangan Tampilan Halaman Edit Password

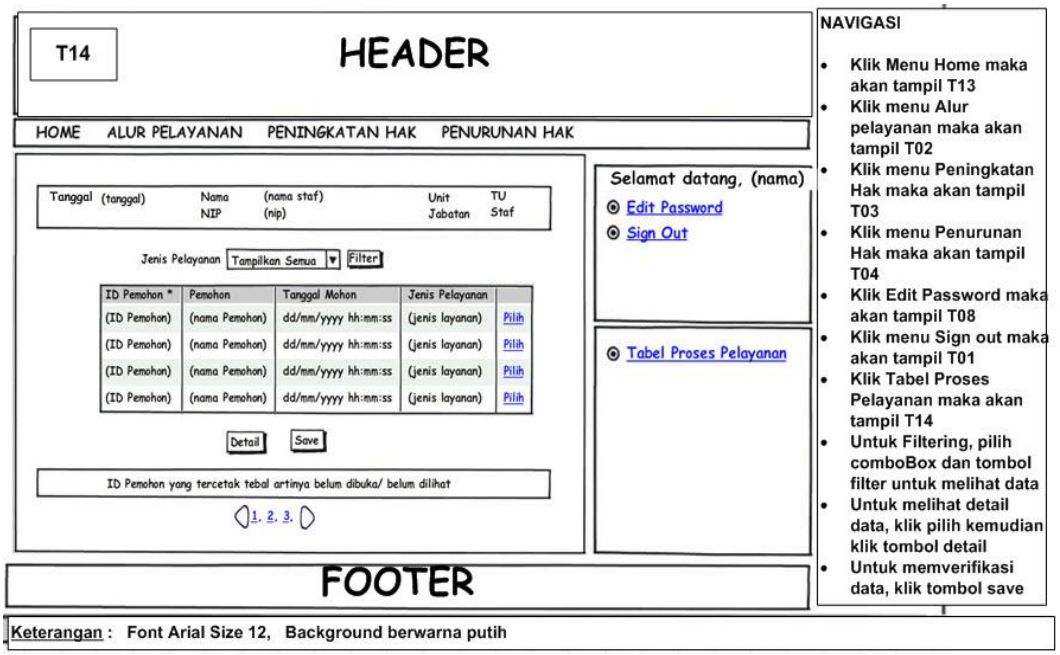
8. Perancangan Halaman untuk Staf Pengelola

a. Halaman Home (setelah Login)



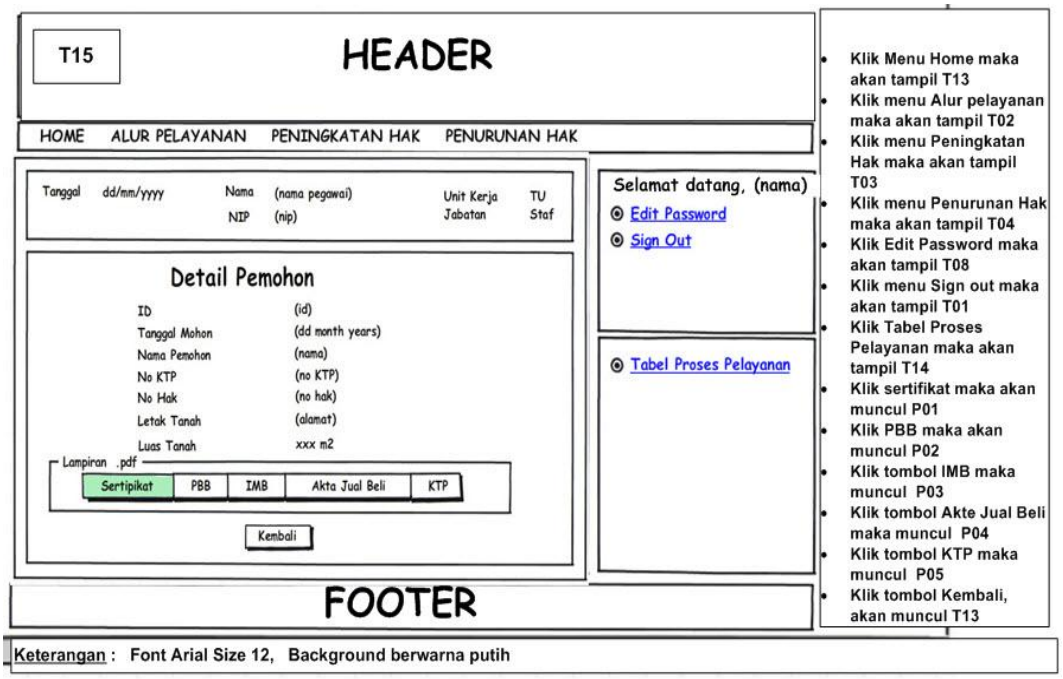
Gambar 3.64 Perancangan Tampilan Halaman Home (setelah Login)

b. Halaman Tabel Pelayanan



Gambar 3.65 Perancangan Tampilan Halaman Tabel Pelayanan

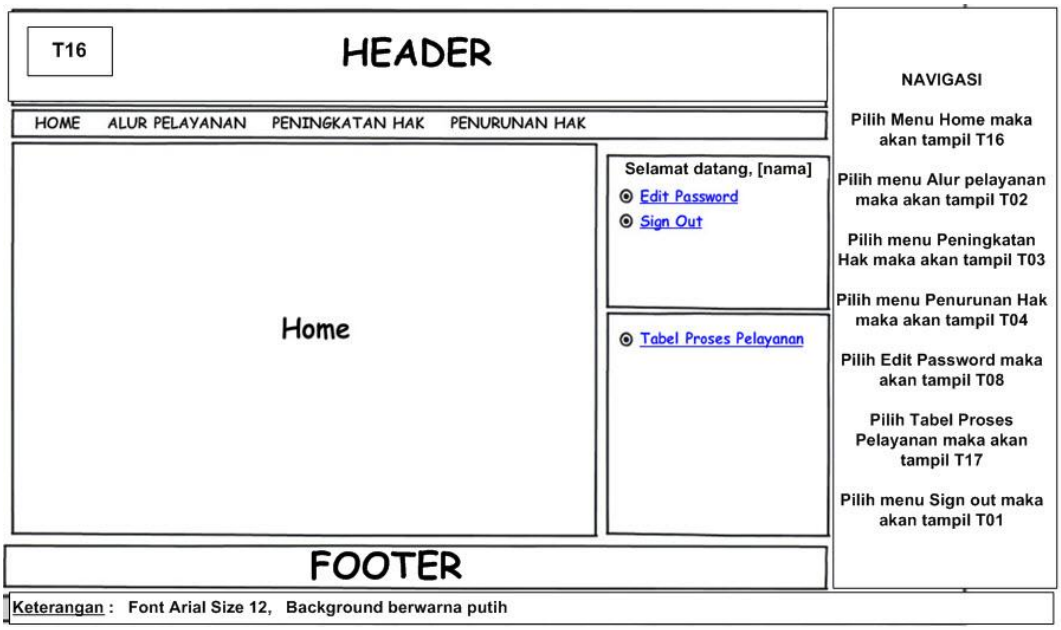
c. Halaman Detail Pemohon



Gambar 3.66 Perancangan Tampilan Halaman Detail Pemohon untuk Staf

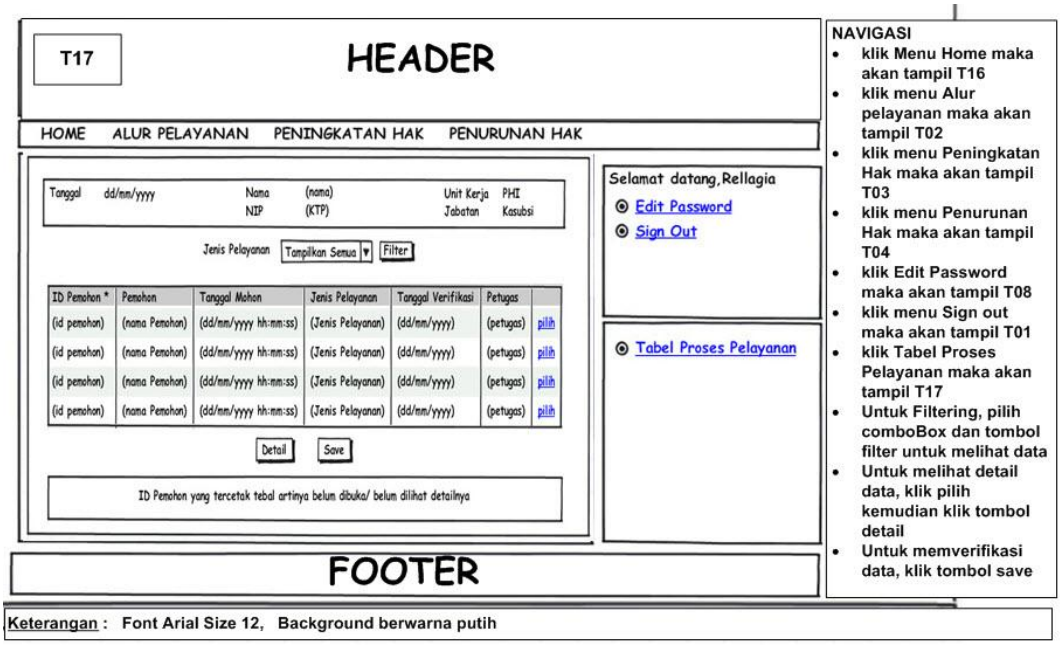
9. Perancangan Halaman untuk Kasubsi PHI

a. Halaman Home (setelah Login)



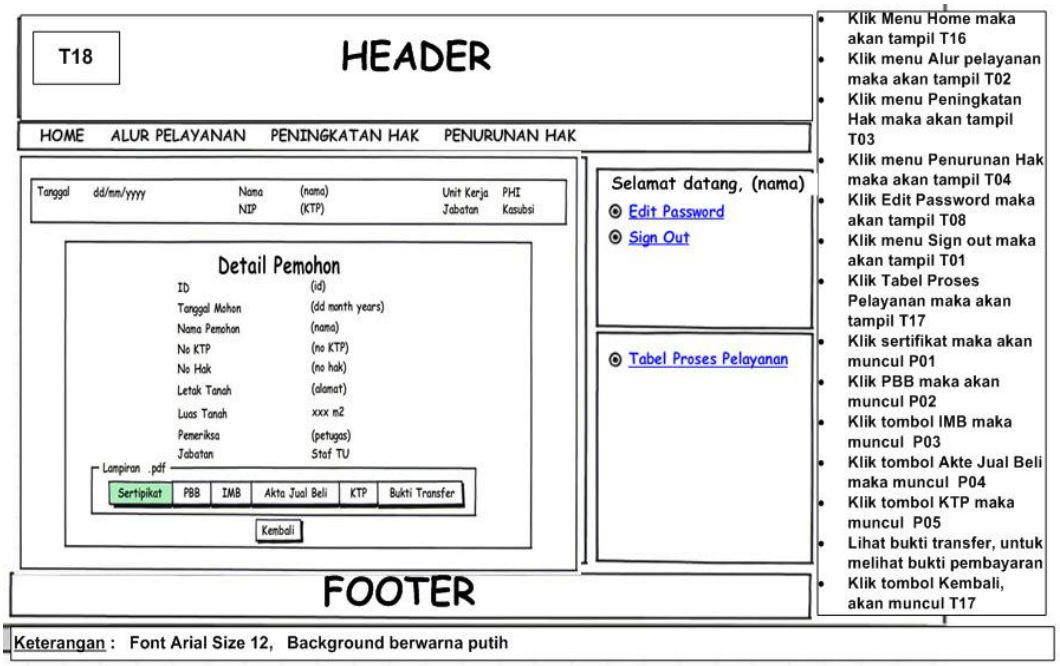
Gambar 3.67 Perancangan Tampilan Halaman Home (setelah Login)

b. Halaman Tabel Pelayanan



Gambar 3.68 Perancangan Tampilan Halaman Tabel Pelayanan

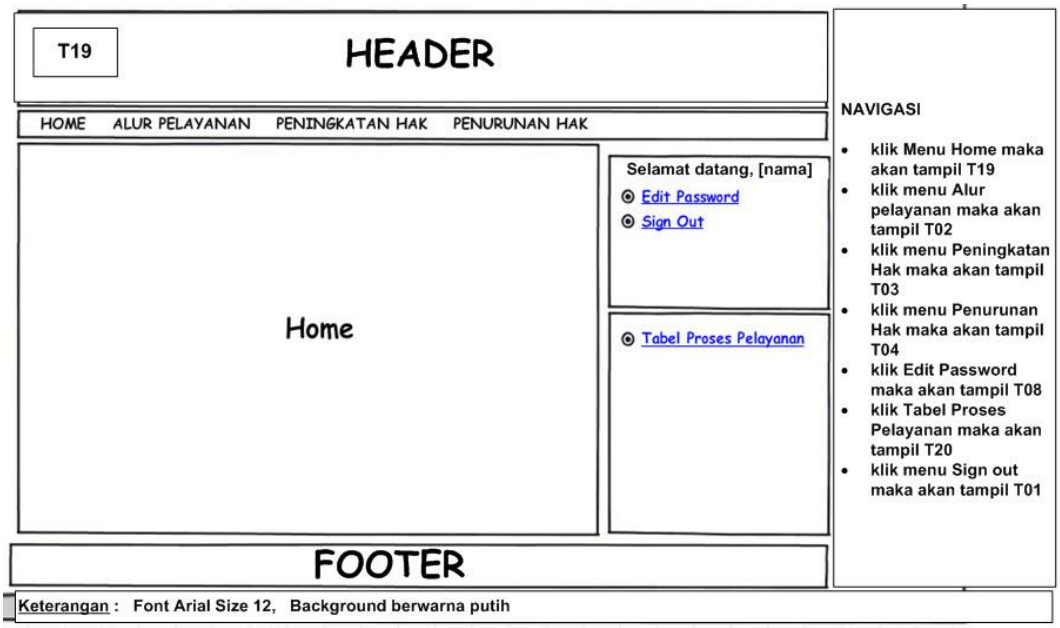
c. Halaman Detail Pemohon



Gambar 3.69 Perancangan Tampilan Halaman Detail Pemohon untuk Kasubsi PHI

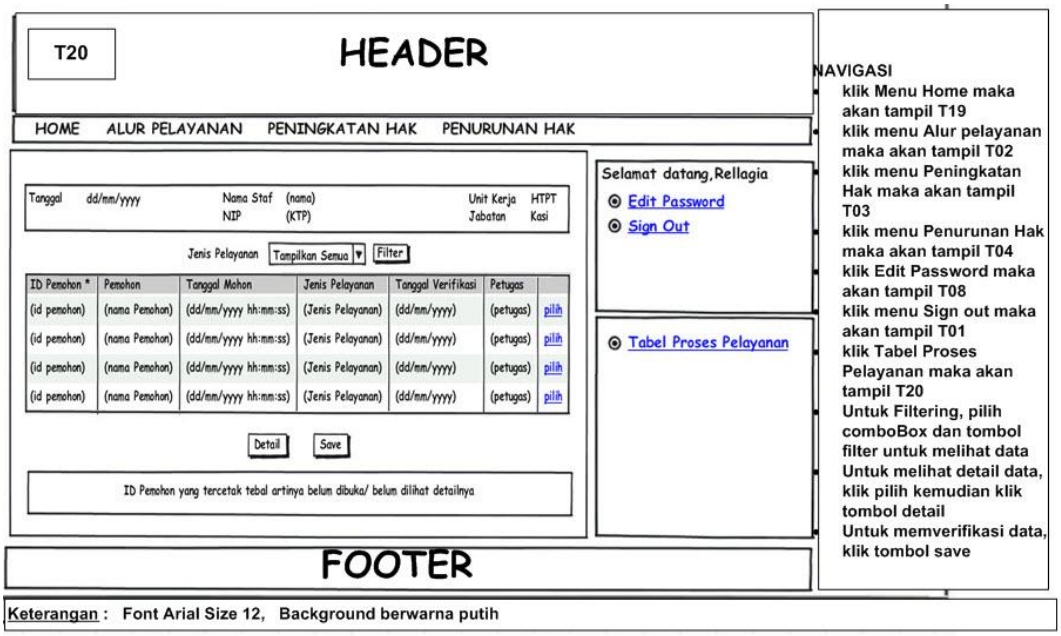
9. Perancangan Halaman untuk Kasi HTPT

a. Halaman Home (setelah Login)



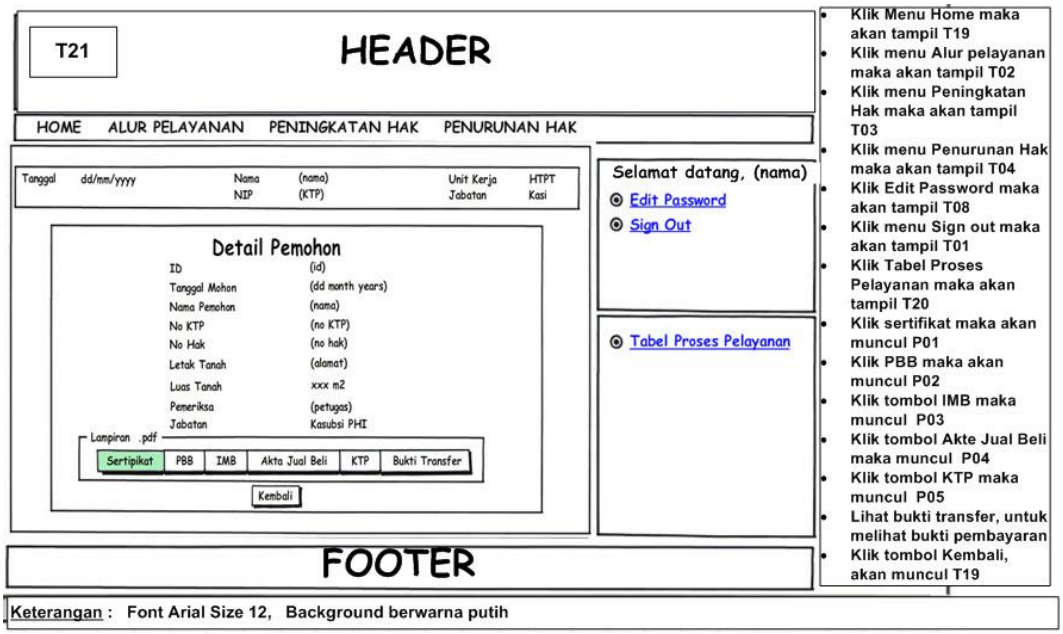
Gambar 3.70 Perancangan Tampilan Halaman Home

b. Halaman Tabel Pelayanan



Gambar 3.71 Perancangan Tampilan Halaman Tabel Pelayanan

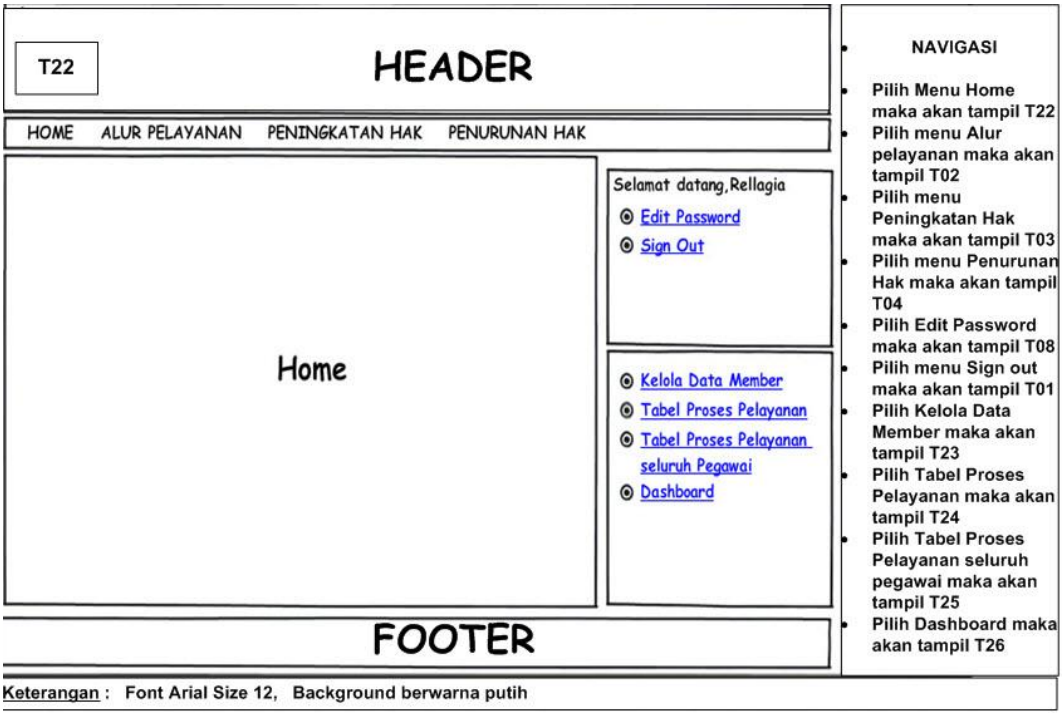
c. Halaman Detail Pemohon



Gambar 3.72 Perancangan Tampilan Halaman Detail Pemohon untuk Kasi HTPT

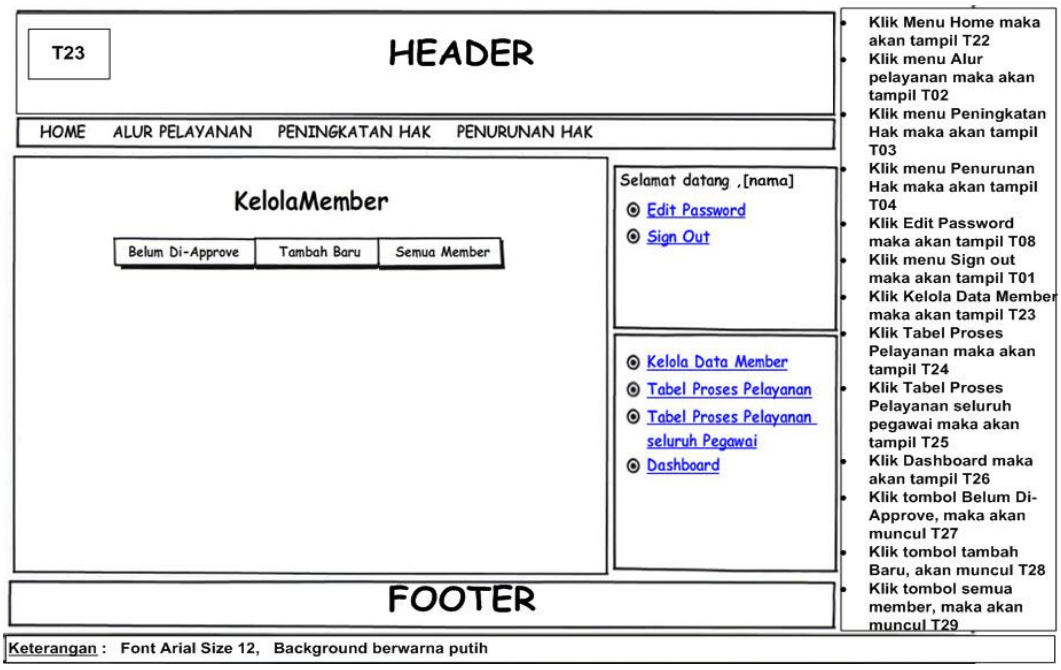
10. Perancangan Halaman untuk Kepala Kantor

a. Halaman Home (setelah Login)



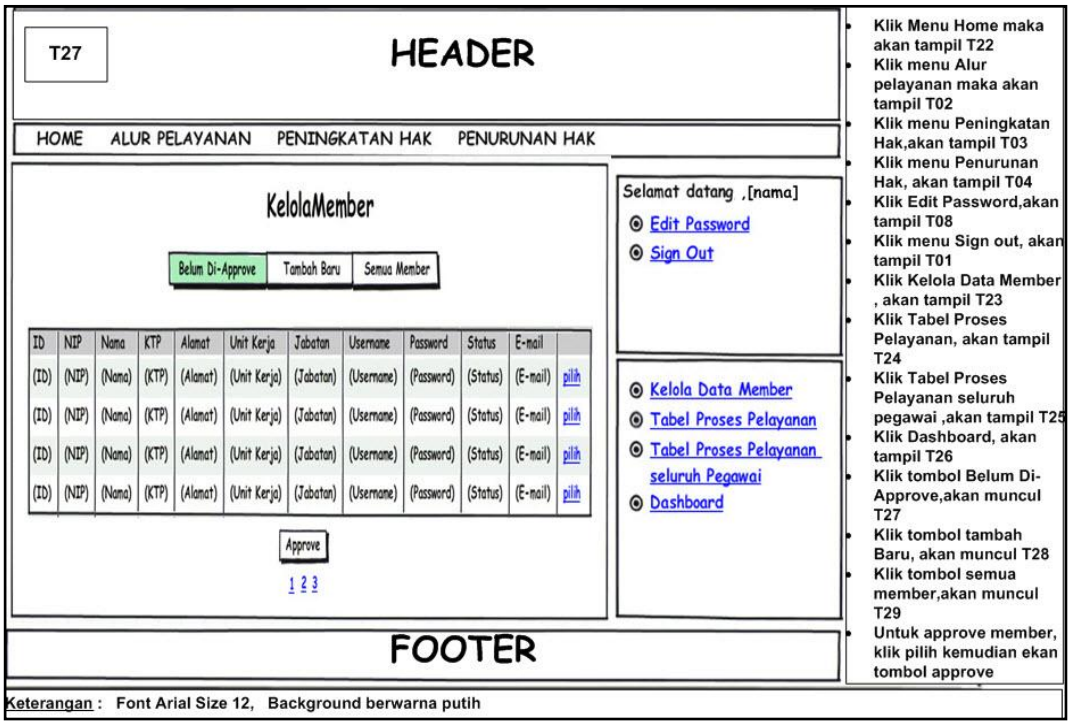
Gambar 3.73 Perancangan Tampilan Halaman Home (setelah Login)

b. Halaman Kelola Member



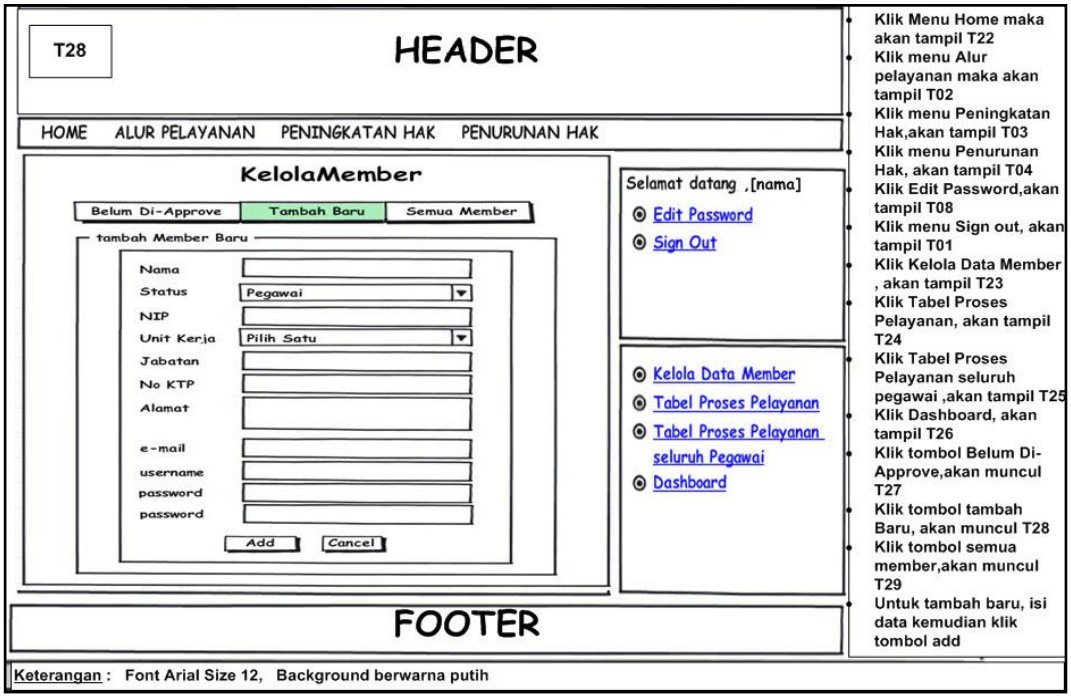
Gambar 3.74 Perancangan Tampilan Halaman Kelola Member

i. Tampilan Tab Belum Di- Approve



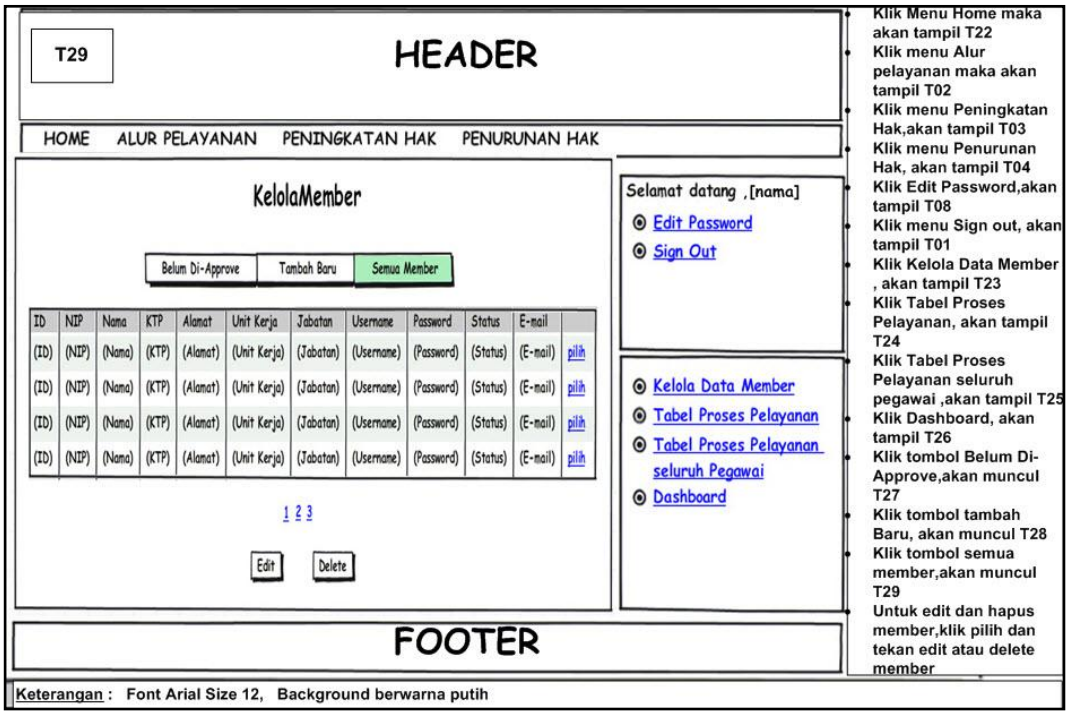
Gambar 3.75 Perancangan Tampilan Tab Belum Di-Approve

ii. Tampilan Tab Tambah Member



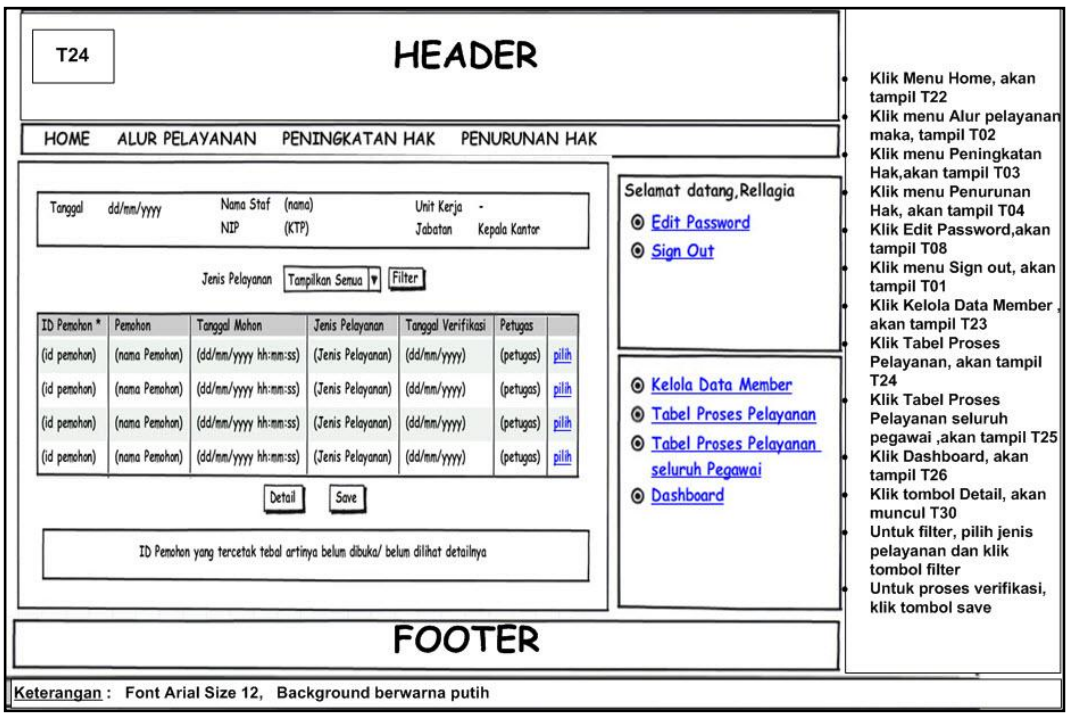
Gambar 3.76 Perancangan Tampilan Tab Tambah Member

iii. Tampilan Tab Semua Member



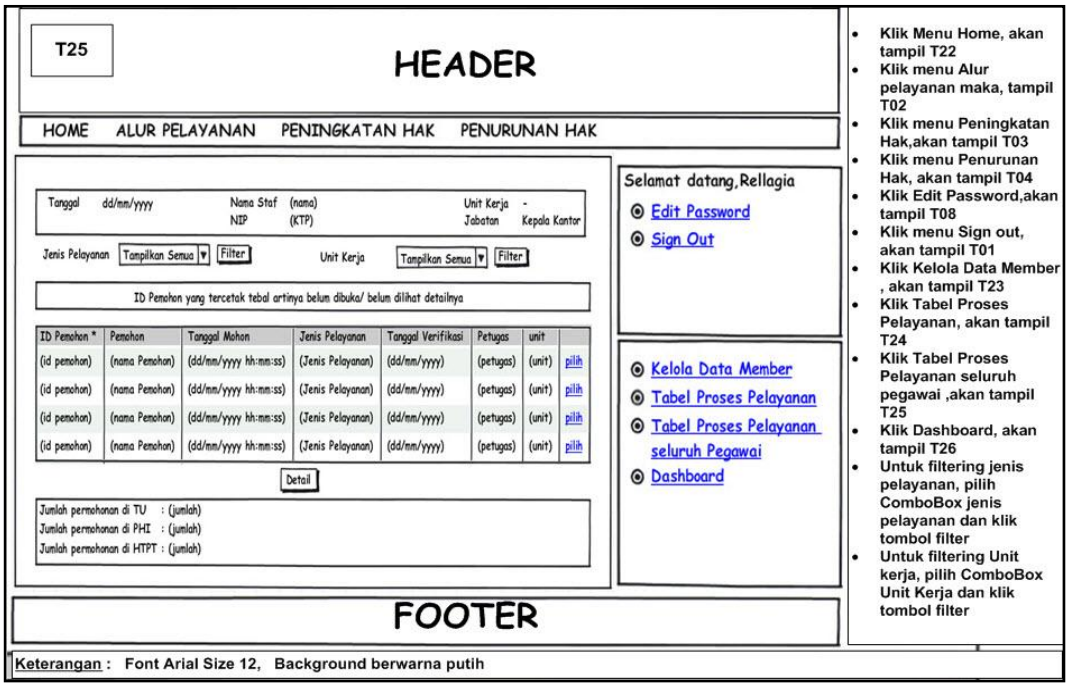
Gambar 3.77 Perancangan Tampilan Tab Semua Member

c. Halaman Tabel Pelayanan



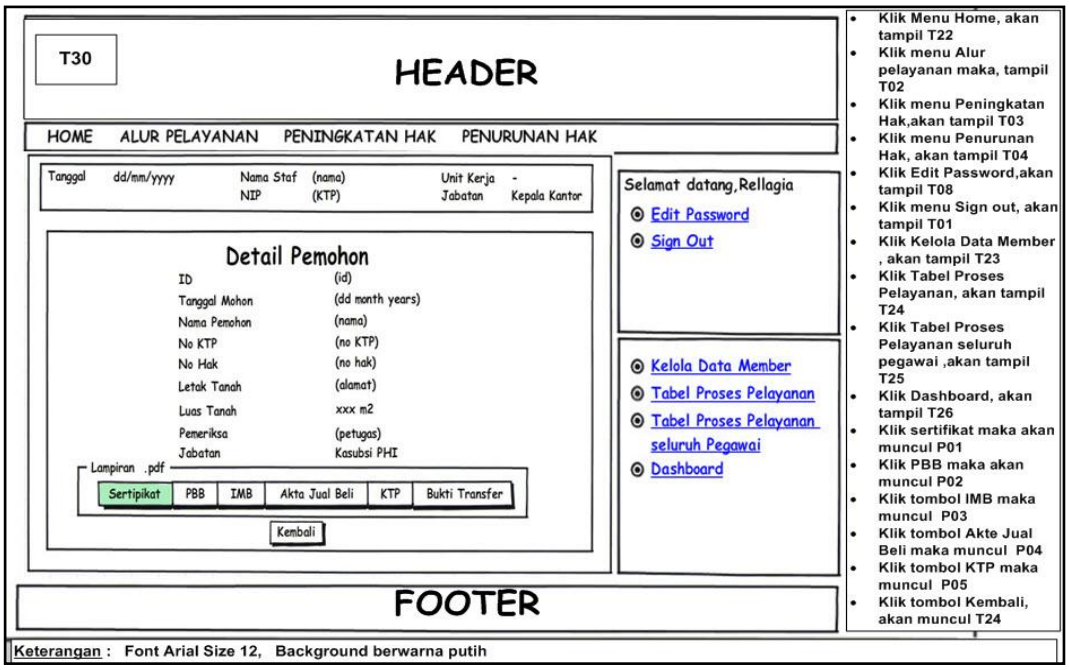
Gambar 3.78 Perancangan Tampilan Halaman Tabel Pelayanan

d. Halaman Tabel Pelayanan seluruh Pegawai



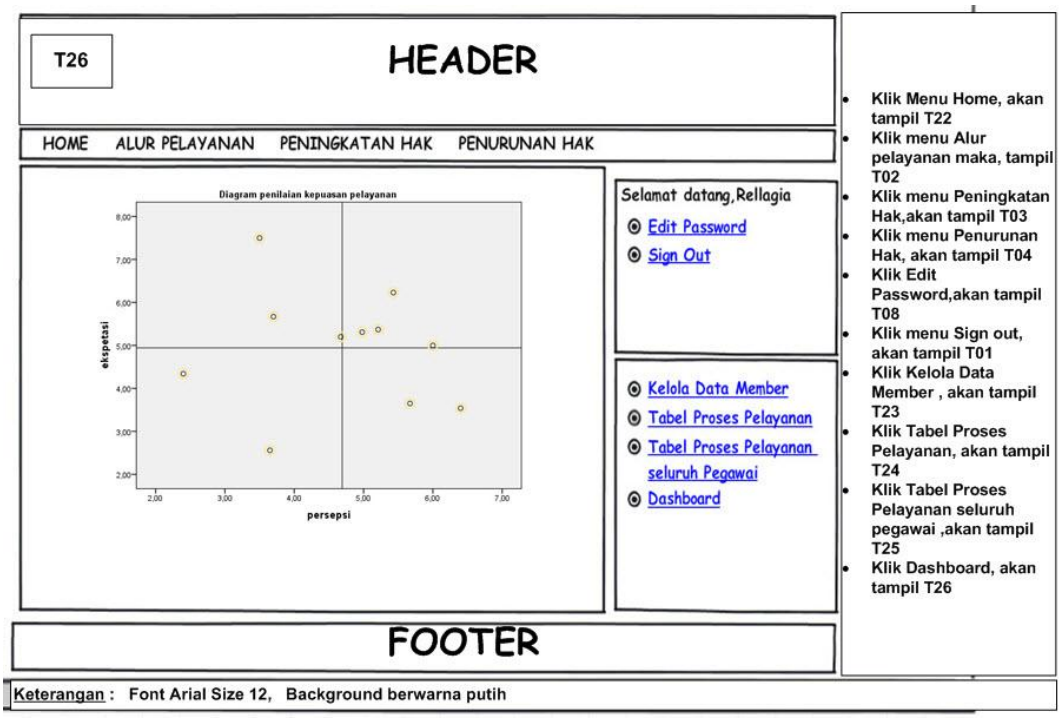
Gambar 3.79 Perancangan Tampilan Halaman Tabel Pelayanan Seluruh Pegawai

e. Halaman Detail Pemohon



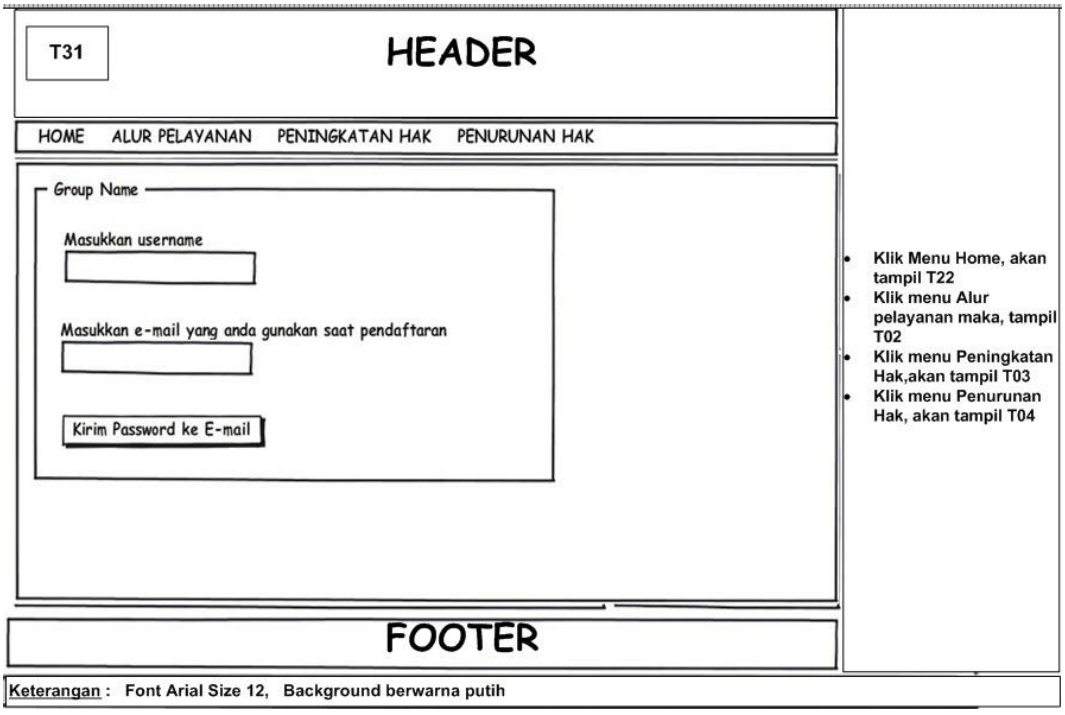
Gambar 3.80 Perancangan Tampilan Halaman Detail Pemohon untuk Kepala Kantor

f. Dashboard



Gambar 3.81 Perancangan Tampilan Halaman Dashboard

11. Halaman Lupa *Password*



Gambar 3.82 Perancangan Tampilam Halaman Lupa *Password*

12. Perancangan Report



Gambar 3.83 Perancangan Tampilan Report Label Peningkatan Hak Tanah



Gambar 3.84 Perancangan Tampilan Report Label Penurunan Hak Tanah



BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERTANAHAN KOTA CIMAHI

JL ENCEP KARTAWIRIA NO.21A Telp (022) 6656431 CIMAHI

Surat Perintah Setor

ID	1254245
Tanggal Mohon	12 September 2013
Nama Pemohon	Rellagia
No KTP	72588410000901
No Hak	258712335112
Letak Tanah	Jl. Jend H Amir Machmud 222 Cimahi, 40525

No Pelayanan	Jenis	Luas Tanah (m2)	Harga	Total
001	Peningkatan Hak Tanah (HGB ke HM)	200	Rp.50.000.00	Rp.50.000.00

Total: Rp. 50.000.00

Pembayaran melalui Bank Mandiri No Rekening 12-3478-08895
a.n Bendahara Pemasukan Kantah Kota Cimahi

TM

Gambar 3.85 Perancangan Tampilan Report SPS



BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERTANAHAN KOTA CIMAHI

JL ENCEP KARTAWIRIA NO.21A Telp (022) 6656431 CIMAHI

Resi Pengambilan Sertipikat

ID	1254245
Tanggal Mohon	12 September 2013
Selesai	14 September 2013
Nama Pemohon	Rellagia
No KTP	72588410000901
No Hak	258712335112
Letak Tanah	Jl. Jend H Amir Machmud 222 Cimahi, 40525

Silahkan ambil berkas/sertipikat anda di loket 4 pada hari kerja : Senin s.d Jumat (08.00 s.d 16.00) dengan membawa Resi Pengambilan Sertipikat ini

TM

Gambar 3.86 Perancangan Tampilan Report Resi Pengambilan Berkas

3.2.2.2. Perancangan Pesan

Perancangan pesan ini berisi pesan-pesan yang digunakan dalam perancangan web. Berikut adalah pesan-pesan yang dibuat :

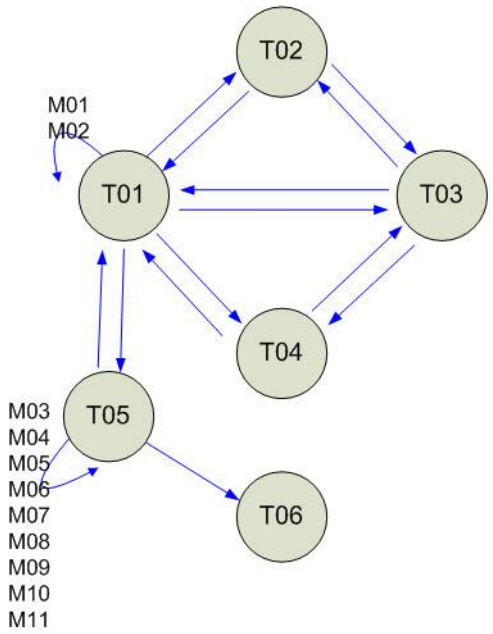
Tabel 3.45 Perancangan Pesan

Halaman	Kode	Pesan
Home	M01	Username harus diisi
	M02	Password harus diisi
Register	M03	Nama harus diisi.
	M04	NIP harus diisi.
	M05	Jabatan harus diisi.
	M06	Nomor KTP harus diisi.
	M07	Alamat harus diisi.
	M08	E-mail harus diisi.
	M09	Username harus diisi.
	M10	Password harus diisi.
	M11	Konfirmasi password harus diisi.
Kelengkapan Berkas	M12	Letak Tanah harus diisi
	M13	Luas Tanah harus diisi
	M14	Nomor hak harus diisi
	M15	Lampiran sertifikat harus ada.
	M16	Lampiran PBB harus ada.
	M17	Lampiran IMB harus ada.
	M18	Lampiran akta jual beli harus ada.
	M19	Lampiran KTP harus ada.

3.2.3. Jaringan Semantik

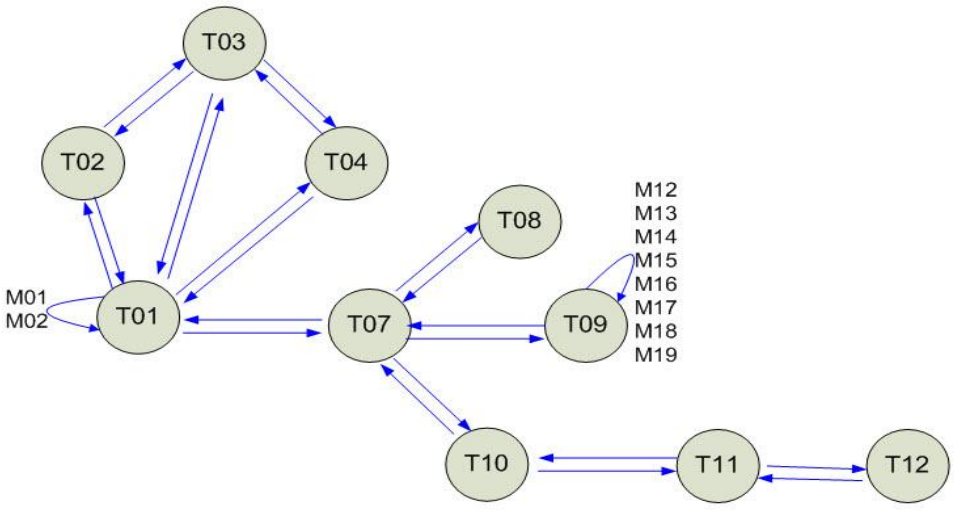
Jaringan semantik adalah sebuah penggambaran alur navigasi pada sebuah website. Dan berikut merupakan jaringan semantik pada sistem informasi pelayanan perubahan hak tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi :

1. Jaringan Semantik Utama



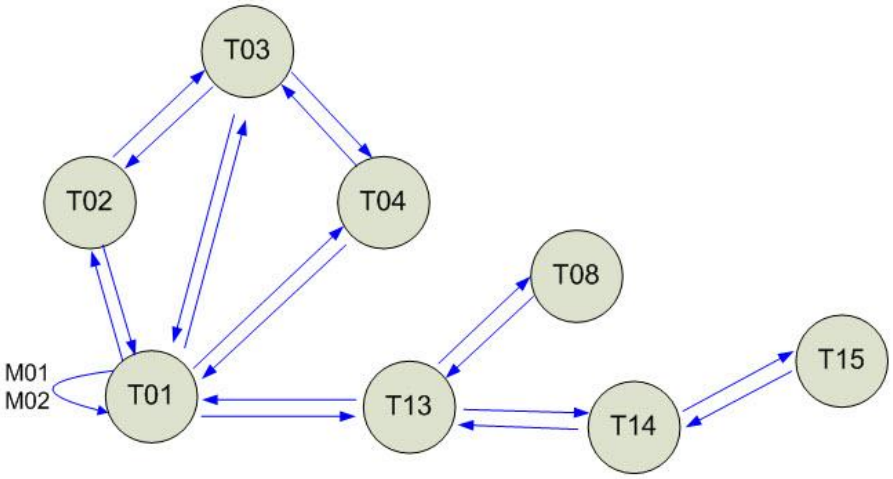
Gambar 3.87 Jaringan Semantik Utama

2. Jaringan Semantik untuk Pemohon



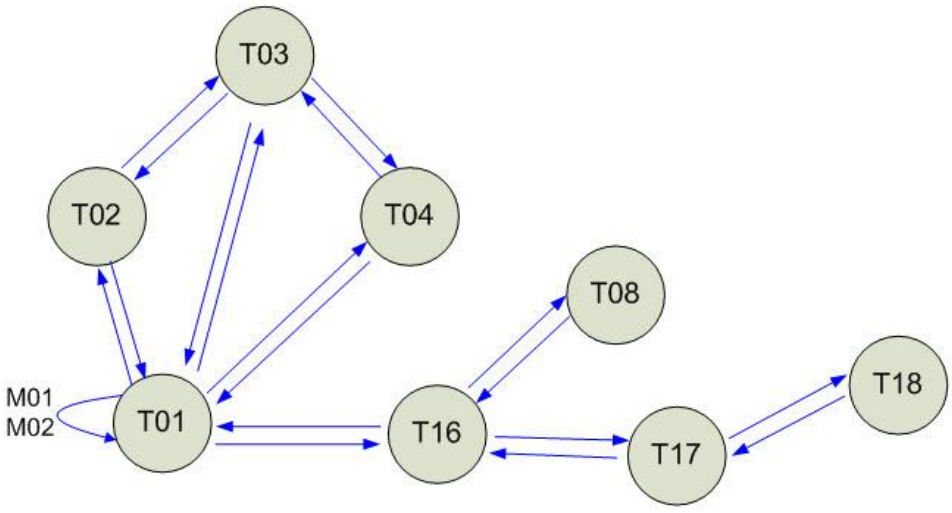
Gambar 3.88 Jaringan Semantik untuk Pemohon

3. Jaringan Semantik untuk Staf Pengelola (TU)



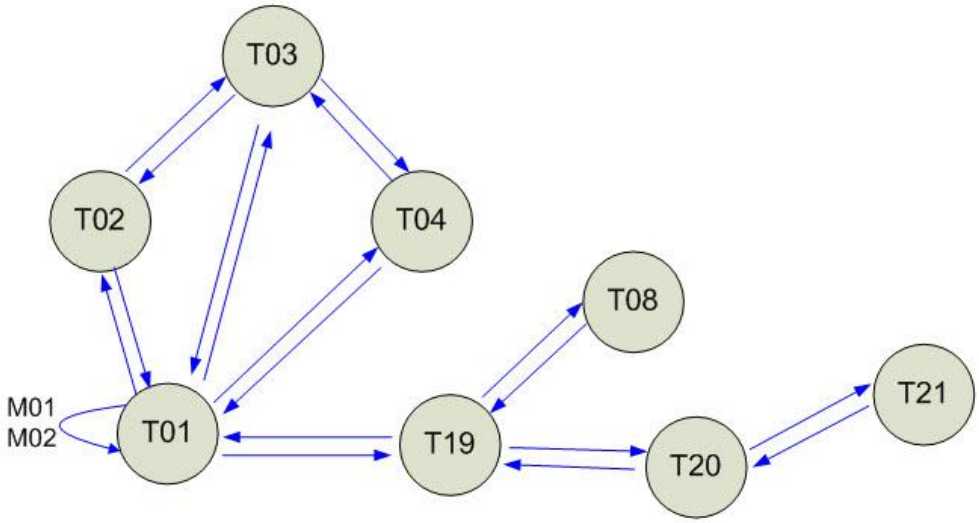
Gambar 3.89 Jaringan Semantik untuk Staf Pengelola (TU)

4. Jaringan Semantik untuk Kasubsi PHI



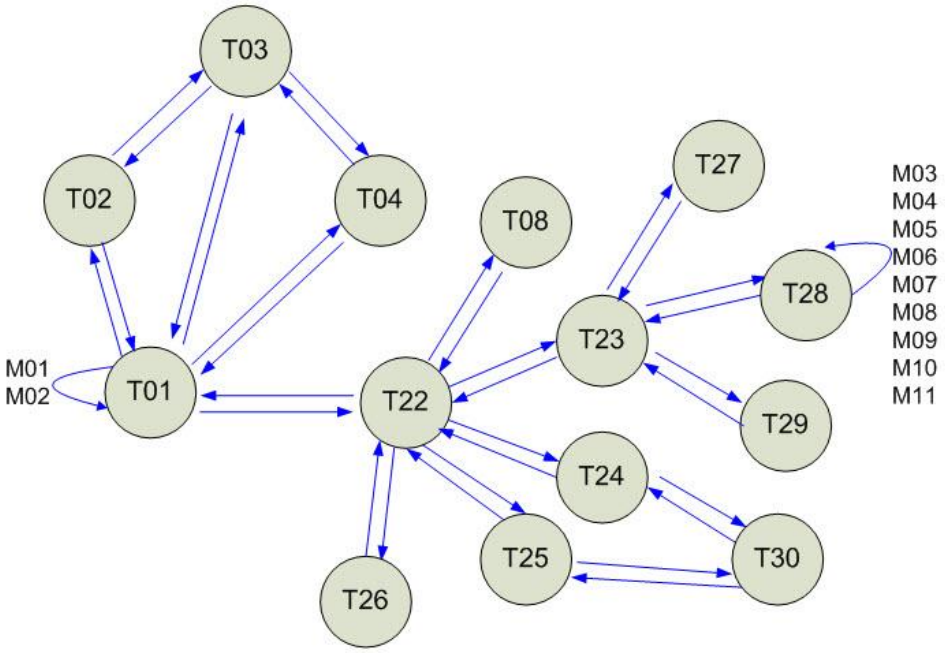
Gambar 3.90 Jaringan Semantik untuk Kasubsi PHI

5. Jaringan Semantik untuk Kasi HTPT



Gambar 3.91 Jaringan Semantik untuk Kasi HTPT

6. Jaringan Semantik untuk Kepala Kantor Pertanahan



Gambar 3.92 Jaringan Semantik untuk Kepala Kantor Pertanahan