BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Pertanahan Nasional atau disingkat dengan BPN adalah lembaga pemerintah non kementerian yang berada di bawah serta bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan dipimpin oleh seorang Kepala (sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional). Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas yakni melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan baik secara nasional, regional dan sektoral. Beberapa diantaranya merupakan pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap kepentingan yang berkaitan dengan masalah pertanahan.

Pada pelaksanakan tugas area sektoral, pelayanan di kantor pertanahan daerah belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan hal ini terjadi pada Kantor Pertanahan di Kota Cimahi yang pemohon atas hak tanah atau pelanggan terkadang mengeluhkan atas pelayanan kantor pertanahan yang tergolong lama dan tidak tepat waktu. Seperti contoh pada pelayanan perubahan hak atas tanah telah ditetapkan bahwa pelayanan selesai diproses selama tujuh hari kerja, namun pada kenyataan di lapangan terkadang pelayanan baru selesai dikerjakan sekitar sembilan sampai dengan 14 hari kerja. Hal tersebut menyebabkan pemohon harus datang berkali-kali ke kantor pertanahan hanya untuk memastikan berkas telah selesai diproses. Disamping itu, pemohon merasa kesulitan untuk dapat menyampaikan keluhan-keluhan yang ada karena tidak tersedianya kotak kritik dan saran yang memadai. Masalah lain yang ditimbulkan terjadi pada Kepala Kantor. Kepala Kantor Pertanahan merasa kesulitan untuk dapat melihat kepuasan para pemohon terhadap pelayanan yang disediakan di Kantor pertanahan Kota Cimahi. Kepala Kantor pertanahan tidak dapat melihat hal-hal apa saja yang dinyatakan puas atau kurang puas oleh pemohon. Hal ini terjadi karena ketersediaan sarana pendukung penilaian pelayanan pun dinilai masih kurang efektif. Penggunaan kotak saran dan kritik tidak jarang

disalahgunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab dengan memasukkan sampah ke dalam kotak tersebut yang berakibat lembar kuisioner yang ada menjadi basah, kotor bahkan rusak. Adapun masalah lain yang dihadapi oleh kepala kantor pertanahan yakni sulitnya melihat *progress* kerja pegawai dari setiap bagian yang melayani perubahan hak tanah. Kepala kantor pertanahan membutuhkan waktu yang lama untuk mengetahui *progress* kerja setiap bagiannya dalam melayani perubahan hak tanah yang meliputi bagian staf pengelola, Kasubsi PHI dan Kasi HTPT.

Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat menjembatani kebutuhan antara pemohon dan kantor pertanahan secara cepat dan akurat. Dengan adanya sistem ini, maka pemohon hak tanah dapat melihat status berkas permohonan proses pelayanan perubahan hak atas tanah sekaligus menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang disediakan kantor pertanahan secara *online*. Masalah keterbatasan waktu dan jarak dapat dipersempit dengan adanya sistem informasi ini karena pemohon dapat mengakses *website* ini tanpa harus pergi berkali-kali ke kantor pertanahan hanya untuk mengetahui berkas pengajuan telah selesai diproses. Fasilitas yang disediakan *website* ini pun akan memudahkan Kepala Kantor Pertanahan untuk mendapatkan informasi kepuasaan pemohon hak tanah di kantor pertanahan. Penilaian kepuasan dari pelanggan dapat dilihat dari fasilitas fisik kantor, keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, kesediaan membantu pelanggan, kepercayaan yang diberikan untuk pelanggan, dan kepedulian terhadap pelanggan. Disamping itu kepala Kantor juga dapat melihat *progress* kerja pegawai terhadap pelayanan perubahan hak tanah yang ada secara cepat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalahnya antara lain:

1. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat memantau status berkas permohonan proses pelayanan perubahan hak atas tanah?
2. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat mengetahui penilaian kepuasaan pelanggan terhadap pelayanan kantor pertanahan kota cimahi?
3. Bagaimana memantau *progress* pelayanan perubahan hak tanah pada bagian staf pengelola, Kasubsi PHI, dan Kasi HTPT?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membangun Sistem Informasi kepuasan pelayanan serta perubahan hak atas tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam tugas akhir ini adalah :

1. Mempermudah pemohon dalam melihat status pergerakan pengajuan berkas dan melakukan penilaian terhadap proses pelayanan perubahan hak atas tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi.
2. Untuk membantu Kepala Kantor Pertanahan dalam mengetahui penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance,* dan *empathy*.
3. Mempermudah kepala kantor pertanahan untuk melihat *progress* kerja pada bagian staf pengelola, Kasubsi PHI (Pendaftaran Hak dan Informasi) dan Kasi HTPT (Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah) dalam melayani proses perubahan hak tanah.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Sasaran pengguna Sistem Informasi ini adalah pemohon perubahan hak atas tanah yang berada di Kota Cimahi.
2. Pengguna aplikasi di Kantor Pertanahan Kota Cimahi antara lain adalah staf pengelola atau staf TU, Kasubsi Pendaftaran Hak dan Informasi (PHI), Kasi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah (HTPT) dan Kepala Kantor Pertanahan.
3. Pengaksesan dilakukan oleh pemohon langsung tanpa boleh dikuasakan.
4. Aplikasi ini hanya berisi informasi pelayanan yang berkaitan dengan perubahan hak atas tanah berupa Peningkatan Hak Tanah dari Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik (HGB ke HM) maupun Penurunan Hak Tanah dari Hak Milik ke Hak Guna Bangunan (HM ke HGB).
5. Konsep yang diterapkan dalam penilaian pelayanan adalah metode *Servqual*.
6. Pembuatan Sistem Informasi ini tidak memperhatikan masalah keamanan sistem informasinya.
7. Program yang dibangun berbasis web.
8. Pemodelan yang dibangun berorientasi objek.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Literatur.

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan *paper*, literatur, jurnal dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian. Mempelajari metode atau algoritma yang diperlukan.

b. Observasi.

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil. Observasi dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi yang beralamat di Jalan Encep Kartawiria No. 21A Cimahi.

c. Wawancara

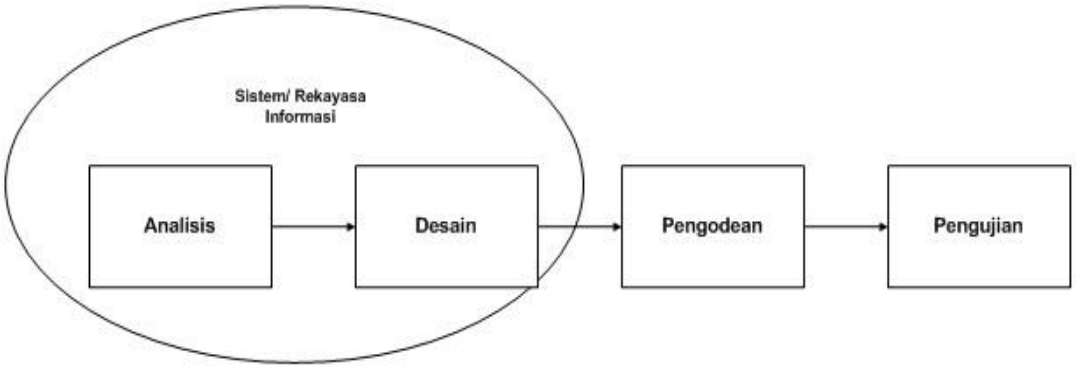
Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan penyedia sumber yang tersedia.

2. Pembangunan Perangkat Lunak.

Teknik analisis data dalam Perancangan dan pengembangan Sistem Informasi ini menggunakan metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* adalah model klasik yang bersifat sistematis dan berurutan dalam membangun suatu perangkat lunak. Adapun fase-fase dari metode *waterfall* yang meliputi beberapa proses diantaranya [5]:

a. Analisis kebutuhan perangkat lunak : proses pengumpulan kebutuhan yang dilakukan secara intensif agar dapat dipahami oleh perangkat lunak dan sesuai dengan kebutuhan *user.* Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.
b. Desain : proses multi langkah yang fokus untuk mendesain pembuatan perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka dan prosedur pengkodean.
c. Pembuatan kode program : desain yang ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer dengan desain yang telah dibuat sebelumnya.
d. Pengujian : pengujian difokuskan pada perangkat lunak dari segi lojik dan fungsional serta memastikan semua bagian telah diuji. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan keinginan.

e. Pemeliharaan (*maintenance*) : proses pengulangan pengembangan serta perbaikan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang telah ada.



Gambar 1.1 Model *Waterfall* [5]

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1. PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba merumuskan permasalahan yang dihadapi, menentukan maksud dan tujuan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, metodelogi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Membahas gambaran umum mengenai Kantor Pertanahan Kota Cimahi, pengenalan serta penjelasan visi, misi dan struktur organisasi serta menjelaskan berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya.

BAB 3. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi analisis dalam membangun sistem yang dibangun mulai dari analisis masalah, analisis sistem yang sedang berjalan, analisis sistem yang akan dibangun, analisis kebutuhan user, kebutuhan non fungsional dan analisis kebutuhan fungsional.

BAB 4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Merupakan tahapan yang dilakukan dalam penelitian secara garis besar sejak dari tahap persiapan sampai penarikan kesimpulan, metode dan kaidah yang diterapkan dalam penelitian. Bab ini menguraikan proses hasil analisis dan perancangan perangkat lunak yang sudah dilakukan serta dilakukan pengujian yang berdasarkan pada analisis kebutuhan perangkat lunak.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir.