

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PROGRAM KADASTER LENGKAP (KAKAP)
UNTUK LAYANAN ADMINISTRASI
PERTANAHAN TERPADU**

(Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

TETY YOSTAFIA IRMAYANTI
NIM.145030101111147



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
M A L A N G

2018



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 3 Mei 2018
Waktu : 10:00 – 11:00 WIB
Skripsi Atas Nama : Tety Yostafia Irmayanti
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, Jawa Timur)

Dan dinyatakan LULUS

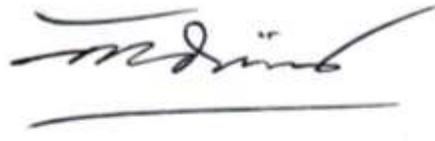
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Afri Haris Wanto, S.AP, M.AP, MMG.
NIP. 19810601 200501 1 005

Penguji I



Dr. Mardiyono, M.PA.
NIP. 19520523 197903 1 001

Penguji II



Niken Lastiti, S.AP., M.AP.
NIP. 19810210 2005 1 2002



PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 28 Maret 2018



Tety Yostafia Irmayanti

145030101111147

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tety Yostafia Irmayanti

Nomor Induk Mahasiswa : 145030101111147

Tempat dan Tanggal Lahir : Gresik, 24 Januari 1996

Pendidikan Formal : 1. TK Dharma Wanita, Gresik
2. SD NU 1 Trate Gresik. Tamat pada tahun 2008
3. SMP Negeri 1 Dukun, Gresik. Tamat pada tahun 2011
4. SMA Negeri 1 Kebomas, Gresik. Tamat pada tahun 2014
5. S1 Universitas Brawijaya, Malang. Tamat pada tahun 2018

Pengalaman Magang : Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah (BPKAD) Kabupaten Malang

Karya Ilmiah : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu (Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Ku Persembahkan Kepada

Universitas Brawijaya

Dan

Kedua Orang Tua Tercinta

Tak Lepas Dari Mereka Pengalaman Ini Terjadi

RINGKASAN

Tety Yostafia Irmayanti, 2014, **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu** (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik), Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP, M.AP, MMG, Universitas Brawijaya, 128 hal+xvi.

Pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berbagai program dan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka mendukung dan mewujudkan sistem informasi pertanahan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik membuat inovasi Kadaster Lengkap (KAKAP). Munculnya inovasi KAKAP adalah selama ini belum ada standar peta dan basis data yang dapat digunakan secara kongkrit dan terpadu antara instansi atau lembaga pemerintahan daerah yang memiliki kewenangan untuk memberikan izin pemanfaatan lahan. Setelah seluruh data maupun informasi administrasi pertanahan terfasilitasi di dalam KAKAP maka masyarakat akan dapat dengan mudah mendapatkan layanan yang sebelumnya hanya bisa diakses pada instansi dan lembaga pemerintahan daerah tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun lokasi dalam penelitian ini berada di Kabupaten Gresik dan situs penelitian ini adalah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Terdapat dua fokus dalam penelitian ini yaitu, proses pengembangan inovasi program KAKAP dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pelaksanaan inovasi Program KAKAP. Selanjutnya, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sudah sangat baik. Mengingat hal yang mendasari adanya inovasi ini adalah keinginan memberikan kemudahan dan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melakukan sertifikasi tanah agar memiliki kepastian hak atas tanah sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara legal. Namun dalam inovasi ini masih terdapat kekurangan. Karena meskipun inovasi KAKAP telah terintegrasi dengan aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), namun informasi maupun layanan masih belum bisa diakses secara langsung oleh masyarakat kedalam aplikasi KKP seperti program-program lainnya yang terdapat pada Kantor Pertanahan. Sehingga masyarakat masih harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk memperoleh informasi maupun layanan inovasi program KAKAP.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik.

SUMMARY

Tety Yostafia Irmayanti, 2014, **Innovation Of Public Service Through Complete Cadastre Program (KAKAP) For Integrated Land Administration Services** (Study at Land Office of Gresik Regency), Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP, M.AP, MMG, Brawijaya University, 128 pages+xvi.

The main purpose of public service is to fulfill the need of the community which is done through various programs and activities. In order to support and actualize the land information system as well as to increase the quality of public services, the Land Office of Gresik Regency made an innovation named Complete Cadastral Program (KAKAP). However, the condition of this innovation has not been indicated as standard because there is no standard maps and databases which can be used in concrete way and integrated between agencies and local government that has an authority to grant the land use permits. After all the data and land administration information is facilitated in KAKAP, the society will be able to obtain services easily which previously can only be accessed by certain government institutions and government agencies.

This research used qualitative method with descriptive approach. The location of this research was in Gresik Regency with the research site was at Gresik Regency Land Office. There were two focuses in this research, including, the innovation process development of KAKAP and the factors that support and hinder the implementation of KAKAP program. Furthermore, data analysis used in this research is Miles, Huberman and Saldana models.

The results of this study indicate that the innovation of public service through KAKAP program conducted by the Land Office of Gresik Regency has been very good. Regarding to this, it has fulfilled the basic of the innovation in which it is about the desire to provide convenience to community and to increase public awareness to certify the land in order to have a certainty of land right that later can be considered as legal. However, there are still some deficiencies appeared. That is even though KAKAP program has been intergrated with Land Activities Computerizaiton (KKP) application, the information and service still cannot be accessed directly by community into KKP application such as other programs that happened in Land Office. Therefore, the community still have to come to the Land Office of Gresik Regency to obtain information and service innovation KAKAP program.

Keywords : Innovation, Public Servic

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik)”. Shalawat serta salam kita panjatkan kepada nabi kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya MDA, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP, M.AP, MMG., selaku Dosen Pembimbing.
5. Ibu Rispa Ngindana, S.AP, M.AP., selaku Dosen Penasehat Akademik.

6. Bapak I Made Supriyadi, S.SiT., selaku Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
7. Bapak Rifqi dan Bapak Aris selaku pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
8. Bapak Suwandono dan PT. Petrokimia Gresik, yang sangat berjasa dalam hidup saya.
9. Kedua orang tua saya yakni Bapak Sudarsono dan Ibu Emi Winarti dan kedua adik saya Cindy Aulia D.S dan Ahmad Zidan S.S. Beserta keluarga besar yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dan mendukung penulis agar senantiasa menjadi orang yang lebih baik.
10. Sahabat-sahabat saya (Aurora, Kirana, Ervita, Novi, Nofa, Nailly, Cucut, Winda, Iyos, Irfan, dan Rum) yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu demi kesempurnaan skripsi maka saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 28 Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

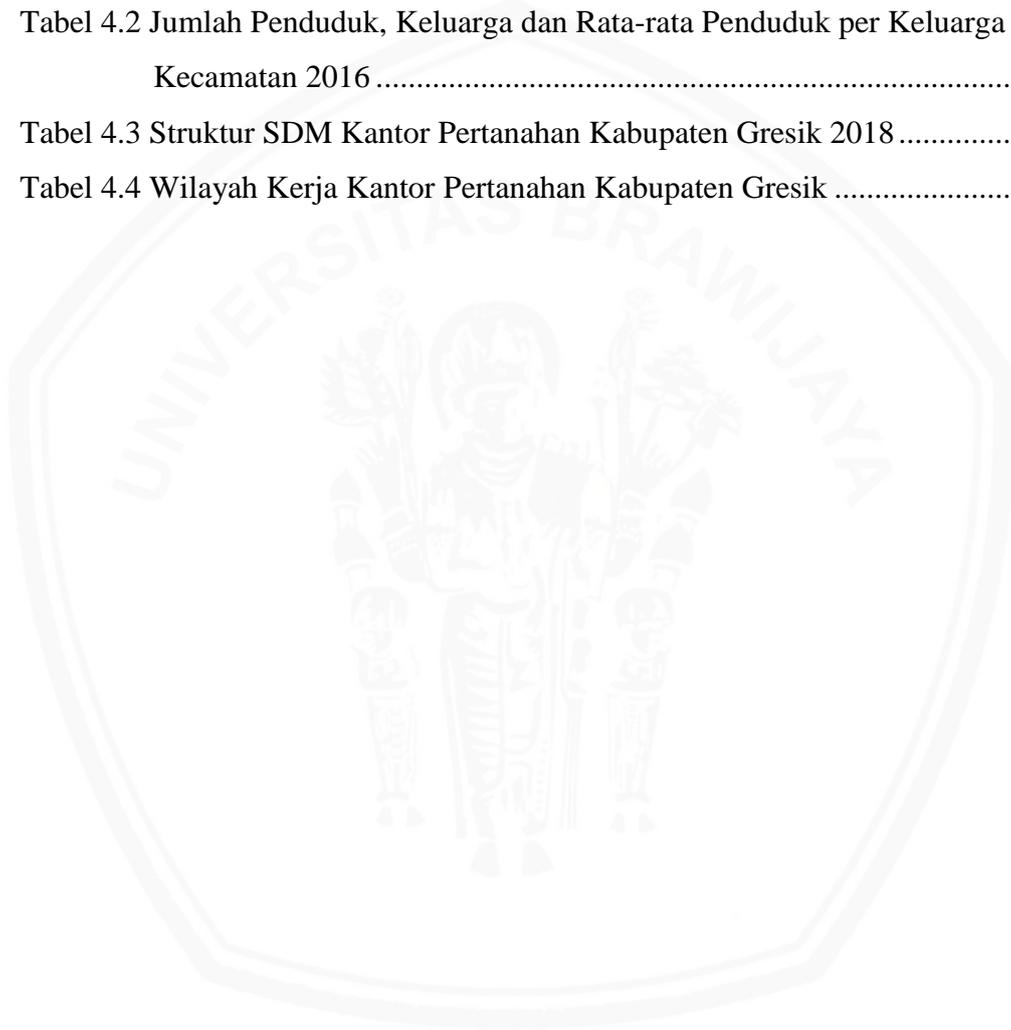
	Halaman
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Administrasi Publik.....	13
1. Pengertian Administrasi Publik.....	13
2. Paradigma Administrasi Publik.....	14
3. Peran Administrasi Publik	17
B. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Standar Pelayanan Publik.....	18

3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	20
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
C. Inovasi	24
1. Pengertian Inovasi Sektor Publik	24
2. Tipologi Inovasi Sektor Publik	25
3. Proses Inovasi	26
4. Karakteristik Inovasi	27
5. Pengembangan Sistem Inovasi Pelayanan Publik.....	28
6. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi.....	30
D. Administrasi Pertanahan	32
1. Tanah.....	32
2. Pengertian Administrasi Pertanahan	33
3. Ruang Lingkup Administrasi Pertanahan	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Fokus Penelitian	40
C. Lokasi dan Situs Penelitian	42
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Instrumen Penelitian.....	46
G. Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	51
A. Penyajian Data Umum	51
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian (Kabupaten Gresik)	51
2. Gambaran Umum Situs Penelitian (Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik).....	57
3. Gambaran Umum Program Larasita	65
4. Gambaran Umum Layanan SMS Informasi Pertanahan 2409.....	68

B. Penyajian Data	69
1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu.....	69
a. Kebutuhan dan Masalah.....	70
b. Riset Dasar dan Aplikatif.....	85
c. Pengembangan	90
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu.....	95
a. Faktor Pendukung	95
b. Faktor Penghambat.....	97
C. Analisis Data	98
1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu.....	98
a. Kebutuhan dan Masalah.....	100
b. Riset Dasar dan Aplikatif.....	105
c. Pengembangan	109
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu.....	117
c. Faktor Pendukung	117
d. Faktor Penghambat.....	119
BAB V PENUTUP.....	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Public Administration (PA), New Public Administration (NPM), dan New Public Governance (NPG) atau NPS	16
Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Jenis Penggunaan Tanah dan Kecamatan (Ha).....	54
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk, Keluarga dan Rata-rata Penduduk per Keluarga Menurut Kecamatan 2016	56
Tabel 4.3 Struktur SDM Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018.....	64
Tabel 4.4 Wilayah Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	91



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Dinamika Jumlah Laporan Pengaduan Pertahun	3
Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	26
Gambar 2.2 Pengembangan Sistem Inovasi Sektor Publik	29
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	50
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Gresik	53
Gambar 4.2 Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	58
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	64
Gambar 4.4 Peta Pendaftaran Sebelum Validasi.....	79
Gambar 4.5 Peta Pendaftaran Sudah Valid	80
Gambar 4.6 Deliniasi Bidang Tanah	80
Gambar 4.7 Buku Tanah yang Sudah Tervalidasi	81
Gambar 4.8 Validasi Buku Tanah ke dalam Aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan.....	81
Gambar 4.9 Surat Ukur Tekstual yang Sudah Tervalidasi.....	82
Gambar 4.10 Surat Ukur Spasial yang Sudah Tervalidasi.....	82
Gambar 4.11 Aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan.....	86
Gambar 4.12 Model Penganggaran KAKAP Tahun 2015-2020	93



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

<http://fia.ub.ac.id>

E-mail: fia@ub.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAMAN

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah menyelesaikan pinjaman dan/atau tanggungan atas nama :

Nama Mahasiswa : Tety Yostafia Irmayanti
NIM : 145030101111147
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi/Minat : -

Membenarkan :

Perpustakaan Pusat UB

Tanggal 10 April 2018

[Handwritten Signature]

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fokus dalam disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia mengingat hingga saat ini banyak persoalan yang harus mendapatkan perhatian dan penyelesaian oleh pemerintah secara komprehensif. Pelayanan publik akan terus mengalami pembaruan sesuai dengan tujuan yang harus dicapai oleh Negara Republik Indonesia yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dengan memberikan kewenangan kepada setiap pemerintah daerah melalui desentralisasi. Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah daerah wajib dijalankan sebagai upaya untuk meningkatkan dan memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa,

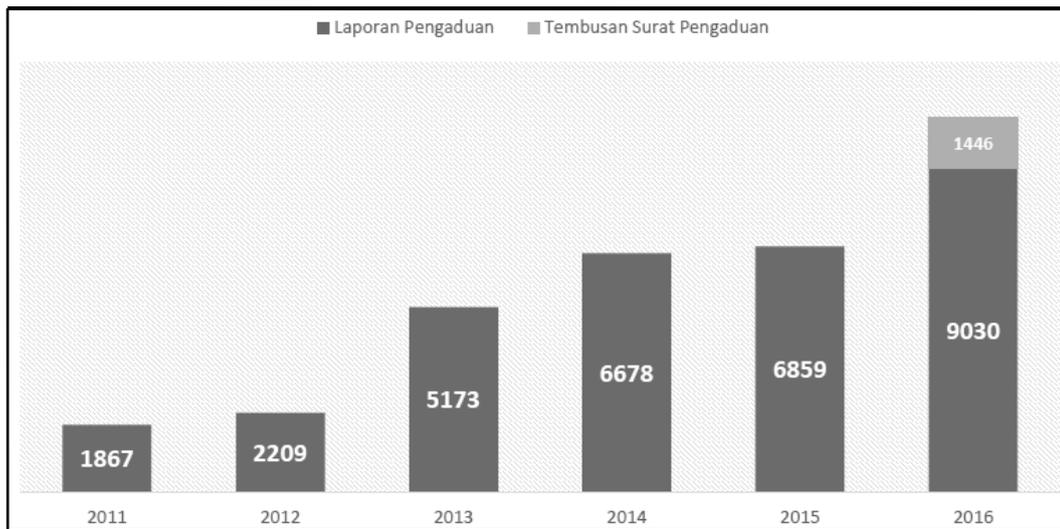
“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor, seperti pada sektor pelayanan yang menyangkut pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat yang merupakan wujud

pertanggungjawaban negara terhadap rakyat yang dipimpinnya. Kehidupan masyarakat dewasa ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya pada penyederhanaan proses pelayanan tetapi kemudahan proses pelayanan, kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Mohamad (2003) dalam Hardiyansyah (2011 : 86) :

“Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraanya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan”.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya dapat direalisasikan dengan baik. Hal tersebut dimungkinkan terjadi karena masyarakat saat ini lebih memahami hak dan kewajiban mereka. Dinamika permasalahan pelayanan publik memperlihatkan bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, berikut disajikan laporan pengaduan masyarakat menurut Ombudsman Republik Indonesia dalam Dinamika Jumlah Laporan Pertahun dari Tahun 2011 sampai 2016 :



Gambar 1.1 Grafik Dinamika Jumlah Laporan Pengaduan Pertahun

Sumber: <http://ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>

Dilihat dari grafik diatas maka dapat dijelaskan dan dapat ditarik kesimpulan bahwa total sebanyak sebanyak 9.030 pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik pada tahun 2016. Dengan dugaan maladministrasi yakni sebanyak 2.818 kasus laporan penundaan berlarut, 1.375 laporan tidak memberikan pelayanan, 960 laporan penyalahgunaan wewenang, 475 tidak patut, 60 laporan berpihak, 1.586 laporan penyimpangan prosedur, 972 laporan tidak kompeten, 583 laporan permintaan imbalan seperti uang/jasa, 135 laporan diskriminasi, dan 66 laporan konflik kepentingan. Terjadinya perilaku maladministrasi dalam jangka panjang dapat mengakibatkan pengabaian terhadap standar pelayanan publik.

Perilaku maladministrasi dapat mengakibatkan menurunnya kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator pembangunan pelayanan publik. Pengabaian standar pelayanan publik berpotensi menjadikan kualitas pelayanan semakin buruk, juga akan mendorong terjadinya perilaku koruptif. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah “Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan”.

Menanggapi permasalahan dalam pelayanan publik, masyarakat tentu menginginkan adanya perbaikan. Perbaikan yang diinginkan yaitu suatu terobosan atau kreatifitas baru yang memungkinkan terjadinya perubahan ke arah yang lebih baik sehingga dapat menyelesaikan permasalahan dan memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi pelayanan publik sangat penting untuk mendukung proses peningkatan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 :

“Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi”.

Sistem inovasi sektor publik harus mampu memberikan jalan keluar bagi masalah dan kebutuhan publik. Menurut Gopalakrishan dan Damanpur (1977) dalam Noor (2013:84) mengungkapkan, “Inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan”. Inovasi sangat penting dalam organisasi sektor publik guna menyelesaikan masalah pada rendahnya kualitas pelayanan publik sehingga dapat mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui serangkaian strategi khususnya inovasi yang tepat dirasa perlu dilakukan oleh instansi pemerintah daerah. Seiring dengan pentingnya pelayanan publik secara umum, maka pelayanan administrasi pertanahan secara khusus telah menjadi isu strategis di negara ini. “Kualitas administrasi pertanahan di tingkat Pemerintah Desa/Kelurahan di seluruh Indonesia masih sangat minim. Semua masih serba manual dan usang. Data-data yang ada masih mengacu pada data peninggalan jaman awal kemerdekaan yang tentunya tidak mampu lagi mengikuti kebutuhan modern saat ini”. (Kompasiana. 2017. https://www.kompasiana.com/alwin/administrasi_pertanahan_55003539a333115d6f5103ec, 3 Desember 2017).

Administrasi Pertanahan adalah suatu kebutuhan yang pokok dalam kehidupan manusia. Dalam menjalani kehidupan manusia selalu berkaitan dengan tanah, mulai dari tempat tinggal hingga ujung kehidupan di dunia (kubur/pemakaman) selalu berkaitan dengan pertanahan.

Permasalahan pada administrasi pertanahan berawal dari kondisi pelayanan masyarakat di bidang pertanahan di Indonesia yang masyarakatnya secara garis besar belum memiliki kepastian hukum hak atas tanah berupa sertifikat tanah sehingga menjadikan hak tanggungan dan peralihan hak menjadi terhambat. Sertifikat tanah yang terbit kurang dari 40% dari seluruh bidang tanah non hutan sehingga mengakibatkan kerugian ekonomi dari harga tanah yang tidak adil dan merata. Hal tersebut terjadi karena belum adanya basis data dan basis peta kongkrit dan terpadu yang dapat digunakan secara lengkap dan tersentralisasi secara terpusat. (<http://www.bpn.go.id/>)

Dalam rangka mewujudkan inovasi di bidang administrasi pertanahan salah satu daerah yang melakukan inovasi tersebut adalah Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik merupakan kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia dengan luas 1.191,25 km². Lokasi Kabupaten Gresik terletak di sebelah barat laut Kota Surabaya, Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. (<http://gresikkab.go.id/profil/demografi>). Kabupaten Gresik merupakan wilayah penyangga Kota Surabaya yang memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi.

Pertumbuhan tersebut membutuhkan tanah yang harus ditata dengan benar sehingga diperlukan administrasi pertanahan yang lengkap, baik dan benar. Namun seiring dengan pertumbuhan, pada kenyataannya belum ada basis data dan basis peta kongkrit yang dapat digunakan secara lengkap dan tersentralisasi secara terpusat guna menggambarkan bidang tanah atau berbasis bidang desa. Hal tersebut tentu menjadi permasalahan pada administrasi pertanahan karena adanya perbedaan rujukan peta dalam perencanaan pembangunan di masing-masing daerah. Permasalahan tersebut menyebabkan sulit dan lamanya pelayanan administrasi terkait pertanahan kepada masyarakat.

Permasalahan tersebut yang menjadi latar belakang Pemerintah Kabupaten Gresik membuat suatu upaya agar masyarakat dapat dengan mudah mendaftarkan tanahnya. Melalui terobosan dan inovasi baru dalam pengembangan administrasi pertanahan sebagai alat pembuktian yang kuat untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap pemegang hak atas tanah. oleh sebab itu inovasi dirasa perlu untuk mengatasi permasalahan pertanahan tersebut.

Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu alternatif penyelesaian untuk memperbaiki permasalahan. Program inovatif yang dihasilkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik di kenal dengan layanan Kadaster Lengkap atau bisa disebut dengan (KAKAP). Inovasi KAKAP merupakan salah satu terobosan Pemerintah Kabupaten Gresik dalam memperbaiki pelayanan publik di bidang pertanahan yang masuk menjadi salah satu inovasi terbaik di Indonesia melalui Keputusan Menteri Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau PANRB No. 20/2017 tentang Penetapan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017. (<https://www.menpan.go.id/>)

Inovasi KAKAP, membangun basis data berbasis bidang tanah per-desa yang didalamnya terdapat informasi tekstual atau atribut dari kadaster, seperti nilai tanah, kepemilikan atau penggunaan, yang dapat diakses oleh kode-kode paket yang unik dimana dapat ditampilkan pada peta kadaster yang disebut dengan Kadaster Lengkap. KAKAP dibangun dengan teknik pemetaan secara lengkap seluruh bidang tanah baik yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar. Data setiap bidang tanah akan diperoleh dari hasil pengukuran bidang tanah yang sudah diukur dan deliniasi atau penggambaran untuk bidang yang belum diukur, setiap bidang tanah selanjutnya diberi Nomor Identifikasi Bidang (NIB). Pembangunan KAKAP difasilitasi oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang melalui aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan berbasis web.

Kegiatan Komputerisasi Kantor Pertanahan merupakan kegiatan sistem komputerisasi terpadu di jajaran Badan Pertanahan RI dalam rangka meningkatkan standarisasi pelayanan pertanahan. Tujuan Komputerisasi Kantor

Pertanahan adalah untuk menjamin penggunaan informasi pertanahan. Di dalam Komputerisasi Kantor Pertanahan terdapat pelayanan tentang segala urusan yang menyangkut pertanahan diantaranya, bidang pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah guna pembuatan sertifikasi tanah.

Dalam rangka melaksanakan inovasi layanan pertanahan, telah dijelaskan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah Pasal 1 Ayat 9 menyatakan bahwa “Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal BPN RI di Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPN melalui Kepala Kantor Wilayah BPN”. Terkait dengan penyelenggaraan inovasi BPN, Kantor Pertanahan ikut melaksanakan dan merealisasikan inovasi layanan dengan bertanggung jawab langsung pada instansi vertikal di atasnya yaitu BPN RI melalui masing-masing Kantor Wilayah BPN di Indonesia. BPN mempunyai visi “Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”. (<http://www.bpn.go.id/>)

Adanya inovasi Kadaster Lengkap maka intergrasi BPN dan tata ruang pada Kementrian Agraria dan Tata Ruang akan tanah untuk ruang hidup yang memakmurkan dan menentramkan menjadi terwujud. Apabila seluruh bidang tanah di Indonesia sudah bersertifikat akan dapat meningkatkan nilai ekonomi. Tanah yang sudah tersertifikat menjadi mudah dialihkan untuk pembebasan tanah

baik oleh pemerintah untuk kepentingan umum maupun dunia usaha untuk kepentingan investasi. Harga tanah menjadi dapat dikendalikan oleh negara dan mempermudah penataan ruang. Hadirnya inovasi terkait pelayanan pertanahan yang dapat mempercepat, mempermudah dan mempermurah pembuatan sertifikat hak atas tanah di lingkungan Kementerian ATR/BPN, diharapkan dapat memberikan kepastian hak atas tanah kepada setiap masyarakat. Berdasar pada fenomena tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dan mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pengembangan inovasi pelayanan publik melalui program kadaster lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik melalui program kadaster lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses pengembangan inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik melalui program kadaster lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Penelitian ini dimaksudkan agar mampu mendeskripsikan teori pelayanan publik yang didalamnya terkait dengan inovasi pelayanan publik yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan menerapkannya dalam praktek di lapangan.
 - b. Penelitian ini dimaksudkan agar dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.
2. Kontribusi Praktis
 - a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk memberikan pemahaman lebih lebih dalam serta wawasan mengenai inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengetahuan baru untuk Fakultas Ilmu Administrasi khususnya Jurusan Administrasi Publik dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

c. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bentuk evaluasi sehingga terciptanya pemerintahan yang lebih baik khususnya di Daerah Kabupaten Gresik.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memahami garis besar dalam penulisan skripsi ini, maka pola penulisan disajikan secara singkat dan terperinci. Hal tersebut dapat diketahui dalam sistematika penulisan masing-masing bab berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum serta tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian berupa landasan teori yang relevan, antara

lain mengenai teori Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Inovasi, dan Administrasi Pertanahan

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan pemaparan tentang metode penelitian yang akan peneliti gunakan dalam menjawab permasalahan pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri hasil dan pembahasan meliputi Gambaran Umum yang terdiri dari lokasi dan situs penelitian. Penyajian Data serta Analisis Data yang diperoleh selama penelitian

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup memuat kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dengan menemukan dan menjelaskan pokok permasalahan yang telah di bahas dalam bab sebelumnya, serta memuat saran-saran yang diajukan agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik (*public administration*) memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelayanan publik (*public service*). Komponen utama dari administrasi publik adalah pengorganisasian dan manajemen pelayanan publik dengan kata lain pengadministrasian pelayanan publik. Praktik dari administrasi publik sudah terjadi sejak adanya peradaban manusia. Administrasi publik memiliki dua pengertian penting yakni dalam arti luas dan dalam arti sempit, seperti yang ditegaskan Nigro dan Nigro (1970) dalam Mindarti (2007 : 4) sebagai berikut :

“Administrasi publik dalam pengertian paling luas adalah suatu proses kerja sama dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu legislatif, eksekutif, yudikatif. Sedangkan administrasi publik dalam arti sempit adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam memecahkan masalah-masalah kemasyarakatan, terutama lembaga eksekutifnya”.

Berdasarkan definisi administrasi publik tersebut, maka dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan urusan pemerintah. Bertujuan untuk melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan efektif. Hal tersebut melalui kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat yang tidak dipenuhi oleh usaha privat atau swasta.

2. Paradigma Administrasi Publik

a. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*) menurut Thoha (2010) dalam Syafri (2012 : 193), menjelaskan bahwa secara garis besar ide inti administrasi publik klasik adalah sebagai berikut:

- 1) Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
- 2) *Public policy* dan *administrastion* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
- 3) Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil pada proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan (*implementation*) kebijakan publik.
- 4) Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat dan yang memberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
- 5) Para administrator bertanggungjawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
- 6) Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hierarki atas organisasi.
- 7) Nilai-nilai utama (*the primary values*) administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- 8) Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup sehingga warga negara keterlibatannya amat sangat terbatas.
- 9) Peran administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting*.

Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintah sangat dibatasi. Ada dua kunci dalam memahami OPA yang pertama, adanya perbedaan yang jelas antara politik dan administrasi dan yang kedua, perhatian untuk membuat struktur dan strategi pengelolaan hak organisasi publik diberikan kepada pemimpin. OPA memiliki tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan

pelayanan, dimana pelaksanaannya dilakukan dengan profesional dan mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan.

b. *New Public Management (NPM)*

Lahirnya konsep *new public management* (NPM) berawal dari reaksi kelemahan birokrasi tradisional yang ada dalam paradigma administrasi publik klasik. Menurut Setyoko (2011) dalam Syafri (2012 : 195) :

“NPM menganut nilai-nilai dalam praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik (*run goverment like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja”.

Pada dasarnya tujuan NPM menghendaki adanya perubahan dalam administrasi publik untuk mengatasi kelemahan-kelemahan pada paradigma sebelumnya. Perubahan yang dikehendaki seperti adanya peningkatan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas sehingga dapat mencapai hasil yang responsif terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut dilakukan mengingat NPM mengadopsi manajemen pelayanan publik dari sektor swasta.

c. *New Public Service (NPS)*

New public service (NPS) adalah salah satu cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi kelemahan-kelemahan dari paradigma OPA dan NPM. Sehingga melahirkan pendekatan baru yang

berorientasi pada kepentingan masyarakat yaitu NPS. Menurut Syafri (2012 : 196):

“NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik”.

Perbandingan antara ketiga paradigma di atas secara umum digambarkan

Osborne (2010) dalam Syafri (2012 : 199) sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.1 Perbandingan *Public Administration* (PA), *New Public Administration* (NPM), dan *New Public Governance* (NPG) atau NPS

Paradigma	Dasar Teoritis	Sifat	Fokus	Tekanan/Perhatian	Mekanisme Alokasi Sumber daya	Sifat Sistem Pelayanan	Nilai Dasar
<i>Public Administration</i> (PA)	Ilmu Politik dan Kebijakan Publik	Keseragaman	Sistem Politik	Pembuatan kebijakan dan implementasi kebijakan	Hierarki	Tertutup	Budaya Sektor Publik
<i>New Public Management</i> (NPM)	Rasional/teori pilihan publik dan studi manajemen	Pengaturan	Organisasi	Manajemen sumber daya organisasi dan kinerja	Pasar dan Neo classical kontrak	Rasional terbuka	Keunggulan dan pangsa pasar
<i>New Public Governance</i> (NPG)	Teori institusional dan jaringan kerja	Jamak dan berbeda-beda	Organisasi dan lingkungannya	Negoisasi nilai makna dan saling keterkaitan (saling hubungannya)	Jaringan kerja dan kontrak hubungan relasional	Terbuka Tertutup	Memperjuangkan

Sumber : Osborne (2010) dalam Syafri (2012 : 199)

3. Peran Administrasi Publik

Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Gray (1989) dalam Pasolong (2008 : 18), menjelaskan bahwa peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- a. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
- b. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- c. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia di dunia membutuhkan pelayanan, bahkan secara tidak langsung dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Definisi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan adalah “Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah diharapkan dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam memanfaatkan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2008 : 128), “Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pendapat yang telah dijelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberi kemudahan dan membantu kepentingan publik melalui aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Berdasarkan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publi dalam Pasal 1 Ayat 7, yakni:

“Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 21, bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, pasarana, dan/fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang meberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik tertentu maka pelayanan publik diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungannya. Hal tersebut diperlukan agar pemerintah bisa mengupayakan tercapainya tujuan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan dan ditetapkan.

3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

a. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus bersifat netral dan merata, agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial antara satu dengan yang lain. Pemerintah harus memiliki sikap yang tegas dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara adil tanpa pengecualian dengan memperhatikan kebutuhan seseorang. Oleh karena itu sangat diperlukan asas atau beberapa hal yang bersifat pokok dan wajib dipenuhi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum didalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada prinsipnya asas pelayanan publik didalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

- 1) **Transparansi.**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.
 - 2) **Akuntabilitas.**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 3) **Kondisional.**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - 4) **Parsitipatif.**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 5) **Kesamaan hak.**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 - 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban.**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.
- Asas pelayanan publik sangatlah dibutuhkan sebagai acuan pelaksanaan

pelayanan karena penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah sesuai

dengan tuntutan dan keinginan masyarakat.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ada sepuluh prinsip pelayanan umum. Regulasi tersebut menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Secara umum penyedia pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat dan murah, namun hal tersebut sangatlah tidak mudah untuk dilakukan oleh karena itu dibutuhkan prinsip pokok dalam pelayanan publik. Oleh karena itu para aparatur negara harus memiliki prinsip untuk menyediakan pelayanan agar dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diterima oleh masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di dalamnya terdapat interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah. Kualitas produk, dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga negara. Menurut Hardiyansyah (2011 : 39), menjelaskan bahwa kata “Kualitas mengandung banyak pengertian yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) atau mutu”.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011 : 46-47), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. *Tangible* (berwujud)

Terdiri atas indikator : penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, pengguna alat bantu pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

b. *Reability* (kehandalan)

Terdiri atas indikator : memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness* (respon/ ketanggapan)

Terdiri atas indikator : semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, tepat dan dengan waktu yang tepat.

d. *Assurance* (jaminan)

Terdiri atas indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (empati)

Terdiri atas indikator : petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, dan menghargai setiap pelanggan, mendahulukan kepentingan pelanggan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014, target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik adalah :

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah.
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah.
- c. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Dengan adanya pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan berkualitas atau pelayanan yang memuaskan adalah apabila pelayanan tersebut membuat inovasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi

pemerintah secara berkala untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan publik.

C. Inovasi

1. Pengertian Inovasi Sektor Publik

Inovasi merupakan bagian internal suatu organisasi. Muluk (2008 : 42) berpendapat bahwa: “Inovasi di sektor publik juga bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumberdaya dan keterbatasan anggaran”. Sejalan dengan pendapat tersebut maka beberapa ahli mendefinisikan inovasi dalam banyak makna, seperti yang dikemukakan oleh Gopalakrishnan dan Damanpur (1977) dalam Noor (2013 : 84), mengungkapkan “Inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode, atau bentuk pelayanan”. Rogers (1983) dalam Noor (2013 : 84) juga menjelaskan bahwa “Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek”. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Ada tiga variabel didalam sebuah inovasi, hal ini dijelaskan oleh Noor (2013 : 186) yaitu:

- a. Kesejahteraan masyarakat
Adanya peningkatan di dalam kesejahteraan masyarakat yang diukur dari peningkatan indeks pembangunan manusia, jumlah kematian ibu melahirkan, tingkat pendidikan masyarakat.

b. Pelayanan publik

Kemudahan masyarakat di dalam berhubungan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari yang menyangkup: pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan.

c. Daya saing daerah

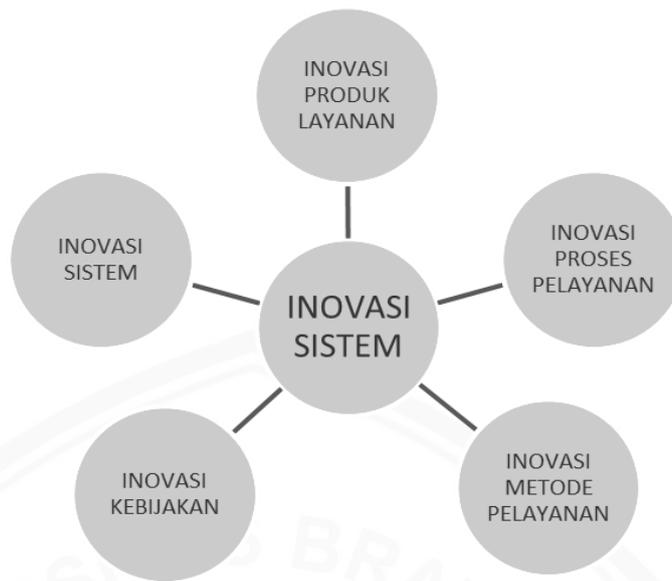
Tingkat daya saing daerah dalam bidang perekonomian, yang diukur dari indeks daya saing daerah.

Dari penjelasan mengenai pengertian inovasi tersebut diatas maka pada dasarnya inovasi memiliki kata kunci yaitu perubahan. Perubahan yang ada dalam berbagai sektor menunjukkan pada sesuatu yang baru. Inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi kebijakan yang sebelumnya kurang sehingga dapat membuahkan hasil yang maksimal. Dengan adanya inovasi maka produk yang dihasilkan dalam pelayanan akan terus mengalami pembaruan ke arah yang lebih baik.

2. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Menurut Muluk (2008:45) tipologi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan
- b. Inovasi proses pelayanan berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*change in governance*).



Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: Muluk (2008:45)

3. Proses Inovasi

Dalam teori pengembangan inovasi dikenal tahapan pengembangan inovasi yang menjelaskan mengapa inovasi selalu muncul. Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Menurut Suwarno (2008 : 19), proses pengembangan inovasi pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut :

- a. Kebutuhan atau masalah
Mengenali masalah atau kebutuhan yang muncul di masa yang akan datang, atau mengenali kesulitan saat ini.
- b. Riset dasar dan aplikatif
Inovasi pada umumnya selalu identik dengan teknologi. Teknologi terdiri atas 2 (dua) aspek penting, yaitu:
 - 1) Aspek hardware (material) seperti peralatan (*equipment*), produk, dll.
 - 2) Aspek software (perangkat lunak), terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), prosedur, prinsip-prinsip, dsb.

c. Pengembangan

Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

4. Karakteristik Inovasi

Untuk merealisasikan sebuah inovasi dalam suatu pelayanan publik maka sebuah inovasi perlu diyakini bahwa inovasi tersebut dapat memberikan suatu keuntungan dan hasil akhir yang baik. Terdapat 5 (lima) macam karakteristik inovasi menurut Rogers (1983) dalam Noor (2013 : 92). Karakteristik inovasi tersebut adalah:

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Yaitu derajat di mana sebuah inovasi itu dianggap baik/ unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

b. Kompabilitas (*compability*)

Yaitu derajat di mana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).

c. Kerumitan (*complexity*)

Yiatu di mana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*)

Yaitu derajat di mana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam seting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Dan

e. Kemampuan diamati (*observability*)

Yaitu derajat di mana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemampuan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar

keunggulan relatif; kesesuaian(*compability*); kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Dengan atribut seperti itu, maka inovasi sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu yang baru dan tentunya dapat diterima oleh masyarakat.

5. Pengembangan Sistem Inovasi Sektor Publik

Menurut Muluk (2008 : 49-60), inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor ini maka terjadinya inovasi pemerintahan akan sulit terealisasi. Oleh karena itu perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu pula dijamin ketersediaannya menjelaskan bahwa faktor kritis dalam pengembangan inovasi ada 6, yakni sebagai berikut :

a. Pengembangan kepemimpinan inovasi

Kepemimpinan inovasi yang berhasil dapat menjadi stimulan bagi keberhasilan membangun sistem inovasi, namun tetap tak mampu menjamin keberlangsungannya

b. Pengembangan budaya inovasi

Arti penting budaya sangat besar dalam kelangsungan hidup organisasi. Budaya menciptakan pembedaan yang jelas antar suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya dapat membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Budaya merupakan perekat sosial yang mampu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh pegawai. Pada akhirnya budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku pegawai.

c. Pengembangan pegawai

Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Untuk itu, tidak ada cara lain selain harus melakukan pengembangan pegawai dengan tujuan untuk menguasai perkembangan mutakhir atau paling tidak sesuai dengan standar nasional atau daerah.

d. Pengembangan tim kerja dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan.

e. Pengembangan kinerja inovasi

Kinerja inovasi sangat dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya. Seringkali sebuah inovasi program sulit dijalankan hanya karena tidak terdefinisi dengan baik dan jelas tolak ukurnya. Mengukur kinerja inovasi sangat dibutuhkan agar semua pihak juga dengan jelas dapat membedakan antara keberhasilan dan kegagalan.

f. Pengembangan Jaringan

Pengembangan jaringan inovasi dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih lestari dan membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas.



Gambar 2.2 Pengembangan Sistem Inovasi Sektor Publik

Sumber : Muluk 2008 : 52

6. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

a. Faktor pendorong Inovasi

Ada beberapa faktor dominan dalam pengembangan inovasi yang memberikan andil bagi perkembangan inovasi di suatu daerah. Inovasi muncul dengan adanya gagasan yang akhirnya akan menjadi suatu produk yang akan dijalankan. Mulai dari tahap gagasan hingga persiapan suatu produk harus disertai dengan dukungan dari berbagai pihak. Faktor pendorong inovasi menurut Turrel. Et.al (2006) dalam Noor (2013 : 133), menjelaskan bahwa ada tiga faktor utama yang dapat mendorong keberhasilan inovasi, yaitu :

- 1) *Leadership and followership*
- 2) *Climate and environment (innovation culture)*
- 3) *Structured idea management process*

Tantangan utama dalam pemerintah memberikan pelayanan adalah semakin kompleksnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik sehingga harus menemukan cara untuk mengembangkan dan mempertahankan pelayanan. Salah satu cara untuk menghadapi tantangan tersebut adalah dengan melakukan inovasi. Faktor pendorong inovasi sangat mempengaruhi performa pemerintah khususnya pada pemerintah daerah karena memiliki peran penting dalam pemberian layanan. Oleh karena itu, berkembangnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif, efektif dan efisien akan mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan.

b. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi menjanjikan perubahan yang dapat memberikan warna baru pada sektor publik dengan menggantikan sesuatu yang lama menjadi baru kembali. Namun demikian dalam penerapannya tidaklah mudah dan berjalan sesuai dengan

semestinya yaitu terdapat faktor-faktor penghambat yg menyebabkan program inovatif menjadi layu dan tidak berkembang. Hambatan dalam inovasi dapat dilihat dari berbagai segi seperti yang dikemukakan oleh Borins dalam Noor (2013 : 25), bahwa ada tiga penghambat dalam inovasi yaitu :

- 1) Pertama, muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang skeptis dan enggan berubah.
- 2) Kedua, berasal dari lingkungan politik, tuntutan organisasi kadang-kadang tidak bisa dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat dan kepentingan-kepentingan golongan.
- 3) Ketiga, berasal dari lingkungan diluar sektor publik seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program, terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

Selain itu juga terdapat pandangan menurut Morris dalam Noor (2013 : 27)

menjelaskan bahwa ada delapan hambatan inovasi padasektor publik, yakni sebagai berikut :

- 1) Keengganan untuk menutup program yang gagal
- 2) Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi
- 3) Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
- 4) Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
- 5) Tidak berani mengambil resiko
- 6) Anggaran jangka pendek dan perencanaan
- 7) Tekanan dan hambatan administratif
- 8) Budaya *risk aversion*

Seringkali hambatan yang dirasakan oleh pemerintah dalam penerapan dari inovasi tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang muncul ketika adanya penemuan baru atau ide-ide baru yang akan di laksanakan. Penemuan tersebut yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat agar sesuai dengan apa yang menjadi tuntutan nya. Hambatan yang terjadi dapat menyebabkan ide baru tersebut sulit untuk diterapkan.

D. Administrasi Pertanahan

1. Tanah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun (2017), yang dimaksud dengan tanah adalah:

- 1) Permukaan bumi atau lapisan bumi yang diatas sekali;
- 2) Keadaan bumi di suatu tempat;
- 3) Permukaan bumi yang diberi batas;
- 4) Daratan;
- 5) Permukaan bumi yang ditempati suatu bangsa yang diperintahsuatu negara/menjadi daerah negara;
- 6) Bahan-bahan bumi.
- 7) Dasar (warna, cat, dan sebagainya).

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok- Pokok Agraria, “Tanah merupakan permukaan bumi”. Penggunaan tanah untuk mengambil manfaatnya tidak hanya terbatas pada permukaan bumi saja, tetapi juga tubuh bumi yang ada dibawahnya dan air serta ruang angkasa yang ada di atasnya. Sedalam apa tubuh bumi itu boleh digunakan dan seberapa tinggi ruang yang ada diatasnya boleh digunakan, ditentukan oleh tujuan penggunaanya dalam batas-batas kewajaran, perhitungan teknis kemampuan tubuh buminya sendiri, kemampuan pemegang haknya serta ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku.

Mengingat tanah merupakan faktor yang sangat penting dan yang paling utama dalam kehidupan manusia, dapat dilihat dari kenyataan bahwa manusia tidak mungkin hidup terlepas dari tanah. Berbagai aktivitas manusia selalu berhubungan dengan tanah dan segala aktivitas tersebut selalu dilakukan diatas tanah, sehingga dapat dikatakan setiap saat manusiaakan dan selalu berhubungan dengan tanah. Menurut Ismaya (2013 : 1), menjelaskan bahwa :

“Tanah adalah merupakan hak yang unik dan terbatas, oleh karena itu ia berharga. (1) Barang siapa menguasai tanah tersebut, juga menguasai potensi modal yang menguntungkan. (2) Tanah adalah sesuatu yang unik dan bersifat tetap dan hampir tidak dapat dihancurkan serta memiliki nilai pendapatan dan penghasilan. (3) Tanah bukanlah merupakan sekedar tanah belaka atau kebutuhan yang turun menurun tapi lebih dari sekedar gumpalan tanah, tambang, mineral dibawahnya, dan bangunan-bangunan yang berdiri di permukaannya. (4) Tanah memiliki nilai yang sangat strategis bagi kehidupan manusia, maka diperlukam tata kelola mengenai pemanfaatan, penggunaan, pengelolaan tanah untuk kepentingan kesejahteraan manusia. (5) Pentingnya arti tanah bagi kehidupan manusia ialah karena kehidupan manusia sama sekali tidak dapat dipisahkan dari tanah. Manusia hidup di atas tanah tanah dan memperoleh bahan pangan dengan cara mendayagunakan tanah”.

Oleh karena itu tanah garus dikelola dan dimanfaatkan dengan baik serta optimal agar dapat bermanfaat bagi generasi sekarang maupun bermanfaat bagi generasi yang akan datang dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

2. Pengertian Administrasi Pertanahan

Dalam Kamus Terbaru Bahasa Indonesia (2008), “Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Yunani "*Administrare*" atau *administer* yang berarti mengendalikan, mengelola atau menangani urusan urusan seperti negara, pemerintahan, rumah tangga ataupun pengelolaan suatu bisnis/usaha”. Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.

Administrasi Pertanahan merupakan bagian dari Administrasi Negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Penyelenggaraan administrasi ini merupakan tugas Badan Pertanahan Nasional. Pengertian Administrasi Pertanahan menurut Murad (1977:1), “Adalah suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitandengan

penyelenggaraan kebijakan-kebijakan Pemerintah di bidang Pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan Per-Undang-Undangan yang berlaku”.

Pelaksanaan Administrasi Pertanahan Dalam Praktek, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pertanahan adalah, Suatu kebijakan yang digariskan oleh Pemerintah di dalam mengatur hubungan-hubungan hukum antara tanah dengan orang sebagaimana yang ditetapkan oleh UndangUndang Dasar 1945 dan dijabarkan dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 1960 yang dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA).

Administrasi pertanahan merupakan suatu usaha dan manajemen yang berkaitan dengan penyekenggaraan kebijaksanaan pemerintah di bidang pertanahan dengan mengerahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan perundangan-perundangan yang berlaku. Dengan demikian maka administrasi pertanahan merupakan bagian dari Administrasi Negara. Tujuan pembangunan di bidang pertanahan adalah menciptakan kemakmuran dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pencapaian tujuan tersebut dilaksanakan dengan pengelolaan pertanahan dan pengembangan administrasi pertanahan.

Dalam ketentuan penggunaan tanah khususnya tubuh bumi, harus memiliki latar belakang alasan serta hubungan secara langsung dengan sesuatu yang dibangun diatas tanah yang berangkutan. Untuk itu berdasarkan Tap MPR Nomor IV/MPR/1978 ditentukan agar pembangunan di bidang pertanahan diarahkan untuk menata kembali penggunaan, penguasaan, dan pemilikan tanah. Atas dasar tersebut maka, presiden mengeluarkan kebijaksanaan di bidang pertanahan yang

dikenal dengan Catur Tertib Bidang Pertanahan sebagaimana dimuat dalam Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1979 yaitu meliputi Tertib Hukum Pertanahan, Tertib Administrasi Pertanahan, Tertib Penggunaan Tanah, dan Tertib Penggunaan Tanah dan Lingkungan Hidup. Maka dalam hal ini yang menyangkut dalam penelitian ini adalah mengenai, Catur Tertib Bidang Pertanahan Huruf (b) dalam Ismaya (2013 : 22) yaitu, Tertib Administrasi Pertanahan diarahkan pada program :

- a. Mempercepat proses pelayanan yang menyangkut urusan pertanahan.
- b. Menyediakan peta dan data penggunaan tanah, keadaan sosial ekonomi masyarakat sebagai bahan dalam penyusunan perencanaan penggunaan tanah bagi kegiatan-kegiatan pembangunan.
- c. Penyusunan data dan daftar pemilik tanah, tanah-tanah kelebihan batas maksimum, tanah-tanah negara.
- d. Menyempurnakan daftar-daftar kegiatan baik di Kantor-kantor Agraria maupundi kantor PPAT.
- e. Mengusahakan pengukuran tanah dalam rangka pensertifikan hak atas tanah.

Mengingat pentingnya masalah pertanahan tersebut, langkah-langkah untuk memperbaiki administrasi pertanahan harus diambil menurut Indonesian Policy Briefs, yaitu:

- a. Memperjelas dasar hukum atas kepemilikan tanah.
- b. Menciptakan sistem pertanahan yang lebih memenuhi kebutuhan masyarakat ekonomi modern.
- c. Meningkatkan kualitas dan kredibilitas pencatatan pertanahan.
- d. Perencanaan penggunaan lahan yang transparan dan partisipatif.
- e. Pengelolaan lahan di area kehutanan secara berkesinambungan.
- f. Memperkuat berbagai lembaga independen dan memberikan insentif fiskal dalam pelaksanaan aturan pertanahan.

3. Ruang Lingkup Administrasi Pertanahan

Diselenggarakan tertib administrasi pertanahan dalam pendaftaran tanah agar dapat menumbuhkan ketentraman kepada pemilik. Hal tersebut ditandai dengan telah memiliki sertifikasi sebagai alat pembuktian yang kuat terhadap kepemilikan tanah. Oleh karena itu administrasi pertanahan menurut Ismaya (2013) adalah “Mengemukakan tujuan pembangunan dibidang pertanahan adalah menciptakan kemakmuran dan meningkatkan kesejahteraan rakyat”. Ruang lingkup administrasi pertanahan yaitu:

a. Penatagunaan Tanah

Berdasarkan penjelasan Pasal 13 Ayat 5 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2004 tentang Penatagunaan Tanah, bahwa pedoman teknis penggunaan tanah bertujuan untuk menciptakan penggunaan lahan dan pemanfaatan tanah yang lestari, optimal, serasi, dan seimbang (LOSS) di wilayah pedesaan serta aman, tertib, lancar dan sehat (ATLAS) di wilayah perkotaan yang menjadi persyaratan penyelesaian administrasi pertanahan. (Ismaya, 2013 : 6)

b. Landreform

Dalam pengertian yang lebih sempit, istilah *landreform* digambarkan sebagai perubahan dalam penguasaan tanah, terutama redistribusi dalam kepemilikan tanah yang bertujuan untuk menciptakan pemerataan. Berdasarkan pengertian diatas, jelas bahwa *landreform* dalam arti sempit merupakan bagian dari *landreform* dalam arti luas. *Landreform* dalam arti sempit inilah kemudian dikenal dengan redistribusi tanah. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Cohen, bahwa istilah *landreform* dalam arti sempit adalah perombakan dalam penguasaan

dan pemilikan tanah, khususna redistribusi tanah yang bertujuan untuk mencapai pemerataan dalam pembangunan pertanian. (Ismaya 2013 : 43)

c. Pendaftaran Tanah

pendaftaran tanah ialah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, dan diatur, berupa pengumpulan keterangan atau data tertentu mengenai tanah-tanah yang ada di wilayah tertentu, pengolahan, penyimpanan dan penyajiannya bagi kepentingan rakyat, dalam rangka pemberian jaminan kepastian hukum dibidang pertanahan, termasuk penerbitan tanda buktinya dan pemeliharanya. (Ismaya, 2013 : 93)

d. Pengurusan Hak Atas Tanah

Pada tahun 1978, MPR menilai bahwa banyak sekali masalah yang muncul yang berkaitan dengan peranakan membawa dampak negative baik di bidang sosial, politik, maupun ekonomi. Oleh karena itu lembaga tersebut menetapkan bahwa pembangunan bidang pertanahan agar diarahkan untuk menata kembali penggunaan, penguasaan an pemilikan tanah (TAP MPR No. IV/1978). TAP MPR ini kemudian ditindaklanjuti oleh Presiden dengan mengeluarkan kebijaksanaan yang dikenal dengan “Catur Tertib Pertanahan”. (Ismaya, 2013 : 144)

e. Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)

Berdasarkan PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, disebutkan bahwa Pejabat Pembuat Akta Tanah yaitu pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta tanah tertentu. Berdasarkan pengertian ini maka PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) adalah “Pejabat Umum”. Pejabat umum adalah

orang yang diangkat oleh instansi yang berwenang dengan tugas menangani masyarakat umum dibidang kegiatan tertentu. Kegiatan tertentu di sini diantaranya adalah untuk membuat akta. Oleh karena itu PPAT berwenang dari pada perjanjian-perjanjian yang bermaksud memindahkan hak atas tanah, memberikan sesuatu hak baru atas tanah, menggadaikan tanah atau meminjamkan uang dengan hak atas tanah sebagai tanggungan. (Ismaya, 2013 : 177).



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan aspek yang sangat penting untuk memperoleh data yang relevan sebagai bahan penulisan skripsi. Metode merupakan sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yaitu *methodos* yang memiliki arti yaitu cara atau menuju suatu jalan. Metode penelitian menurut Sugiono (2016 : 2), “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Pada bagian ini dikemukakan metode penelitian yang akan dipakai, sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang berupaya untuk mendeskripsikan atau memberikan suatu gambaran serta menguraikan keadaan yang sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang sesuai dengan kondisi yang ada serta mencari jalan pemecahan dari suatu permasalahan yang terjadi di lapangan. Sedangkan penelitian kualitatif menurut Pasolong (2012 : 161) adalah : “Penelitian kualitatif berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut prespektif peneliti sendiri”.

Oleh karena itu, dalam penelitian deskriptif pendekatan kualitatif ini peneliti akan memaparkan dan mendiskripsikan karakteristik dari objek yang akan diteliti agar didapatkan gambaran yang jelas dan sistematis sehingga mudah dipahami dan disimpulkan. Selain itu, untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

B. Fokus Penelitian

Salah satu faktor penting dalam penelitian adalah menentukan fokus penelitian. Perlunya fokus penelitian ini adalah agar peneliti lebih terarah dan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Menurut Moleong (2007 : 94) ada dua tujuan penentuan fokus penelitian antara lain:

1. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk.

Sehingga bagi peneliti, penetapan fokus ini akan mempermudah penelitian dan pengumpulan data. Fokus penelitian pada dasarnya adalah pusat dari apa yang diteliti guna mendapatkan data yang dikumpulkan, diolah, dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang ditetapkan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah, Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Menurut Suwarno (2008 : 19),

1. Proses pengembangan inovasi pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut :

a. Kebutuhan atau masalah

Mengenali masalah atau kebutuhan yang muncul di masa yang akan datang, atau mengenali kesulitan saat ini.

b. Riset dasar dan aplikatif

Inovasi pada umumnya selalu identik dengan teknologi. Teknologi terdiri atas 2 (dua) aspek penting, yaitu:

- 1) Aspek hardware (material) seperti peralatan (*equipment*), produk, dll.
- 2) Aspek software (perangkat lunak), terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), prosedur, prinsip-prinsip, dsb.

c. Pengembangan

Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi

a. Mengidentifikasi faktor yang pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP).

1) Faktor pendukung:

a) *Leadership and followership*

b) *Climate and environment (Innovation culture)*

c) *Structured idea management process*

2) Faktor penghambat:

a) Dari dalam organisasi

b) Dari lingkungan diluar sektor publik

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperoleh data dan informasi sesuai dengan tema, masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik dipilih karena telah berhasil mendapatkan penghargaan inovasi dibidang pelayanan publik yang diterapkan melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP). Penghargaan diberikan oleh Kementrian Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi dalam inovasi pelayanan publik pada tahun 2017. (<https://www.menpan.go.id/>)

Situs penelitian adalah menunjukkan dimana sebenarnya untuk memperoleh data atau informasi yang tepat dan akurat. Situs dapat dipergunakan untuk mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Situs penelitian dalam skripsi ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

D. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dibutuhkan oleh setiap peneliti untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang dikehendaki dalam penelitian tersebut yang tentunya perlu ditunjang oleh data-data yang relevan, baik jumlah maupun jenis data yang diperlukan. Menurut Loefland sebagaimana dalam Moleong (2007 : 157), menjelaskan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data ada 2 yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung pada saat jalannya penelitian, sumber data diperoleh melalui kegiatan wawancara dan data-data secara langsung yang memiliki korelasi dengan topik. Adapun yang menjadi data primer adalah informan. Dengan menggunakan pedoman wawancara, peneliti menggunakan data dari informan dari beberapa pihak diantaranya adalah Kepala Sub Bidang Pemetaan dan Kadastral yakni Bapak I Made Supriyadi, Pegawai Kantor Pertanahan Bapak Rifqi dan Bapak Arif dan masyarakat pengguna layanan yang ada di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang mencakup informasi yang dikumpulkan dan relevan terhadap masalah yang akan diteliti. Data

sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dan dapat memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan oleh peneliti melalui perantara yaitu manusia, media lainnya seperti media elektronik dan media cetak, literatur dan lain sebagainya. Sumber data sekunder yang peneliti peroleh adalah dokumen berupa *Standard Operating Procedure* (SOP), laporan perkembangan kegiatan inovasi Kadaster Lengkap yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses penelitian, memerlukan adanya teknik pengumpulan data yang relevan dengan objek penelitian. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait dengan permasalahan penelitian. Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2016 : 231) mendefinisikan interview sebagai berikut, “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Tipe wawancara pada penelitian ini menggunakan tipe *openend* dimana peneliti dapat bertanya kepada responden tentang fakta-fakta suatu peristiwa yang ada. Teknik wawancara ini dilakukan agar dapat memperoleh jawaban yang dijelaskan

secara lisan terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada petugas atau pegawai yang menjadi bagian dari tim inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

2. Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2016 : 226) menyatakan bahwa, “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Teknik ini dilakukan dengan pengamatan lapangan secara langsung terkait dengan permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan melakukan pencatatan atas hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti memilih observasi pasif atau biasa dikenal dengan observasi partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya sebatas pada aktivitas obyek yang mendukung data penelitian. Observasi dilakukan secara langsung terhadap inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kepada pengguna layanan program Kadaster Lengkap (KAKAP). Alat bantu dalam melakukan penelitian ini berupa *handphone* untuk merekam video ataupun mengambil gambar selama observasi, dan buku catatan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang sudah tersedia dengan adanya catatan dimana peneliti dapat memahami materi melalui data tertulis seperti dokumen, peraturan-peraturan dan referensi dari

internet untuk mendapatkan informasi terkait penelitian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono (2012 : 240) menjelaskan bahwa :

“Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/ dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada”.

Dokumentasi terkait dengan dokumen atau arsip lain yang masuk kedalam data dan berhubungan dengan pelaksanaan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP).

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data-data yang relevan dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian sesuai dengan topik penelitiannya. Sugiyono (2016 : 222) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, manusia peneliti itu sendiri sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsiran data danakhirnya penulis itu sendiri yang menjadi pelapor hasil penelitiannya.

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini cara yang digunakan adalah:

1. Peneliti itu sendiri (*instrumen guide*)

Sesuai dengan metode kualitatif, dimana pengumpulan data tergantung dari peneliti sendiri dengan segenap aktivitasnya dalam menyerap dan mengambil data di lapangan. Peneliti menggunakan panca indera untuk mengamati fenomena yang terjadi di lapangan melalui observasi dan melakukan wawancara.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan pedoman wawancara dalam rangka untuk mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara merupakan serangkaian pernyataan yang akan ditanyakan pada responden, yang mana dalam hal ini digunakan sebagai petunjuk dalam melakukan wawancara.

3. Catatan lapangan (*field note*)

Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

4. Perangkat penunjang

Dalam hal ini peneliti menggunakan perangkat penunjang yang diperlukan untuk membantu dalam dokumentasi penelitian baik secara visual maupun nonvisual seperti, *handphone*, kamera, dan lain lain.

G. Analisis Data

Analisis data dilakukan oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini dikarenakan peneliti ingin menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ingin diajukan oleh peneliti serta berusaha untuk menganalisis data-data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan langkah yang tepat. Analisis data menurut Sugiyono (2016 : 244) adalah :

“Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat

kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan model interaktif. Dalam bukunya, Miles, Huberman dan Saldana (2014 : 14) menyatakan bahwa analisis data kualitatif dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Alur kegiatan analisis data dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, meliputi:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data yang ada dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dengan teknik wawancara adalah sebagai alat untuk memperkuat data-data yang diperoleh juga melalui observasi, dan dokumentasi sebagai penunjang dalam penelitian. Oleh karena itu data yang telah dikumpulkan dapat menjadi lengkap dan relevan dengan penelitian di lapangan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan adanya penyajian data peneliti akan dapat menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dari penyajian-penyajian tersebut. Bentuk penyajian data pada metode kualitatif sangat beranekaragam diantaranya seperti teks naratif, grafik, matrik, *network* dan *chart*. Hal tersebut dilakukan agar dapat mempermudah peneliti untuk bisa

melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan.

3. Kondensasi data (*Data Condensation*)

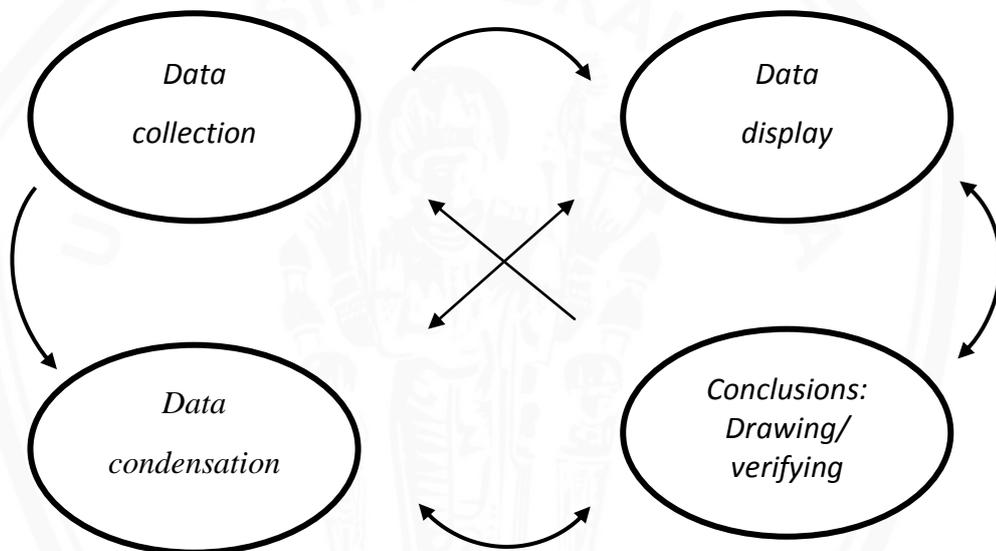
Kondensasi data dapat diartikan sebagai proses pemulihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data mentah yang didapat dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengkoordinasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan akan dipilih dan diklasifikasikan oleh peneliti dengan relevan sesuai dengan fokus penelitian. Proses ini dilakukan terus-menerus oleh peneliti selama kegiatan penelitian kualitatif berlangsung. Sehingga dapat diperoleh dan diklasifikasikan suatu verifikasi yang jelas.

4. Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusions: drawing/verifying*)

Tahap terakhir dalam analisis ini adalah menggambar kesimpulan. Dari proses yang paling awal yakni pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verifying*). Dari semua data yang diperoleh tersebut akan direduksi, yaitu memilih-milih data yang relevan dengan topik penelitian sesuai dengan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung kemudian membuat kesimpulan

sementara. Kemudian hasil kecenderungan dapat diajukan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini.

Dari penjelasan diatas sudah diuraikan tentang alur analisa data dengan menggunakan pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, penyajian data dan verifikasi kesimpulan yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari menganalisa suatu penelitian. Secara praktis penulisan skripsi lebih terarah dan bertahap yang digambarkan pada gambar sebagai berikut :



Gambar 3.1. Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian (Kabupaten Gresik)

Kabupaten Gresik merupakan kawasan yang berpotensi berkembang pesat karena letaknya yang cukup dekat dengan Kota Surabaya. Posisi Strategis Kabupaten Gresik terlihat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN) dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Timur 2011-2031 dimana Kawasan perkotaan yang diarahkan sebagai Pusat Kegiatan Nasional di Provinsi Jawa Timur adalah Kawasan Perkotaan Gerbangkertosusila yakni antara Daerah Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan.

a. Gambaran Geografis Wilayah

Secara geografis, Kabupaten Gresik terletak di sebelah barat laut Kota Surabaya yang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.191,25 km² dengan panjang pantai kurang lebih 140 km². Secara geografis wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112° sampai 113° Bujur Timur dan 7° sampai 8° Lintang Selatan. dan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter diatas permukaan air laut kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter diatas permukaan air laut.

Secara administrasi pemerintahan, wilayah Kabupaten Gresik terbagi menjadi 18 Kecamatan, 330 Desa dan 26 Kelurahan. Hampir sepertiga dari wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai yang memanjang mulai dari Kecamatan Kebomas, sebagian Kecamatan Gresik, Kecamatan Manyar, Kecamatan Bungah dan Kecamatan Ujungpangkah. Sedangkan Kecamatan Sangkapura dan Kecamatan Tambak yang lokasinya berada di Pulau Bawean. Kabupaten Gresik juga berdekatan dengan kabupaten/kota yang tergabung dalam Gerbang kertosusila, yaitu Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Gresik sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara: Laut Jawa
- b) Sebelah Timur: Selat Madura
- c) Sebelah Selatan: Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Mojokerto, Kota Surabaya
- d) Sebelah Barat: Kabupaten Lamongan

Adapun wilayah Kabupaten Gresik dapat digambarkan dan dilihat seperti pada peta berikut ini :



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Gresik

Sumber : Buku Profil Kabupaten Gresik Tahun 2017

b. Gambaran Demografi Wilayah

Data luas wilayah Kabupaten Gresik Tahun 2017 luas wilayah menurut jenis penggunaan tanah dan kecamatan secara keseluruhan mencapai 119,125.0 Ha. Luas wilayah terbagi meliputi lahan pertanian dan lahan bukan pertanian. Hal tersebut dapat diketahui menurut Buku Profil Kabupaten Gresik tahun 2017 dengan penjelasan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Jenis Penggunaan Tanah dan Kecamatan
(Ha)

No.	Kecamatan	Lahan Pertanian		Lahan Bukan Pertanian	Jumlah
		Lahan Sawah	Lahan Bukan Sawah		
1.	Wringinanom	2 181,0	2 367,0	1 714,0	6 262,0
2.	Dryorejo	1 640,0	1 052,0	2 438,0	5 130,0
3.	Kedamean	3 577,0	2 529,0	490,0	6 596,0
4.	Menganti	2 383,0	2 595,7	1 437,3	6 871,0
5.	Cerme	3 635,0	2 853,0	685,0	7 173,0
6.	Benjeng	4 606,0	414,0	1 106,0	6 126,0
7.	Balongpanggung	4 818,0	178,0	1 392,0	6 388,0
8.	Duduksampeyan	1 974,0	4 623,0	832,0	7 429,0
9.	Kebomas	456,0	1 072,0	1 478,0	3 006,0

No.	Kecamatan	Lahan Pertanian		Lahan Bukan Pertanian	Jumlah
		Lahan Sawah	Lahan Bukan Sawah		
10.	Gresik	0,0	0,0	554,0	554,0
11.	Manyar	387,5	8 210,0	944,5	9 542,0
12.	Bungah	1 226,0	5 879,0	838,0	7 943,0
13.	Sidayu	1 347,0	2 020,0	1 346,0	4 713,0
14.	Dukun	3 760,0	1 607,0	542,0	5 909,0
15.	Panceng	1 500,0	3 336,0	1 393,0	6 259,0
16.	Ujungpangkah	876,0	7 268,8	1 337,2	9 482,0
17.	Sangkapura	1 940,0	5 880,0	4 052,0	11 872,0
18.	Tambak	1 295,0	3 758,0	2 817,0	7 870,0
Jumlah/Total		38 056,5	55 672,5	25 396,0	119 125,0

Sumber: Buku Profil Kabupaten Gresik Tahun 2017

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa luas wilayah Kabupaten Gresik menurut jenis penggunaan tanah dan kecamatan. Wilayah Kabupaten Gresik meliputi lahan pertanian dan lahan bukan pertanian dengan total luas wilayah mencapai 119 125,0 Ha. Lahan pertanian terbagi menjadi dua yakni lahan sawah dengan jumlah total mencapai 38 056.5 Ha dan lahan bukan sawah sebesar 55 672,5 Ha. Sedangkan luas lahan bukan pertanian adalah sebesar 25 396,0 Ha.

c. Penduduk

Berdasarkan Buku Profil Kabupaten Gresik Tahun 2017. Kabupaten Gresik memiliki luas wilayah mencapai 1 191,25 sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah penduduk secara keseluruhan yaitu mencapai 1 310 439. Adapun data jumlah penduduk, jumlah keluarga dan jumlah rata-rata penduduk setiap 1 keluarga dapat diketahui dari tabel berikut ini :

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk, Keluarga dan Rata-rata Penduduk per Keluarga Menurut Kecamatan 2016

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	Penduduk	Keluarga	Kepadatan	Rata-rata penduduk per Keluarga
1.	Wringinanom	62,62	72 884	22 944	1 163	3
2.	Dryorejo	51,29	103 895	30 583	2 026	3
3.	Kedamean	65,95	63 030	19 493	956	3
4.	Menganti	68,72	112 248	35 891	1 779	3
5.	Cerme	71,73	78 333	21 882	1 092	4
6.	Benjeng	61,62	66 266	19 681	1 082	3
7.	Balongsanggah	63,88	58 243	17 667	912	3
8.	Duduksampeyan	74,29	50 859	14 306	685	4
9.	Kebomas	30,06	105 656	10 020	3 515	4
10.	Gresik	5,54	86 417	25 006	15 599	3
11.	Manyar	95,42	112 862	31 374	1 183	4
12.	Bungah	79,44	67 176	18 819	846	4
13.	Sidayu	47,13	43 847	11 816	930	4
14.	Dukun	59,09	67 744	19 209	1 146	4
15.	Panceng	62,59	52 519	14 583	839	4
16.	Ujungpangkah	94,82	51 236	14 526	540	4

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	Penduduk	Keluarga	Kepadatan	Rata-rata penduduk per Keluarga
17.	Sangkapura	118,72	69 281	18 408	584	4
18.	Tambak	78,70	37 983	9 815	483	4
	Jumlah/Total	1 191,25	1 310 439	376 023	1 100	3

Sumber: Buku Profil Kabupaten Gresik Tahun 2017

Stelah melihat tabel diatas, penduduk secara keseluruhan Kabupaten Gresik pada tahun 2017 adalah sebanyak 1.310,439 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Gresik terbagi atas luas wilayah yakni jumlah keluarga sebanyak 376.023 dengan kepadatan penduduk mencapai 1.100. Sehingga melalui tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah rata-rata penduduk atau anggota setiap 1 keluarga di Kabupaten Gresik adalah sebanyak 3 orang.

2. Gambaran Umum Situs Penelitian (Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik)

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota. (www.bpn.go.id). Kantor pertanahan Kabupaten Gresik berada di Jl. Dr Wahidin Sudirohusodo 234 Gresik. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik terdapat pembagian jam kerja yang berlaku bagi seluruh pegawai. Pembagian jam kerja tersebut yaitu pada hari Senin sampai dengan hari Kamis dilaksanakan pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB, dan jam kerja pada hari Jum'at yaitu pada

pukul 07.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Berikut ini disajikan gambar dari situs penelitian yakni, Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik :



Gambar 4.2 Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Sumber : <http://www.bpn.go.id>

a. Latar belakang Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memiliki latar belakang berawal dari Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan urusan pemerintah negara. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian ATR menyelenggarakan fungsi:

- 1) perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan/pertanahan, hubungan hukum

keagrariaan/pertanahan, penataan agraria/pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan penguasaan tanah, serta penanganan masalah agraria/pertanahan, pemanfaatan ruang, dan tanah;

- 2) koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- 3) pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- 4) pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
- 5) pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang di daerah; dan
- 6) pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang terdiri atas:

- 1) Sekretariat Jenderal;
- 2) Direktorat Jenderal Tata Ruang;
- 3) Direktorat Jenderal Infrastruktur Keagrariaan;
- 4) Direktorat Jenderal Hubungan Hukum Keagrariaan;
- 5) Direktorat Jenderal Penataan Agraria;
- 6) Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah;
- 7) Direktorat Jenderal Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Penguasaan Tanah;

- 8) Direktorat Jenderal Penanganan Masalah Agraria, Pemanfaatan Ruang dan Tanah;
- 9) Inspektorat Jenderal;
- 10) Staf Ahli Bidang Landreform dan Hak Masyarakat atas Tanah;
- 11) Staf Ahli Bidang Masyarakat Adat dan Kemasyarakatan; dan
- 12) Staf Ahli Bidang Ekonomi Pertanahan.

Sedangkan sesuai Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional. BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, BPN menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- 2) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
- 3) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- 4) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- 5) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- 6) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
- 7) pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;

- 8) pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- 9) pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
- 10) pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

b. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik maka diperlukan suatu perencanaan yang secara nyata dapat diwujudkan melalui suatu tindakan. Visi dan Misi merupakan konsep dalam suatu perencanaan yang dapat secara nyata untuk diwujudkan sesuai dengan apa yang telah tercantum pada Visi dan Misi tersebut. Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mempunyai Visi dan Misi, yaitu :

1) Visi :

“Menjadi kantor pertanahan yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan republik Indonesia”.

2) Misi :

Untuk mencapai visi tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mengembangkan misi sebagai berikut :

- a) Peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui performa agraria dan akses perform.
- b) Peningkatan tatanan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah yang lebih berkeadilan.
- c) Terwujudnya tatanan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

3) Motto :

Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik juga memiliki motto yaitu :

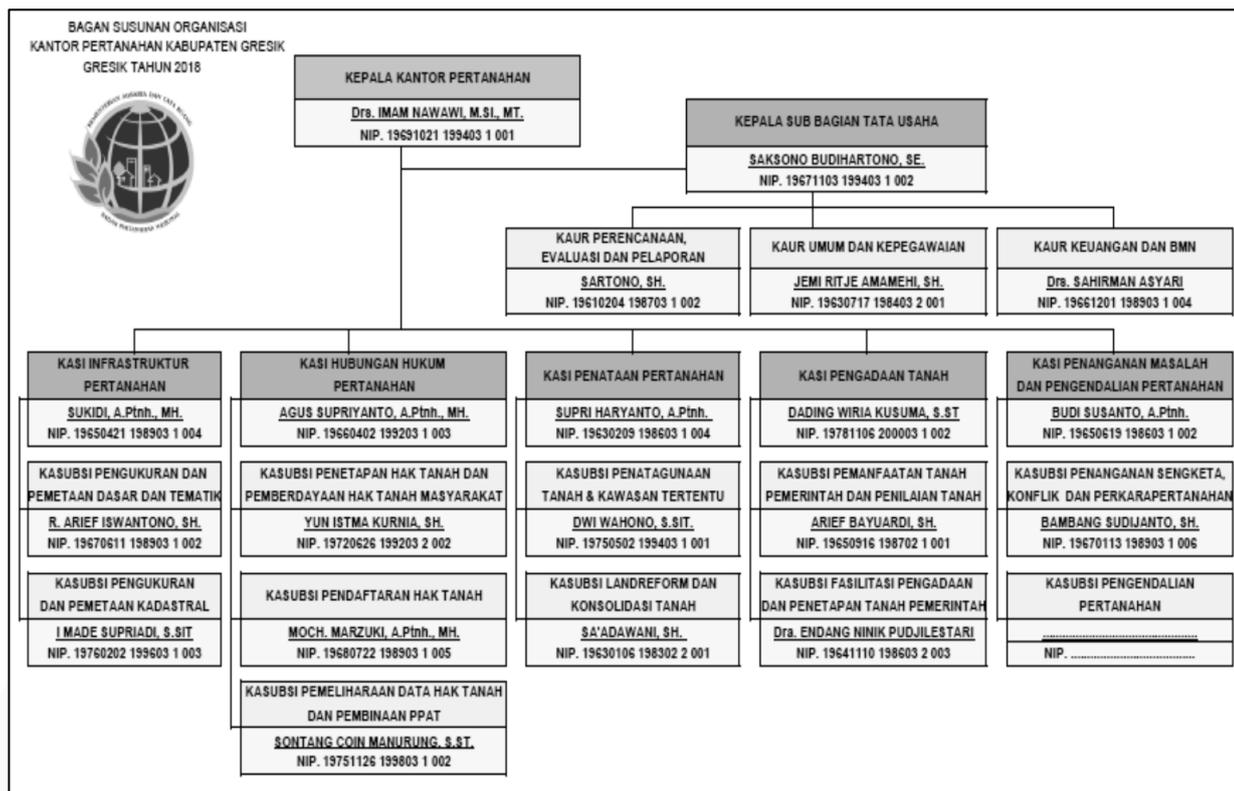
“Melayani dengan hati” (www.bpn.go.id)

c. Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memiliki struktur organisasi yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai bahwa didalam Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik terdapat :

- 4) Kepala Kantor Pertanahan
 - a) Kepala seksi infrastruktur pertanahan
 - a. Kepala subseksi pengukuran dan pemetaan dasar dan tematik
 - b. Kepala subseksi pengukuran dan pemetaan kadastral
 - b) Kepala seksi hubungan hukum
 - a. Kepala subseksi penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat
 - b. Kepala subseksi pendaftaran hak tanah

- c. Kepala subseksi pemeliharaan data hak tanah dan pembinaan PPAT
- c) Kepala seksi pemetaan pertanahan
 - a. Kepala subseksi penatagunaan
 - b. Kepala subseksi landreform dan konsolidasi tanah
- d) Kepala seksi pengadaan tanah
 - a. Kepala subseksi pemanfaatan tanah
 - b. Kepala subseksi fasilitasi pengadaan dan penetapan tanah pemerintah
- e) Kepala seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan
 - a. Kepala subseksi penanganan sengketa knflik dan perkara pertanahan
 - b. Kepala subseksi pengendalian pertanahan
- i. Kepala sub bagian tata usaha
 - b) Kepala urusan perencanaan evaluasi dan pelaporan
 - c) Kepala urusan umum dan kepegawaian
 - d) Kepala urusan keuangan dan BMN



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Sumber : www.bpn.go.id

d. Data Ketenagakerjaan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Tabel 4.3 Struktur SDM Kntor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

NO.	KEPALA KANTOR/ SUB BAGIAN/ SEKSI	JUMLAH					
		PNS	PTT	SATPAM	OB	PRAMU -BAKTI	SOPIR
1.	Kepala Kantor	1					
2.	Sub Bagian Tata Usaha	12	20				
3.	Seksi Infrastruktur Pertanahan	14	14				
4.	Seksi Hubungan Hukum Pertanahan	16	23				
5.	Seksi Penataan Pertanahan	5	4				

NO.	KEPALA KANTOR/ SUB BAGIAN/ SEKSI	JUMLAH					
		PNS	PTT	SATPAM	OB	PRAMU -BAKTI	SOPIR
7.	Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan	2	3				
8.	Satpam			8			
9.	Cleaning Servise				5		
10	Pramubakti					2	
11	Supir						2
JUMLAH		56	66	8	5	2	2
JUMLAH TOTAL		139					

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2018

Selain adanya penjelasan mengenai profil Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik berikut ini disajikan beberapa inovasi program yang telah berjalan di Kantor Pertanahan. Oleh adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) maka akan diperoleh data bidang tanah yang valid sehingga secara otomatis akan memudahkan inovasi-inovasi lainnya seperti LARASITA, Layanan SMS Informasi Pertanahan 2409 dan lain sebagainya. Berikut ini dijelaskan mengenai gambaran umum dari program inovasi LARASITA, Layanan SMS Informasi Pertanahan 2409 tersebut :

3. Gambaran Umum Program LARASITA

Larasita merupakan layanan pertanahan bergerak (*Mobile land service*) yang bersifat pro aktif atau jemput bola kepada masyarakat. Sebagai sebuah kebijakan inovatif, kelahiran Larasita dilandasi oleh keinginan pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat, serta adanya kesadaran bahwa sebuah tugas-tugas berat tidak akan bisa diselesaikan hanya dari

balik meja kantor tanpa membuka diri terhadap interaksi masyarakat yang kesejahteraannya menjadi tujuan utama pengelolaan pertanian. Dalam rangka mendekatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia kepada masyarakat dikembangkan pola pengelolaan pertanahan yang disebut LARASITA (Pasal 12 (1) Peraturan Kepala BPN-RI Nomor 18 Tahun 2009 tanggal 11 Mei 2009 tentang Larasita Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia).

Pelaksanaan Larasita dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia sebagai Kantor Pertanahan yang bergerak (mobile service), yang mendekatkan layanan pertanahan agar masyarakat dapat melakukan pengurusan tanahnya dengan lebih mudah, lebih cepat dan tanpa perantara. Mengawali pelaksanaan Larasita di seluruh wilayah Indonesia, telah di launching oleh Bapak Presiden Republik Indonesia, yang di acarkan di pelataran Candi Prambanan, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 2008. Dalam pidatonya Bapak Presiden Susilo Bambang Yudoyono menyampaikan slogan Larasita, yaitu "LARASITA, MENJANGKAU YANG TIDAK TERJANGKAU. Pada acara tersebut Bapak Presiden berkenan menyerahkan langsung perangkat utama dan pendukung pelaksanaan Larasita berupa 1 (satu) unit Mobil lengkap dengan perangkat Tehnologi Informasi (IT) dan 2 (dua) unit motor, masing-masing kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.

Larasita adalah Kantor Pertanahan Bergerak (sebagai Front Office), yang langsung berhadapan melayani masyarakat pengguna layanan. Pelayanan di mobil

Larasita On Line dengan server KKP di Kantor Pertanahan (statis), dan pelayanan pertanahan yang tidak dapat diselesaikan di mobil Larasita pada hari itu juga, maka berkasnya akan dibawa dan diselesaikan prosesnya oleh seksi-seksi teknis di Back Office Kantor Pertanahan (statis) untuk diselesaikan, selanjutnya apabila telah selesai produknya akan diserahkan di mobil Larasita langsung kepada masyarakat pengguna layanan.

Adanya inovasi program LARASITA adalah berawal dari masih terdapat sebagian masyarakat perkotaan yang rendah pemahamannya mengenai arti pentingnya sertipikat tanah, sebagai bukti kepemilikan yang sah atas tanah, yang menjamin kepastian hukum hak atas tanahnya, serta dapat dijadikan sebagai jaminan pinjaman/permodalan (nilai ekonomis). Selain itu, terdapat juga sebagian masyarakat, yang enggan mendaftarkan tanahnya untuk disertipikatkan, karena mereka memang tidak begitu merasakan manfaat sertipikat tanah dan membandingkan antara manfaatnya dengan usaha untuk memperoleh sertipikat tanah itu, tidak sepadan. Melalui Petugas Larasita dilapangan, masyarakat dapat secara terus-menerus diberikan pencerahan dan informasi melalui sosialisasi/penyuluhan langsung, mengenai arti pentingnya sertipikat tanah. Kepada masyarakat juga disampaikan hal-hal tentang kekuatan hukum dan keuntungan-keuntungan atas tanah bersertipikat dengan tanah yang belum bersertipikat, dengan demikian diharapkan hal itu dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya. (Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2018)

4. Gambaran Umum Layanan SMS Informasi Pertanahan 2409

Layanan informasi *mobile* dalam bentuk Layanan SMS Informasi Pertanahan dengan kode akses 2409 merupakan salah satu bentuk inovasi layanan yang menunjukkan bahwa komitmen BPN untuk terus mencari bentuk-bentuk perbaikan mutu pelayanan. Inovasi ini akan mempermudah masyarakat yang sedang atau akan berurusan dengan Kantor Pertanahan untuk memulai dan mengetahui perkembangan terhadap urusan masyarakat tanpa harus datang ke Kantor Pertanahan tersebut. Masyarakat tentunya akan lebih mudah untuk memperoleh informasi mengenai biaya layanan dapat pula menyampaikan pengaduan tentang layanan pertanahan.

Masyarakat dengan demikian tidak harus kehilangan waktu dan biaya yang lebih banyak. Layanan ini dapat diakses dari manapun dan tersedia selama 24 jam. Layanan ini disajikan dengan biaya yang relatif murah, hanya Rp. 350 untuk setiap SMS, yang akan dibebankan secara langsung kepada pengguna atau pengirim SMS dan berlaku sama untuk semua jenis penyedia layanan telekomunikasi. Angka "2409" merepresentasikan tanggal dan bulan lahirnya Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) yakni 24 September 1960. SMS Informasi Pertanahan "2409" merupakan wujud nyata dari BPN baru dengan semboyan pelayanan pertanahan yang cepat, murah, sederhana, pasti dan tidak KKN. Untuk memperoleh informasi melalui SMS "2409", cukup mengirimkan SMS ke nomor khusus 2409 dengan mengetikkan kata kunci sesuai dengan format yang disediakan maka informasi yang diinginkan akan segera diperoleh dengan mudah, cepat dan murah. (Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2018)

B. Penyajian Data

1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu

Inovasi merupakan faktor utama kelangsungan hidup suatu organisasi pemerintahan dalam menghadapi berbagai tantangan, kompetisi antar lembaga, tuntutan, kepentingan, dan berbagai permasalahan yang terjadi. Begitupula pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dengan permasalahan yang ada dalam Administrasi Pertanahan. Administrasi Pertanahan adalah suatu unsur kebutuhan yang pokok dalam kehidupan manusia. Dalam menjalani kehidupan manusia selalu berkaitan dengan tanah, mulai dari tempat tinggal hingga ujung kehidupan manusia di dunia selalu terkait dengan pertanahan.

Sertifikat tanah yang terbit di Indonesia sendiri kurang dari 40% dari seluruh bidang tanah non hutan yang mengakibatkan masyarakat secara garis besar belum memiliki kepastian hukum hak atas tanah berupa sertifikat tanah sehingga menjadikan hak tanggungan dan peralihan hak menjadi terhambat. Hal tersebut terjadi karena belum adanya basis data dan basis peta yang secara kongkrit dan terpadu dapat digunakan secara lengkap dan tersentralisasi secara terpusat. hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya kerugian ekonomi yaitu harga tanah yang tidak adil dan merata.

Program inovasi yang dimiliki Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu Kadaster Lengkap (KAKAP) terintegrasi dengan aplikasi Kegiatan Komputerisasi Pertanahan (KKP) yang ada di BPN. Keberadaan dari inovasi program kakap ini sangat penting karena dapat mengendalikan integrasi antar berbagai sektor lain

yang terkait dengan administrasi pertanahan. Adanya program tersebut diharapkan dapat menjawab permasalahan masyarakat yang terkait dengan kepengurusan dalam administrasi pertanahan khususnya di Kabupaten Gresik.

Membahas mengenai Administrasi Pertanahan itu sendiri maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik berusaha untuk membuat inovasi pelayanan publik dalam Administrasi Pertanahan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus masalah pertanahan. Membuat inovasi tentunya bukan hal yang mudah, artinya sebuah inovasi memerlukan proses yang panjang dan memerlukan waktu yang cukup lama. Dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) yang digagas oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik harus melalui proses inovasi. dalam proses pengembangan inovasi ada 3 tahapan yang sangat penting antara lain :

a. Kebutuhan dan Masalah

Inovasi pelayanan publik sangat penting untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat, pada perkembangan zaman saat ini banyak inovasi yang bermunculan dalam berbagai sektor baik pada organisasi sektor swasta maupun organisasi sektor publik. Hadirnya sebuah inovasi tentu saja memiliki latar belakang, mulai dengan mengenali suatu masalah yang terjadi dan mengenali kebutuhan mendasar yang diperlukan untuk memperbaiki suatu organisasi. Organisasi pemerintah bertugas sebagai penyelenggara pelayanan publik yang senantiasa dituntut untuk dapat memperbaiki pelayanan dengan menciptakan suatu hal baru seperti inovasi yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat

untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pemberian pelayanan secara langsung oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat, oleh karenanya dalam mengembangkan suatu pelayanan publik tentu membutuhkan adanya sebuah inovasi. Inovasi pelayanan publik memiliki berbagai macam bentuk, dalam hal ini adalah inovasi yang ada dalam pelayanan publik yang digagas dan dikembangkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik merupakan salah satu bentuk dari fasilitas pelayanan publik dalam bidang pertanahan, oleh sebab itu Kantor Pertanahan harus mampu membuat inovasi yang berguna untuk kesejahteraan masyarakat. Inovasi dalam layanan administrasi pertanahan terpadu melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) yang merupakan sebuah layanan yang di berikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kepada masyarakat. Program ini merupakan suatu hal baru yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Munculnya program inovasi ini dilaterbelakangi oleh sebuah permasalahan dalam bidang pertanahan. Tahap awal dari sebuah inovasi adalah proses dari inovasi yaitu sebuah proses mengenali masalah yang terjadi. Dengan begitu maka akan muncul analisa masalah yang terjadi dan mencarikan jalan keluar sebagai penyelesaian dari masalah tersebut. Kabupaten Gresik mempunyai masalah yang harus dipecahkan, masalah yang terjadi di Kabupaten Gresik adalah terkait dengan administrasi pertanahan. sesuai dengan kondisi di lapangan, berikut ini keterangan

dari Bapak I Made Supriadi, selaku Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral yang yang menjelaskan permasalahan sebelum adanya inovasi yaitu :

“Latar belakang atau ide yang mendasari munculnya inovasi ini adalah bahwa pada saat kita ditanya oleh Kementrian, yaitu berapa bidang tanah sih yang ada di Kabupaten Gresik, lalu berapa bidang tanah yang ada di Indonesia baik yang terdaftar maupun yang belum terdaftar. Nah kalau yang terdaftar kan gampang kita tinggal melihat data yang ada di aplikasi KKP nya, tapi bagaimana yang belum terdaftar, disini terjadi simpang-siur. Mendasari dari itu sangat sulitnya kita untuk memberikan informasi jumlah pasti bidang tanah di suatu wilayah sehingga lahirlah ide ini yaitu supaya bagaimana caranya seluruh bidang tanah terpetakan, kalau sudah terpetakan baik yang terdaftar maupun yang belum terdaftar kita akan dengan mudah memberikan informasi mengenai jumlah bidang tanah berapa, itulah yang melatarbelakangi. Terus betapa sulitnya koordinasi antar lembaga pemangku kepentingan, maka Administrasi Pertanahan sangat sulit koordinasinya begitu”. (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Made bahwa program inovasi yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik muncul karena kondisi rumitnya administrasi pertanahan yang terjadi, masyarakat harus melewati beberapa instansi guna mencari informasi terkait dengan kepengurusan pertanahan. dengan adanya program inovasi KAKAP maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kepada masyarakat. Inovasi KAKAP ini merupakan hal baru yang merupakan program identifikasi seluruh bidang tanah dalam satu desa, baik yang sudah terdaftar maupun yang belum dengan memberikan Nomor Identifikasi Bidang (NIB) yang unik kepada seluruh bidang. Melalui program tersebut masyarakat akan mendapatkan layanan terkait dengan informasi dalam kepengurusan pertanahan. Berikut ini penjelasan dari Bapak I Made Supriadi, selaku Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral :

“ Jadi inovasi KAKAP yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik itu adalah suatu wadah yang akan dipakai untuk koordinasi yang baik antar pemaku kepentingan dari 4 pilar Administrasi Pertanahan. 4 pilar Administrasi Pertanahan itu yang pertama adalah Land Tenure (Pendaftaran tanah), lalu yang kedua Land Value (Nilai tanah). Ketiga adalah Land Use (Tata ruang) dan pilar yang ke empat adalah Land Development (Perizinan) yang berkaitan dengan izin pemanfaatan-pemanfaatan lahan seperti relokasi izin mendirikan bangunan. Jadi ada 4 pilar Administrasi pertanahan ini sebelumnya belum terkoordinasi dengan baik, belum ada wadahnya. Sehingga pengertian luas dari Administrasi Pertanahan itu bukan semata-mata monopolinya BPN tapi ada beberapa instansi sebagai pemangku kepentingan itu namanya tata kelola pemerintahan, Dengan berbasis bidang ini akan memudahkan kita dalam berkoordinasi dalam satu peta, itu yang dimaksud dengan kakap itu” (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Dari penjelasan melalui wawancara diatas, sebelum adanya program KAKAP

di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ini perlu diketahui bahwa Administrasi Pertanahan bukan hanya kewenangan dari BPN saja, akan tetapi adalah didalam Administrasi Pertanahan itu sendiri terdapat instansi-instansi pendukung sebagai penggerak jalanya suatu proses pelayanan publik yang terkait dengan Administrasi Pertanahan. Dapat diketahui bahwa sebelum adanya Inovasi Program KAKAP, setiap instansi pendukung lainnya hanya berjalan sendiri-sendiri hal tersebut tentu saja menjadikan kepengurusan pertanahan sangat menguras tenaga dan memakan waktu yang cukup lama karena apabila masyarakat ingin mengurus pertanahan harus melewati beberapa instansi untuk mendapatkan keterangan terkait dengan pertanahan yang akan diurus.

Inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi pertanahan yang digagas oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memiliki pandangan atau di dasari atas teori menurut Stig Enemark, Profesor in PBL and Land Management, Aalborg University, Denmark yang menjelaskan bahwa “*Sustainable development is not*

attainable without sound land administrastion” yaitu pembangunan berkelanjutan tidak mungkin dicapai tanpa adminisrasi pertanahan yang baik. Administrasi pertanahan didalamnya terdiri dari instansi-instansi terkait dengan kegiatan pertanahan. Berikut ini adalah 4 pilar dari administrasi pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2017 :

1) *Land Registration, Land Tenure*

Pendaftaran tanah yang saat ini baru mencapai kurang lebih sebesar 30%. Dalam hal ini pendaftaran tanah merupakan Tugas Pokok dan Fungsi dari BPN. Untuk kegiatan pendataan Hak Guna Usaha (HGU), Hak Guna Bangunan (HGB) dan Hak Pakai (HP) yang akan berakhir masa berlakunya maupun yang berakhir masa berlakunya dalam tahap proses penyuratan kepada pihak-pihak pemegang hak. Hal ini diharapkan agar para pemegang hak melaporkan ataupun melakukan perpanjangan atau pembaharuan Hak Atas Tanahnya.

2) *Land Value*

Nilai tanah menjadi kewenangan dari 3 lembaga yakni, BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah), KPP Pratama dan BPN. Nilai tanah seharusnya bisa dikendalikan melalui pemaksaan dalam bentuk kebijakan fiskal yang bersifat progresif. Selama tidak ada kebijakan fiskal di sektor pertanahan maka sulit mengendalikan spekulasi tanah dan realitas *free fight liberalism*. Pembangunan yang memerlukan tanah akan kesulitan dalam kegiatan pengadaan tanahnya, karena harga yang dikendalikan spekulasi.

3) *Land Use*

Tata ruang dalam hal ini menjadi kewenangan dari BAPPEDA (Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah). Tata ruang merupakan pengaturan penggunaan atau pemanfaatan tanah yang merupakan bagian dari ruang wilayah seluruh daerah yang tidak boleh melanggar hak keperdataan seseorang dan lebih bersifat *Temporary* yang bisa di review dan di ubah.

4) *Land Development*

Land development merupakan kewenangan dari Pemda terkait dengan ijin-ijin Keagrariaan dan Tata Ruang. (Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2017)

Melalui adanya pilar dalam administrasi pertanahan tersebut maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik merasa wajib untuk menyediakan, mengupayakan, dan menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar masyarakat dapat secara terpadu dalam mengakses informasi terkait dengan administrasi pertanahan. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak Rifqi selaku Bagian Tematik, berikut ini penjelasan dari Beliau :

“KAKAP itu sebenarnya metode, metode untuk mewadahi satu peta agar bisa untuk menampung informasi bidang-bidang, jadi kalau di BPN itu sendiri kan ada cuma memuat tentang data sertifikatnya, data terdaftarnya. Tapi kalau untuk nilai tanah, untuk tata ruang, atau land developmentnya itu kan berbeda instansinya. Sebenarnya KAKAP itu ide yang bagus, karena Indonesia kan mencanangkan One Map Policy, jadi satu peta untuk seluruh instansi, sementara sekarang ini di Indonesia untuk pendaftaran tanah itu di pegang BPN, untuk nilai tanah yang pegang itu kpp pratama, bppkad, dan land use itu di pegang bappeda, sedangkan untuk land development sendiri itu beda lagi

badan yang memegang. Nah semua peta itu, peta peta informasi/ peta tematik jadi peta yang memuat tema tema tertentu itu masih sektoral. Jadi yang BPN pakai peta dengan ciri dan karakteristik tertentu, dari pemda punya ciri tersendiri terus yang lainnya sendiri jadi kalau kita mix atau di gabungun itu nggak ketemu, lokasinya beda nggak jadi satu”. (wawancara dengan R, pada tanggal 22 Februari 2018, 10.30 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Tematik)

Bapak Rifqi selaku Bagian Tematik menjelaskan bahwa Inovasi Program KAKAP adalah sebuah ide inovasi yang akan dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh data berisi tentang pertanahan. Berawal ketika melihat bahwa Administrasi Pertanahan selama ini adalah salah satu bagian dari pelayanan publik yang cenderung rumit dan memakan waktu yang lama dalam kepengurusannya. Pembentukan Inovasi Program KAKAP diharapkan dapat memangkas birokrasi, dan bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu. Maka dengan koordinasi yang baik dimulai dengan koordinat peta yang sama antar instansi atau *One Map Policy*.

Indonesia telah menetapkan peraturan dengan pertimbangan dalam rangka mendorong penggunaan informasi Geospasial guna pelaksanaan pembangunan. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000. Peraturan tersebut dibuat sebagai langkah perbaikan pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi pertanahan di Indonesia yang dinilai masih lambat dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat dengan seiring kemajuan teknologi informasi. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Aris selaku Bidang Koordinasi Pemetaan yakni sebagai berikut :

“Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik harus ada wadahnya, tata kelola pemerintahan yang baik akan menimbulkan pelayanan publik yang efisien dan efektif kepada masing-masing lembaga. Contohnya BPN, ada masyarakat yang memohon tanah akan langsung bisa dilihat posisi nya dia dimana kan gitu, kisaran luasannya berapa, ini akan mengefektifkan waktu dan mengefisiensi dari sisi pembiayaan. Contohnya pelayanan yang ingin tahu terkait dengan berapa nilai tanah cukup dengan sekali datang dapat melihat nilai tanah yang ingin ditanyakan berapa, tata ruang di lokasi tanahnya apa nah ini efisiensi pelayanan publik”. (wawancara dengan A, pada tanggal 22 Februari 2018, 11.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Dari ilustrasi permasalahan yang dialami tersebut dan dibuatnya Peraturan Pemerintah. Maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melakukan pembaharuan pelayanan publik yakni dengan membuat inovasi. Inovasi tersebut yaitu program KAKAP yang diciptakan untuk mengikuti perubahan di era globalisasi termasuk diperlukannya inovasi pelayanan publik di bidang Administrasi Pertanahan. Hal tersebut menjawab keperluan dari masyarakat yang sangat dinamis dengan responsivitas dan kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan serta dinamika tantangan yang dihadapi oleh pemerintah kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Rifqi dengan penjelasan sebagai berikut :

“Dengan adanya inovasi program KAKAP pada Kantor Pertanahan Kabupaten pasti membuat pelayanan publik menjadi lebih baik, kita itu pada Tahun 2016 istilahnya menjadi Kantor pelayanan percobaan yang disana kita memuat semua informasi yang sudah dijelaskan tersebut, begitu. Kita sudah mengaplikasikan di salah satu Daerah Kabupaten Gresik yakni pada satu desa yaitu Desa Panceng, kita berkomunikasi dengan badan-badan yang terkait untuk meminta data satu desa itu terus kita buat kedalam satu peta yang kita ingin melihat respon masyarakat gitu ya, sebenarnya kalau untuk dari segi efisiensi ini sangat dikatakan efisien, karena kalau melakukan kegiatan pertanahan sudah tidak perlu wara wiri begitu, mangkanya dibuat kantor pelayanan terpadu waktu itu”. (wawancara dengan R, pada tanggal 22 Februari 2018, 10.30 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Tematik)

Hal tersebut juga sejalan dengan pedapat yang dikemukakan oleh Bapak I Made yakni sebagai berikut :

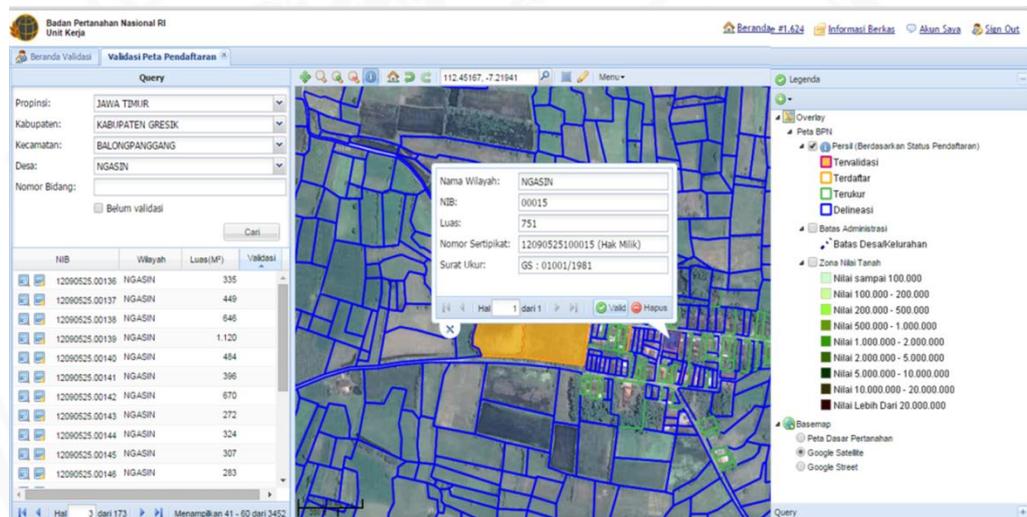
“Kita bayangkan kalau tidak ada program KAKAP, begitu ada yang tanya “Pak saya ingin tahu nilai tanah saya berapa, lalu kita menyarankan silahkan ke BPKAD”. Ada lagi yang bertanya “Pak saya pingin tahutata ruangnya bagaimana, lalu kita menyarankan ke BAPPEDA”. Nah ini membuat waktu menjadi tidak efisien dan tidak efektif. Jadi KAKAP itu adalah semacam katalisator sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan, disitu fungsi dan peran dari KAKAP”. (wawancara dengan IMS pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas. Hal tersebut menjadikan pemerintah khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk menciptakan sebuah inovasi dalam Administrasi Pertanahan. Inovasi Program KAKAP ini. Hal-hal yang mendasari terbentuknya Inovasi Program KAKAP adalah peraturan-peraturan yang yang mendorong Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik membuat inovasi tersebut.

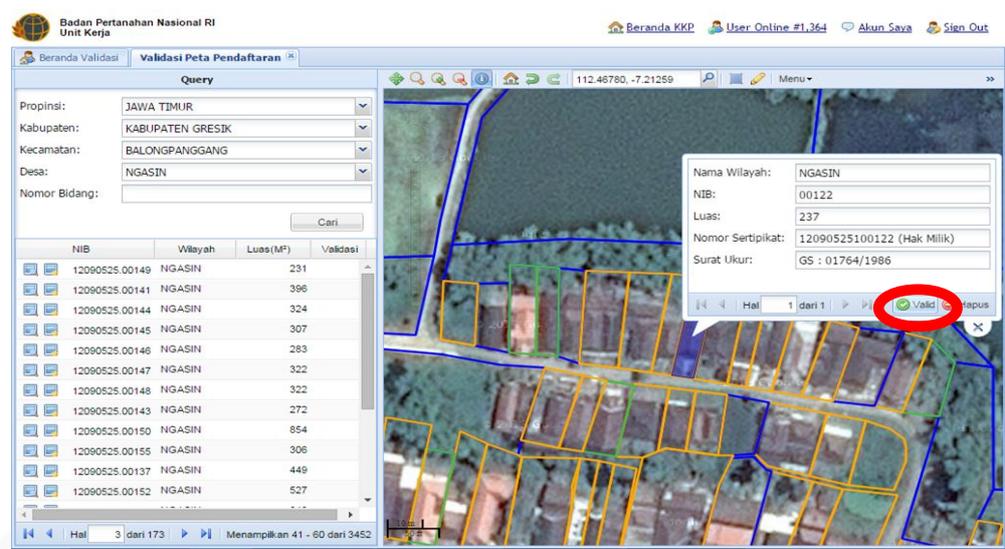
Peraturan adalah dasar sebagai acuan dan petunjuk, adanya inovasi KAKAP didasari menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Lalu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2011 tentang informasi Geospasial. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementrian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional.

Seiring dengan perkembangan zaman, dengan adanya kecanggihan teknologi informasi hal tersebut menjadi sangat tidak efektif dan efisien dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Sehingga inovasi KAKAP adalah jawaban kepada masyarakat untuk mempermudah kepengurusan pertanahan dan juga perbaikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan menjadi lebih mudah akan terwujud. Berikut ini adalah proses pengurusan sertifikat tanah yang ada dalam inovasi program KAKAP dengan terintegrasi dengan aplikasi KKP yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

1) Tahap Pertama, Validasi Peta Pendaftaran

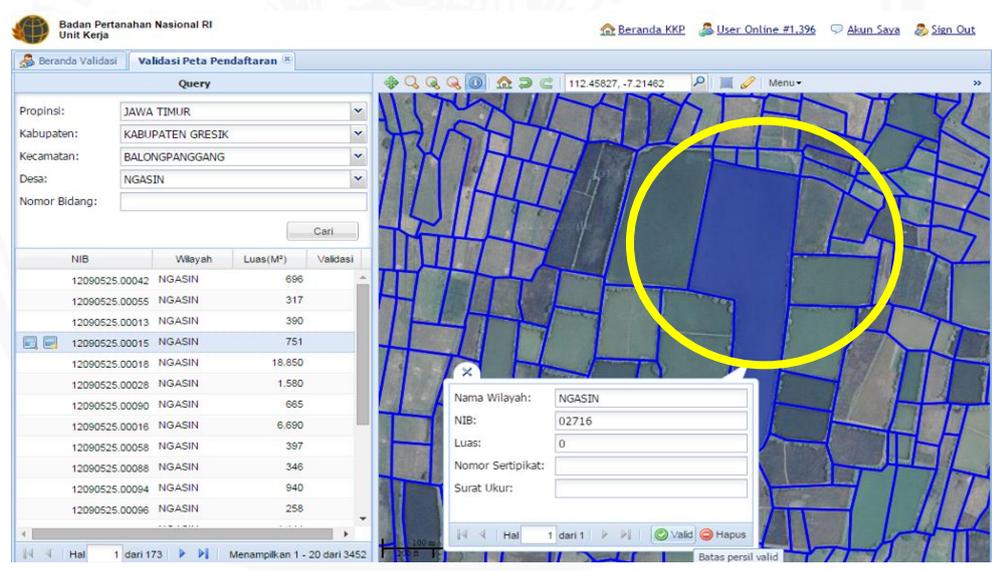


Gambar 4.4 Peta Pendaftaran Sebelum Validasi
Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018



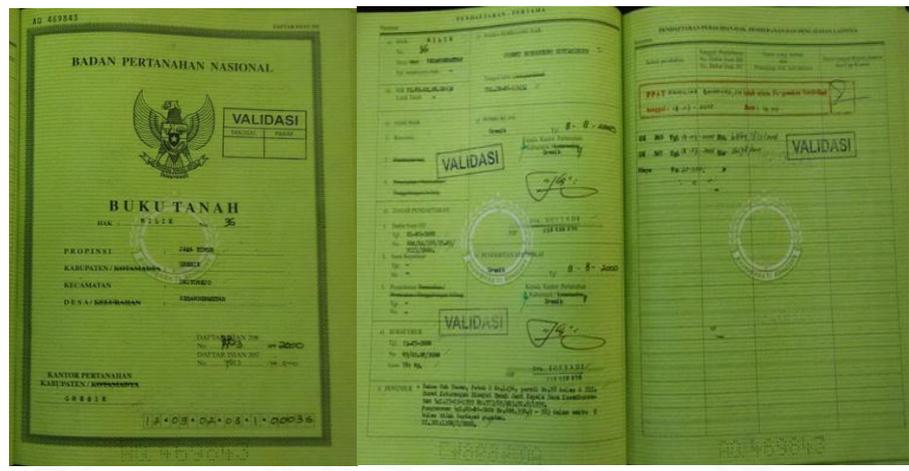
Gambar 4.5 Peta Pendaftaran Sudah Valid
Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

2) Tahap Kedua, Deliniasi Bidang Tanah

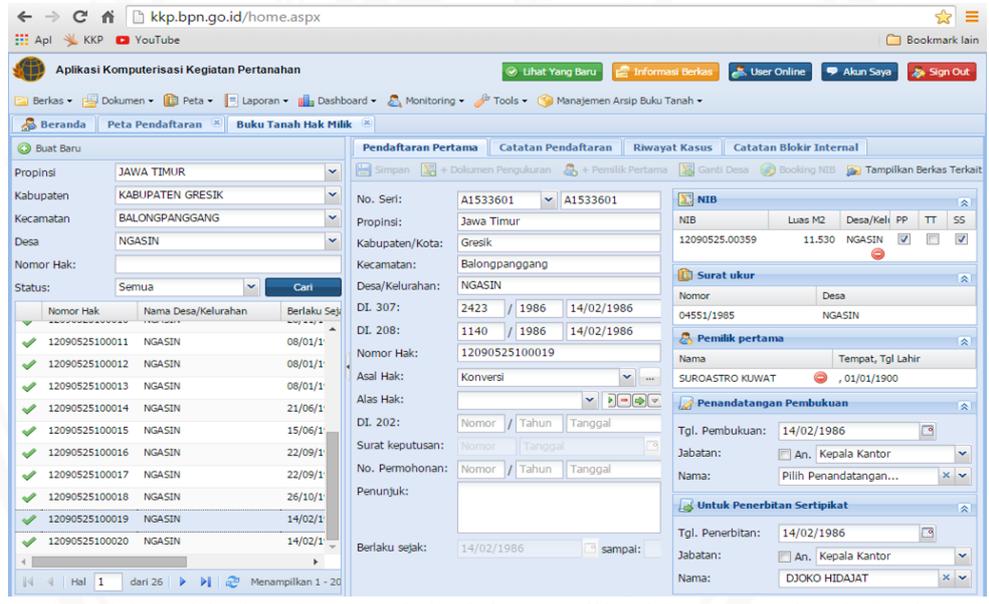


Gambar 4.6 Deliniasi Bidang Tanah
Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

3) Tahap Ketiga, Validasi Buku Tanah

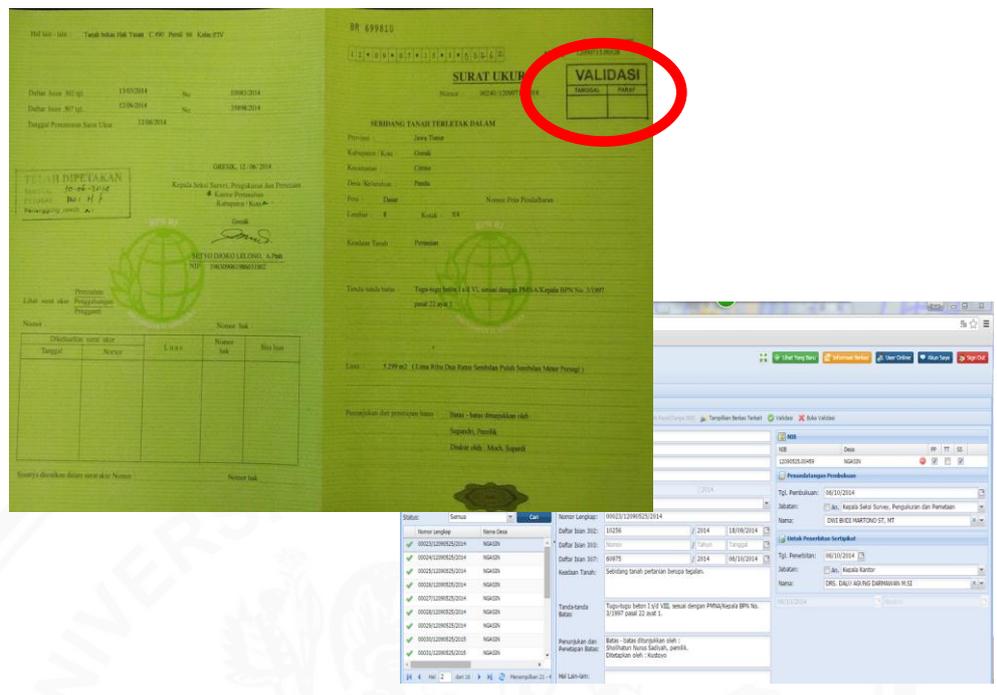


Gambar 4.7 Buku Tanah yang Sudah Tervalidasi
 Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018



Gambar 4.8 Vaidasi Buku Tanah kedalam Aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan
 Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

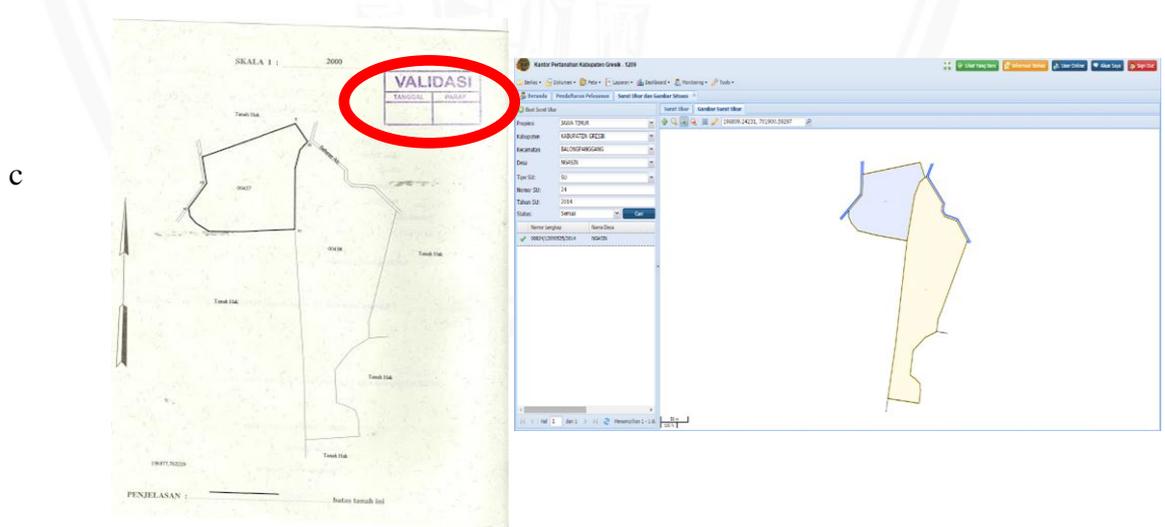
4) Tahap Keempat, Validasi Surat Ukur Tekstual



Gambar 4.9 Surat Ukur Tekstual yang Sudah Tervalidasi

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

5) Tahap Kelima, Validasi Surat Ukur Spasial



Gambar 4.10 Surat Ukur Spasial yang Sudah Tervalidasi

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2018



Pembangunan Inovasi Program KAKAP dijelaskan oleh Bapak I Made Supriyadi, yakni sebagai berikut :

“Inovasi program KAKAP itu digagas mulai tahun 2014 tapi kita mulai eksis dalam rangka membangunnya itu adalah pada tahun 2015. Jadi kegiatan yang dilakukan semua sederhana bahwa bagaimana bidang tanah yang terdaftar itu yang kita petakan dulu karena masih banyak bidang-bidang tanah terdaftar mulai dari tahun 1960 sampai sebelum 2013 masih banyak yang belum terpetakan, nah ini kita adakan namanya kegiatan validasi. Validasi adalah menyamakan data fisik dengan data elektronik, nah setelah itu baru sisanya yakni bidang tanah yang belum terdaftar ini kita petakan yang dimulai sejak tahun 2015”. (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Pembuatan KAKAP untuk layanan administrasi pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dilakukan mulai tahun 2014. KAKAP digunakan untuk menempatkan seluruh peta kedalam satu sistem yang terintegrasi dengan aplikasi KKP. Contoh penggunaan KAKAP adalah ketika masyarakat ingin mengurus sertifikat pertanahan, ketika masyarakat ingin mengetahui data yang terkait dengan suatu lokasi tertentu yang ada di Kabupaten Gresik, masyarakat dapat mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Dengan itu masyarakat akan mendapatkan informasi tentang suatu lokasi, data sertifikat, data pendaftaran tanah, data nilai tanah yang akan digunakan tersebut, kegunaan dari tanah tersebut dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat diakses dalam satu kali klik, dengan satu kali klik saja masyarakat akan mendapatkan informasi yang diinginkan tanpa harus melalui kantor-kantor atau instansi terkait dengan pengurusan pertanahan.

Seperti halnya hasil wawancara berikut dengan Bapak Rifqi selaku Bagian Tematik yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik adalah sebagai Berikut:

“Selama ini yaa di Indonesia itu kita mau tau nilai tanah nya, objek A itu kita harus ke kantor A dulu ya kan. Sudah ngurusnya lama terus melewati birokrasi pelayananya ada yang cepet ada yang engga gitu loh, kita sudah nunggu lama sudah antri sementara hanya baru dapet satu data padahal yang dibutuhkan itu beberapa data gitu kan. Nah makanya dibuat KAKAP itu sebenarnya untuk itu, jadi berisi metode pengumpulan data dalam satu wadah, jadi kalau misalkan mau tau informasi tentang satu bidang tanah itu yasudah nanti dapat semua, yang misalkan kantor ini sertifikatnya nomor sekian, pemiliknya atas nama siapa, terus penggunaannya untuk apa seperti pemukiman, terus harga tanah di zona ini di tanah ini, itu kisarannya berapa sih, dengan adanya KAKAP itu akan membuat kita lebih praktis”. (wawancara dengan R, pada tanggal 22 Februari 2018, 10.30 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik)

Melalui pemaparan oleh Bapak Rifqi tersebut, menggambarkan sebuah keadaan pelayanan publik yang ada dalam Administrasi Pertanahan sebelum adanya Inovasi Pelayanan Publik. munculnya sebuah inovasi sangat dibutuhkan untuk penyelesaian permasalahan yang selama ini menjadi dilema pada Administrasi Pertanahan. Karena banyak permasalahan yang timbul dikarenakan proses pelayanan publik yang masih menggunakan sistem manual. Dengan adanya permasalahan tersebut menjadikan masyarakat enggan untuk mengurus segala kepengurusan yang terkait dengan hal pertanahan. Maka hal-hal seperti ini dapat diperkecil atau diminimalisir apabila diterapkan sebuah inovasi pada Administrasi Pertanahan.

Adanya Inovasi Program KAKAP yang telah dijelaskan tersebut memiliki sasaran utama dari adanya inovasi tersebut yaitu instansi-instansi terkait yang ada dalam 4 pilar administrasi pertanahan. Dengan adanya integrasi yang kuat anatar sesama pemangku kepentingan tersebut maka secara otomatis akan berdampak kepada masyarakat sehingga dapat mengakses bidang demi bidang baik yang

sudah maupun yang akan terpetakan. Berikut ini penjelasan dari informan mengenai pengetahuan tentang inovasi program KAKAP, yakni dari Bapak Afif selaku masyarakat Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

“Program KAKAP menurut saya bagus, karena sebelumnya kan kalau apa-apa itu masih kesana kemari, artinya adanya program ini saya merasa menjadi lebih cepet kalau mengurus sertifikat tanah” (wawancara dengan A, pada tanggal 20 Maret 2018 di Bagian Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik).

Adanya pernyataan tersebut maka dampak yang diberikan oleh adanya inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP adalah terbangunnya koordinasi yang baik, yang tentunya akan membuat masyarakat lebih mudah dan cepat dalam memperoleh layanan. Kemudahan pelayanan yang diberikan tersebut bisa didapatkan oleh masyarakat dengan mengunjungi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik secara langsung dan menemui layanan pada Bidang Infrastruktur Pertanahan.

b. Riset Dasar Aplikatif

Inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) ini memiliki tahapan riset dasar dan aplikatif dalam menentukan sebuah jalan keluar untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada dalam proses inovasi yang pertama. Dalam proses ini Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik menjelaskan, melalui Bapak Aris di selaku Bidang Koordinator Pemetaan yakni sebagai berikut:

“Jadi sebenarnya begini, BPN itu sudah mempunyai program yang namanya Komputerisasi Kegiatan Pertanahan atau KKP. Idenya juga terdapat dari situ. Pertama, adanya prongam aplikasi KKP ini ditambah dengan teori administrasi pertanahan secara besar itu. Nah itulah sebenarnya yang menjadi cikal bakalnya jadi bukan mengadopsi dari inovasi lain melainkan melengkapi program sebelumnya taitu KKP, yang belum berisi data, masih

miskin data begitu. Dengan adanya KAKAP itu melengkapai data- data. Ini yang terdaftar, ini yang belum terdaftar ada semua keterangannya”. (wawancara dengan A, pada tanggal 22 Februari 2018, 11.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Pernyataan yang disampaikan diatas menunjukkan bahwa awal mula munculnya ide untuk melakukan inovasi yaitu dari adanya aaplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) yang memang sudah ada di BPN sebelumnya. Sebagai institusi pelayanan publik, BPN Republik Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan perubahan pola pelayanan kepada masyarakat, dari pelayanan manual menjadi pelayanan yang berbasis komputerisasi yang dimulai sejak tahun 1997. Pada awalnya kegiatan yang dibiayai melalui pinjaman Pemerintah Spanyol ini dikenal dengan Land Office Computerization (LOC) atau Komputerisasi Kantor pertanahan (KKP). Berikut ini disajikan tampilan pada program aplikasi KKP :



Gambar 4.11 Aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan
Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

Tujuan dari adanya KKP adalah untuk menciptakan tertib administrasi pertanahan, meningkatkan dan mempercepat pelayanan dibidang pertanahan, meningkatkan kualitas informasi pertanahan BPN, untuk mempermudah pemeliharaan data pertanahan, menghemat space / storage untuk penyimpanan data-data pertanahan dalam bentuk digital (*paperless*), meningkatkan kemampuan SDM pegawai BPN dibidang teknologi informatika / komputer, melakukan standarisasi data dan sistem informasi dalam rangka mempermudah pertukaran informasi pertanahan serta menciptakan suatu sistem informasi pertanahan yang handal. Untuk mencapai tujuan tersebut, dilaksanakan 6 kegiatan utama yang meliputi instalasi perangkat keras, perangkat lunak sistem operasi dan aplikasi serta jaringan (*Local Area Network*), pelatihan bagi system administrator, operator, manajemen dan kepala kantor selaku pimpinan tertinggi, sosialisasi bagi kepala kantor dan staf pelaksana, pendampingan pada masa implementasi, konversi data tekstual dan spasial dari bentuk hardcopy menjadi digital, dukungan terhadap permasalahan sistem maupun aplikasi dari BPN Pusat.

Komputerisasi kegiatan pertanahan dilaksanakan secara bertahap, dimulai tahun 1997 yang diimplementasikan di 12 Kantor Pertanahan pada 8 propinsi. Pada tahun 2010, dimulai perombakan atas sistem, aplikasi dan basisdata, diadopsinya Land Administration Domain Model (LADM, ISO-19152) sebagai struktur inti basisdata, penggunaan arsitektur aplikasi N-Tier, antarmuka pengguna berbasis web, basisdata terpusat di Kantor Pusat BPN RI, perawatan dan pemeliharaan aplikasi dilakukan secara mandiri dan satu basisdata untuk data tekstual dan spasial. Sampai tahun 2010 sudah dilakukan implementasi

Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) di 430 Kantor Pertanahan dengan pembiayaan melalui APBN.

Dengan dilaksanakannya KKP maka telah terjadi transformasi layanan publik bidang pertanahan di Kantor Pertanahan, tidak ada lagi pelayanan permohonan sertifikat hak atas tanah secara manual, proses permohonan sertifikat hak atas tanah dapat dimonitoring melalui komputer, proses permohonan sertifikat hak atas tanah dapat dilakukan secara tertib dan berurutan (*first in first out*), terbentuknya database pertanahan yang selalu up to date dan dapat digunakan dalam kegiatan pelayanan informasi pertanahan. Seiring dengan implementasi KKP di berbagai Kantor Pertanahan seluruh Indonesia, dibangun pula database pertanahan melalui kegiatan konversi atau digitalisasi data pertanahan, baik data tekstual (Buku Tanah) maupun data spasial (Surat Ukur dan Peta Pendaftaran Tanah). Sampai dengan medio Agustus 2013 telah tersedia database 32 juta bidang tanah (71%) dari total 45 juta bidang tanah tardaftar/bersertipikat yang tersebar di 430 Kabupaten/kota dan 33 Propinsi.

Pembangunan komputerisasi layanan pertanahan telah memberikan manfaat tidak hanya bagi Badan Pertanahan Nasional RI, tapi informasi yang dihasilkan juga bermanfaat bagi institusi pemerintah lainnya maupun bagi masyarakat dan kalangan swasta. Implementasi Komputerisasi Kantor Pertanahan telah menjadi titik awal bagi terwujudnya inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, diantaranya SMS Informasi Pertanahan, layanan jemput bola LARASITA, informasi berkas online, monitoring beban kerja secara online,

monitoring capaian kinerja secara online serta berbagai inovasi lainnya. (<http://www.bpn.go.id/PUBLIKASI/Inovasi/Komputerisasi-Layanan-Pertanahan>)

Berawal dari KKP maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik termotivasi untuk membuat sebuah terobosan baru. Selain adanya pertimbangan yang telah dijelaskan sebelumnya, Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik tetap harus memperhatikan dan belajar dari masalah yang terjadi dalam pelayanan publik terhadap masyarakat. Setelah melakukan pemilihan dan mengkaji secara mendalam terhadap ide dan gagasan maka selanjutnya adalah menentukan sebuah inovasi layanan dengan nama Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu dengan terintegrasi melalui aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan. Sesuai dengan pendapat dari informan tentang pengetahuan mengenai adanya sistem KKP yang terintegrasi dengan inovasi KAKAP yakni, menurut pendapat Bapak Irwan selaku masyarakat adalah sebagai berikut :

“Ya jadi kalau aplikasi ataupun apa gitu saya tidak seberapa tau yaa, saya datang kesini mengurus sertifikat tanah dan kalau ada perintah misalkan disuruh kesini ya kesini, alurnya begini ya saya mengikuti saja begitu yang jelas semakin kesini pelayanan BPN saya merasa semakin mudah dijangkau gitu” (wawancara dengan I, pada tanggal 20 Maret 2018 di Bagian Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik).

Adanya inovasi pelayanan publik dalam bidang pertanahan ini tentu saja membawa kabar baik bagi para masyarakat yang berkepentingan dalam administrasi pertanahan. Inovasi program KAKAP ini memanfaatkan kecanggihan teknologi yang sebelumnya sudah ada melalui aplikasi KKP. Hal tersebut tentunya untuk mempermudah instansi terkait dalam memberikan pelayanan yang tentunya kepada masyarakat, agar dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP ini tentunya memiliki keunggulan dan kelebihan dibanding dengan inovasi program pertanahan lainnya yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Hal tersebut dijelaskan langsung oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Bagian Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral yakni sebagai berikut :

“Teknologi yang kami manfaatkan adalah teknologi jaringan IT yang sudah online se Indonesia ini, jadi jaringan aplikasi komputernya BPN yaitu KKP yang sudah secara online, iyu yang paling utama yang dimanfaatkan, GPS, komputer, terus ada juga peta-peta” (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Adapun melihat penjelasan yang telah dipaparkan diatas maka dapat dipahami bahwa faktor yang paling utama dalam mendukung adanya inovasi program KAKAP adalah dari adanya aplikasi KKP. Keunggulan KKP ini tentunya karena sudah terintegrasi secara online di seluruh Indonesia, yang berisi data-data tentang pertanahan dengan tujuan setiap saat dapat di duplikasi oleh kantor-kantor pertanahan lain yang ada di seluruh daerah di Indonesia.

c. Pengembangan

Setelah melalui proses yang panjang dalam pembuatan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP), proses yang selanjutnya adalah pengembangan. Dalam proses pengembangan ini inovasi bukan hanya sekedar ide melainkan suatu proses yang harus dilaksanakan agar bisa diwujudkan secara nyata dan dapat menjawab dari kebutuhan para adopter kedepannya agar dapat menjadi inovasi yang terintegrasi bukan hanya ada pada Kabupaten Gresik saja melainkan juga dapat diterapkan di seluruh daerah yang ada di Indonesia. Berikut ini

disajikan tabel perbaikan kualitas data yang telah dilakukan oleh KAKAP dalam wilayah kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, yaitu :

Tabel 4.4 Wilayah Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

Tahun	Luas Wilayah			Bidang Tanah Terdaftar	Seluruh Bidang Tanah
	Kecamatan	Desa	Kelurahan		
2016	18	330	26	275.293	830.300
Total Luas	1.191,25 km ²			392.456.823 m ²	1.571.203.372 m ²

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

Menurut data dari Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, pada Tahun 2016 dari luas wilayah sebesar 1.191,25 km². Jumlah tanah yang terdaftar di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik adalah 275.293 Bidang Tanah dengan luas 392.456.823 m², sedangkan keseluruhan Jumlah Bidang Tanah mencapai 830.300 dengan luas 1.571.203.372 m², itu artinya masih banyak bidang tanah yang belum terdaftar. Hal tersebut tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk menarik minat masyarakat bahwa Administrasi terkait dengan pertanahan.

Dalam proses ini Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral menjelaskan mengenai proses ataupun cara yang dilakukan untuk mewujudkan riset dasar aplikatif dalam inovasi KAKAP menjadi layanan yang saat ini digunakan, dikemukakan oleh Bapak I Made Supriyadi yakni sebagai berikut :

“Jadi pengembangan yang dilakukan dari ide sampai ke programnya itu yang jelas ada dukungan politis dari pemangku kepentingan, dari top manager ada kemauan. Dukungan dari sisi manajemen keuangan yang meliputi 3 hal. Yang pertama adalah manajemen pimpinan umum kedua, manajemen keuangan, lalu yang ketiga manajemen sumberdaya manusia, jadi tiga hal itu kalau

semuanya kompak maka akan terwujud”. (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Dengan adanya penjelasan diatas, ide yang telah dibuat maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dalam membuat inovasi program KAKAP adalah dukungan dari pihak-pihak internal maupun eksternal. Dukungan yang diharapkan akan menjadikan inovasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, harapan tersebut tentunya sangat dibutuhkan oleh semua lini yang ada dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mulai dari Kepala Kantor, Kepala Bidang, dan pegawai sampai dengan dukungan dari 3 manajemen utama yakni manajemen pimpinan umum, manajemen keuangan, dan manajemen sumberdaya manusia. Dalam mengatasi masalah yang ada yakni cara untuk memperbaiki pelayanan, maka dilakukanlah diskusi dengan mencari ide tertentu dan melibatkan pegawai yang terkait dalam Bidang Infrastruktur Pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Hal ini deijelaskan oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Bagian Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, berikut penjelasannya :

“Yang terlibat dalam pembuatan KAKAP yaitu meliputi kepala kantor yang sebelumnya yaitu Bapak Dalu Agung Darmawan, Bapak Budi Martono selaku kepala seksi pengukuran, terus ada saya selaku kasubsi tematik waktu itu, jadi itu yang ada di pucuk pimpinannya dan yang paling penting juga adalah teman-teman, tenaga pendukung yang ada disini. Kalau ngga ada mereka ide-ide kita ngga ada yang mengerjakan”. (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Menurut hasil wawancara diatas yang telah dikemukakan oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Bagian Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, yaitu dalam proses membuat suatu inovasi ini tentu saja dibutuhkan solusi dari masalah-masalah yang ada oleh karena itu pada tahun 2014 ada 3 orang utama

dalam pembentuk ide dan gagasan dari adanya inovasi program KAKAP tersebut, sehingga dari adanya ide tersebut maka Kepala kantor, Kepala Subseksi dan Pemetaan Dasar dan Tematik, lalu Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral yang mengajak seluruh pegawai terkait untuk ikut menyumbangkan ide dan tentunya melaksanakan perbaikan kualitas layanan. Oleh karena itu pembentukan ide tidak hanya oleh Kepala kantor melainkan seluruh pegawai yang ada dalam bagian infrastruktur pertanahan.

Kemudian dalam manajemen keuangan, berikut ini disajikan salah satu komponen utama dalam pengembangan KAKAP yakni model standarisasi penganggaran untuk seluruh komponen perbaikan kualitas data yang dirancang pada tahun 2015 sampai pada tahun 2020, adalah sebagai berikut :

VOLUME KAKAP 2020													
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GRESIK													
NO	KEGIATAN	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
		Target	Biaya (Rp)	Target	Biaya (Rp)	Target	Biaya (Rp)	Target	Biaya (Rp)	Target	Biaya (Rp)	Target	Biaya (Rp)
1	VALIDASI BUKU TANAH	15,000	3,000	48,512	3,450	48,512	4,000	48,512	4,600	48,512	5,300	48,511	6,100
2	VALIDASI SURAT UKUR												
	A. SURAT UKUR TEKSTUAL	15,000	3,000	48,512	3,450	48,512	4,000	48,512	4,600	48,512	5,300	48,511	6,100
	B. SURAT UKUR SPASIAL	15,000	5,000	48,512	5,750	48,512	6,500	48,512	7,500	48,512	8,600	48,511	9,900
3	VALIDASI PETA PENDAFTARAN	30,000	15,000	45,512	17,250	45,512	19,750	45,512	22,700	45,512	26,100	45,511	30,000
4	DELINEASI	40,000	2,000	100,489	2,300	100,488	2,700	100,488	3,100	100,488	3,500	100,488	4,000
5	GIM	4,000	70,000	12,593	80,500	12,593	92,500	12,593	106,375	12,593	122,300	12,593	140,650
	Jumlah	119,000	98,000	304,130	112,700	304,129	129,450	304,129	148,875	304,129	171,100	304,125	196,750
	TOTAL BIAYA / Tahun (Rp)	975,000,000		2,643,620,000		3,038,456,100		3,494,365,975		4,011,125,500		4,610,580,550	
	TOTAL BIAYA	Rp. 18.773.148.125,-											
6	PETA DASAR	2015				2020							
		Target	Biaya (Rp)	Total Biaya (Rp)		Target	Biaya (Rp)	Total Biaya (Rp)					
	A. CITRA SATELIT	1	3,000,000,000	Rp. 21.773.148.125,-		1	4,500,000,000	Rp. 4.500.000.000,-					
	B. FOTO UDARA	1	15,000,000,000	Rp. 33.773.148.125,-		1	22,500,000,000	Rp. 22.500.000.000,-					

Gambar 4.12 Model Penganggaran KAKAP Tahun 2015-2020

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018

Pengembangan yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, selain adanya dukungan dari dalam organisasi sebagai keberlangsungan suatu inovasi, tentunya suatu pengembangan dimaksudkan untuk dapat memperbaiki inovasi melalui hal-hal yang dirasa kurang agar kedepannya dapat dilakukan perbaikan atau perubahan yang nyata dan dapat dinikmati oleh masyarakat secara terintegrasi dan secara langsung. Inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP ini tentunya memiliki kekurangan sehingga pada prosesnya akan diperlukan suatu perbaikan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak I Made selaku Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, yakni sebagai berikut :

“Secara pribadi ini sebenarnya bisa digunakan untuk umum, umpamanya ini saya pajang di loket pelayanan masyarakat akan bisa mengakses dan tentunya dengan batasan-batasan, dengan adanya 4 pilar tersebut saya kira harus, sehingga masyarakat itu lebih cerdas dalam rangka untuk membeli lahan dan akan lebih mudah mengamankan dari sisi ini penipuan-penipuan contohnya beli tanah di suatu tempat dia harus tau tanahnya siapa luasnya brapa tata ruangnya apa, saya berharap kedepan bisa diakses untuk umum tentunya dengan pembatasan-pembatasan”. (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Dengan adanya penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sekarang ini inovasi program KAKAP dalam penerapannya, masih belum bisa diakses oleh masyarakat secara massal dikarenakan adanya pembatasan-pembatasan untuk login kedalam aplikasi KKP, hal tersebut karena aplikasi KKP berisi tentang data-data pertanahan yang bersifat rahasia. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irwan selaku masyarakat Kabupaten Gresik :

“Program ini menurut saya lumayan bagus ya mbak, karena meskipun kita nggak bisa langsung mengakses begitu ya itu wajar aja karena pertanahan kan prosedurnya banyak jadi pasti harus di awasi kalau mau ada kepengurusan

gitu, jadi menurut saya bermanfaat” (wawancara dengan I, pada tanggal 20 Maret 2018 di Bagian Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik).

Dari pendapat tersebut diatas artinya memang dalam inovasi pelayanan ini masyarakat masih harus pergi ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik terlebih dahulu untuk menemui bidang Kadastal sehingga dapat mengakses segala informasi terkait dengan pertanahan yang dibutuhkan. Oleh karena itu Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik berharap bahwa kedepannya inovasi program KAKAP bisa dikembangkan untuk dapat diakses secara langsung dengan masuk kedalam aplikasi KKP. Sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik dalam bidang pertanahan akan terwujud dan menjadikan pengurusan terkait dengan administrasi pertanahan semakin mudah, efisien dan efektif dalam penerapannya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

a. Faktor Pendukung

Pelaksanaan sebuah program khususnya inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan faktor pendukung yang berguna untuk memudahkan proses penerapan dari program tersebut. Faktor pendukung dari Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ini adalah :

- 1) Momentum pembentukan Kementerian Agraria dan Tata Ruang merupakan era baru pengelolaan Pertanahan dan Tata Ruang dalam satu sistem aplikasi.
- 2) Pelaksananya sistem aplikasi di daerah menjadi wadah baru koordinasi antar Kantor Pertanahan dengan Pemerintah Daerah.
- 3) Adanya aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan berbasis Web (KKP Web) telah terpasang di seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia.
- 4) SDM yang terlatih untuk menjalankan aplikasi KKP Web.
- 5) Surveyor berlisensi untuk mengatasi masalah kekurangan SDM pengukuran.
- 6) Adanya dukungan dari pihak internal Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
- 7) Adanya dukungan eksternal Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik (Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018)

Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, sebagai berikut :

“Faktor pendukung internal yang paling pokok adalah good will dari top manajer ini, terus manajemen keuangan, manajemen sumberdaya manusia. Eksternal sama juga good will nya dari 4 pilar tadi pemangku kepentingan dari administrasi pertanahan itu, faktor pendukungnya bagaimana dia membuka diri” (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan mengenai faktor pendorong inovasi salah satu faktor diantaranya adalah adanya dukungan dan internal yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Hal yang paling utama didalamnya adalah bagaimana seorang pemimpin tersebut dapat membuat,

mengarahkan dan menjalankan proses inovasi sehingga dapat mewujudkan kegiatan inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Seperti bagaimana keadaan administrasi pertanahan, potensi yang dapat digali, legalitas kegiatan, serta adanya fungsi pengawasan sehingga inovasi program KAKAP dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Faktor Penghambat

Selain adanya faktor pendukung dalam Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan di Kabupaten Gresik juga terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat yang dimaksud adalah :

- 1) Tidak adanya peta dasar yang terektifikasi
- 2) Belum semua bidang tanah yang terdaftar telah terpetakan
- 3) Kurangnya SDM
- 4) Belum adanya standart harga tanah satuan minimum dan maksimum
- 8) Kurangnya keterbukaan antar instansi untuk kepentingan data.

(Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik 2018)

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, yakni sebagai berikut :

“penghambat kembali lagi pada saat tidak ada good wil dari pucuk pimpinan maka inovasi ini nggak bisa jalan walaupun ada anggaran ada sdmnya juga, eksternalnya tidak ada keterbukaan untuk sharing data pasti akan menghambat nantinya”. (wawancara dengan IMS, pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral).

Dari hasil wawancara pada penelitian ini menjelaskan bahwa ada beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam proses inovasi program KAKAP. Hal tersebut menunjukkan bahwa belum adanya kesesuaian antara tujuan dengan hasil yang terjadi dilapangan. Salah satunya adalah kurangnya keterbukaan antar instansi untuk kepentingan data, hal tersebut tentunya dapat menghambat inovasi program KAKAP mengingat inovasi ini membutuhkan kerjasama antara empat pilar administrasi pertanahan yang berarti bahwa adanya inovasi dalam administrasi pertanahan tentu sangat memerlukan dukungan dari pihak luar / instansi terkait untuk saling percaya dan membuat kesepakatan terkait data yang bersifat penting dan rahasia untuk bisa bergabung sehingga pelaksanaan inovasi program KAKAP dapat mempermudah masyarakat dan tentunya hambatan yang terjadi dapat diminimalisir.

C Analisis Data

1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi suatu Negara. Adanya pelayanan publik akan menjadikan segala urusan terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi lebih mudah. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2008 : 128) bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat. Sehingga pelayanan publik dapat memberi kemudahan dan membantu kepentingan publik secara prima kepada masyarakat luas melalui

aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adanya pelayanan publik tidak terlepas dari pengembangan dengan melakukan inovasi. Inovasi merupakan suatu upaya pembentukan terobosan baru yang dimulai dari pembuatan kerangka awal hingga penerapannya dalam pelayanan publik. Adanya suatu inovasi pasti memiliki latar belakang atau permasalahan tertentu sehingga inovasi memungkinkan terjadinya perubahan ke arah yang lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Suwarno (2008 : 19) tahapan dalam pengembangan inovasi akan menjelaskan mengapa inovasi selalu muncul. Suatu inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Untuk mengetahui inovasi apa yang diharapkan maka perlu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan baik dari pihak pembuat inovasi yaitu lembaga atau instansi terkait ataupun masyarakat, dengan mengetahui permasalahan dan kebutuhan yang sangat mendasar maka tahapan selanjutnya diperlukan riset dasar aplikatif.

Riset dasar aplikatif dapat dilaksanakan dengan mencari penyebab kurang maksimalnya pelayanan publik dengan secara langsung terjun untuk musyawarah dengan pegawai dan jajaran yang berwenang dan lembaga atau instansi terkait yang berkaitan dan bermusyawarah dengan masyarakat yang bersangkutan dalam pelayanan publik tersebut. Setelah menemui solusi yang tepat untuk perbaikan dari permasalahan tersebut, maka selanjutnya perlu dilakukan pengembangan.

Pengembangan tersebut yaitu mengembangkan sebuah ide kedepan guna menyempurnakan inovasi tersebut.

Pelaksanaan dalam suatu inovasi harus dapat memberikan manfaat kepada pengguna layanan. Dalam penelitian ini melihat bagaimana proses pengembangan inovasi yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dalam membentuk inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP). Proses yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan proses pengembangan inovasi yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 19).

a. Kebutuhan dan Masalah

Inovasi dalam sektor publik sangat penting untuk dilaksanakan dengan berpihak kepada apa yang menjadi kebutuhan mendasar baik oleh suatu instansi maupun untuk masyarakat secara umum. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas ketika pelayanan publik tersebut dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang sangat dibutuhkan adalah terkait dengan administrasi pertanahan. Administrasi pertanahan perlu melakukan sebuah inovasi sebagai upaya pembaharuan untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang ada.

Terbentuknya suatu inovasi selalu melewati beberapa tahapan. Tahapan awal munculnya suatu inovasi yaitu dengan mengenali suatu masalah dan kebutuhan terlebih dahulu. Dimana masalah sosial menjadi prioritas terbentuknya inovasi yang berpihak kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengkaji permasalahan yang dihadapi dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

Perlu diperhatikan bahwa terdapat hal-hal mendasar dalam suatu permasalahan yang secara umum kunci dari penyelesaiannya adalah dapat membuahkan hasil yang maksimal. Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek Rogers (1983) dalam Noor (2013 : 84). Menurut Noor (2013 : 186), ada 3 variabel penting dalam suatu inovasi yang menjadi fokus. Dalam mengidentifikasi suatu permasalahan perlu memperhatikan. Pertama adalah kesejahteraan masyarakat lalu yang Kedua, pelayanan publik yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dan Ketiga adalah dapat meningkatkan daya saing daerah. Sehingga inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi kebijakan yang sebelumnya kurang agar dapat membuahkan hasil yang maksimal. Dengan adanya inovasi maka produk yang dihasilkan dalam pelayanan akan terus mengalami pembaruan ke arah yang lebih baik.

Tantangan utama dalam pemerintah memberikan pelayanan adalah semakin kompleksnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik sehingga harus menemukan cara untuk mengembangkan dan mempertahankan pelayanan. Dalam mengkaji untuk menemukan suatu inovasi tentu saja harus melibatkan cara pandang seseorang terhadap permasalahan tersebut. Menurut Ancok (2012:58) secara garis besar ada tiga komponen penting dalam model organisasi yang mendukung lahirnya suatu inovasi yakni modal manusia, dalam rganisasi yang inovatif harus memiliki manusia yang berkualitas oleh karena itu, sejak awal dalam pemilihan pekarja harus dilaksanakan secara selektif sehingga dapat menginterpretasikan peristiwa-peristiwa yang menjadi latar belakang inovasi.

Kedua, modal kepemimpinan yang baik hanya akan memunculkan kemampuannya secara maksimal.

Pemimpin yang bisa memacu tumbuhnya inovasi adalah pemimpin yang berpandangan jauh kedepan, mampu untuk mensinergiskan berbagai unit, divisi, dan sumber daya yang ada dalam organisasi serta menggerakkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai bersama. Ketiga, modal struktur organisasi yaitu bagaimana organisasi dirancang dari segi struktur dan proses yang akan menjadi faktor pendukung baik dari dalam organisasi maupun dari perubahan lingkungan merupakan hal penting dalam menciptakan suatu inovasi. Inovasi tersebut nantinya akan memberikan kemudahan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi layanan. Untuk mengenali masalah maupun kebutuhan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dalam administrasi pertanahan melibatkan mulai dari kepala kantor, kepala seksi, kepala subseksi, staf, petugas fungsional dan identifikasi langsung kepada masyarakat dengan mempertimbangan layanan pertanahan untuk memanfaatkan perkembangan teknologi di Indonesia.

Hasil dari identifikasi masalah yang menjadi latar belakang adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) adalah layanan terkait dengan administrasi pertanahan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Hal yang menjadi latar belakang adanya inovasi ini adalah internal dari instansi terkait yang merasakan bahwa pelayanan yang dijalankan selama ini kurang maksimal, sehingga masyarakat melewati proses yang rumit ketika melakukan pendaftaran tanah. Pengurusan layanan pertanahan dalam hal ini di Kantor Pertanahan

Kabupaten Gresik belum memiliki koordinasi yang baik antar instansi terkait dalam perbedaan koordinat peta yang masih belum terfokus atau dalam satu peta. Dalam hal ini sebenarnya Indonesia sudah mencanangkan adanya kebijakan satu peta atau *one map policy*. Akan tetapi meskipun adanya peraturan tersebut tetap saja layanan pertanahan masih tidak ramah untuk masyarakat yang diakibatkan oleh lama dan rumitnya kepengurusan. Dalam pengurusan pendaftaran tanah selama ini akan melewati beberapa instansi untuk mendapatkan informasi terkait, informasi tersebut adalah mengenai pendaftaran tanah yang merupakan tugas pokok dan fungsi dari BPN, nilai tanah menjadi kewenangan dari 3 lembaga yakni, Badan Pengeleolaan Keuangan dan Asset Daerah (BPKAD), KPP Pratama dan Badan Pertanahan Nasional (BPN), tata ruang yang menjadi kewenangan dari Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA) dan land development yang menjadi kewenangan dari pemerintah daerah (PEMDA).

Permasalahan yang Kedua, bahwa dalam administrasi pertanahan sebelumnya belum memiliki basis data yang dapat memberikan informasi mengenai berapa jumlah bidang tanah secara pasti di dalam suatu wilayah, belum ada sarana khusus. Ketiga layanan yang sudah ada sebelumnya yaitu aplikasi KKP belum terintegrasi dengan data-data terkait dengan bidang tanah di suatu daerah. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral bahwa terkait dengan pelayanan pertanahan belum memiliki basis data dan basis peta yang secara kongkrit dan terintegrasi di seluruh Indonesia sehingga menyebabkan rumit dan lamanya pelayanan. (wawancara

dengan IMS pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral) Seperti yang telah dijelaskan bahwa Administrasi pertanahn membutuhkan wadah untuk mengkoordinasikan antar lembaga terkait dengan data-data bidang tanah secara terintegrasi. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka dibutuhkan adanya suatu inovasi untuk menanganinya karena masalah terkait dengan pertanahan merupakan masalah yang mendasar bagi kelangsungan hidup masyarakat. Apabila masalah tersebut tidak segera mendapatkan penanganan atau inovasi yang baik maka layanan administrasi pertanahan akan selamanya memiliki prosedur yang rumit.

Adanya permasalahan yang terjadi tersebut dapat mendasari untuk melakukan pembaharuan dalam memperbaiki layanan dalam administrasi pertanahan kepada masyarakat dengan membuat suatu inovasi. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Rifqi selaku Bagian Tematik, bahwa KAKAP adalah metode untuk mewedahi satu peta sehingga dapat menampung mengenai informasi-informasi yang terkait dengan bidang-bidang pertanahan, selain itu adanya program KAKAP adalah sebagai dukungan kepada pemerintah Indonesia bahwa dengan adanya kebijakan *One Map Policy*. (wawancara dengan R pada tanggal 22 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik) Adanya peraturan tersebut adalah dengan pertimbangan dalam rangka mendorong penggunaan informasi Geospasial guna pelaksanaan pembangunan. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta pada

Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000. Peraturan tersebut dibuat sebagai langkah perbaikan pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi pertanahan di Indonesia yang dinilai masih lambat dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat dengan seiring kemajuan teknologi inoformasi.

Sesuai dengan pendapat Muluk (2008 : 42) inovasi di sektor publik juga bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumberdaya dan keterbatasan anggaran. Adanya suatu permasalahan dan kebutuhan mendasar yang masih belum terpenuhi maka dapat menjadi dasar atau acuan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk membentuk sebuah inovasi. Sesuai dengan hasil penelitian bahwa identifikasi masalah dan kebutuhan sudah dilakukan oleh Bidang Infrastruktur Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik untuk mengetahui fokus permasalahan yang terjadi di dalam proses perancangan atau ide dasar dalam pembuatan inovasi yang dapat dijadikan sebagai sebuah solusi dalam administrasi pertanahan agar dapat memudahkan atau menjadi fasilitator kegiatan layanan pertanahan.

b. Riset Dasar dan Aplikatif

Setelah melewati tahap identifikasi kebutuhan dan masalah, selanjutnya tahap dari pengembangan inovasi adalah riset dasar dan aplikatif. Apabila suatu masalah sudah diketahui dan didefinisikan dengan baik, maka pada tahap yang selanjutnya adalah membuat pemecahan masalah yang dilakukan melalui riset dasar dan aplikatif. Menurut Suwarno (2008 : 19) dalam riset dasar aplikatif selalu identik dengan teknologi. Ada 2 (dua) aspek teknologi yang penting yaitu pertama, aspek

Hardware (material) seperti peralatan dan produk. Kedua, aspek software (perangkat lunak) yang meliputi pengetahuan, prosedur dan lainnya. Kebanyakan inovasi teknologi diciptakan melalui kegiatan riset dasar atau riset yang bersifat ilmiah murni. Adapun riset aplikatif merupakan kegiatan ilmiah yang dimaksudkan untuk mengatasi atau menyelesaikan masalah praktis. Maka pada tahap ini dimaksudkan sebagai tahap mencari dan merumuskan sebuah solusi yang berupa ide-ide alternatif yang dapat diambil sebagai jalan penyelesaian masalah.

Inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik pertama kali muncul ketika administrasi pertanahan secara umum ketika adanya pertemuan yang dilakukan dengan pihak kementerian, dengan membahas bidang tanah yang ada di Indonesia dan jumlah bidang tanah di Kabupaten Gresik secara khusus. Dari data yang ada hanya diketahui jumlah bidang tanah yang sudah terdaftar di aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) pada Kantor Pertanahan, sedangkan jumlah bidang tanah yang belum terdaftar tidak dapat diketahui data secara pasti dan kongkrit. Adanya permasalahan tersebut menjadikan informasi mengenai bidang tanah tidak dapat dijelaskan dan digambarkan secara pasti. Mendasari oleh sulitnya informasi mengenai jumlah pasti bidang tanah di suatu wilayah khususnya Kabupaten Gresik, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik menggagas sebuah ide untuk membuat inovasi Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan. hal tersebut sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Rogers (1983) dalam Noor (2013 : 84) menjelaskan bahwa Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki

praktek-praktek. Dengan adanya suatu gagasan baru dalam inovasi maka hal tersebut dapat berpotensi akan mempercepat proses inovasi yaitu dengan adanya ide yang kreatif dan inovatif.

Adanya ide-ide dalam inovasi program KAKAP juga di latar belakang oleh aplikasi KKP yang telah terpasang pada kegiatan pertanahan yang berbasis komputerisasi sejak tahun 1997. Program aplikasi KKP menjadikan peluang untuk melakukan inovasi lebih lanjut dikarenakan dalam aplikasi tersebut masih belum memuat data-data terkait bidang tanah sesuai dengan apa yang dibutuhkan sekarang ini. Selanjutnya dengan adanya inovasi program KAKAP yang pada dasarnya ingin mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan pertanahan, disamping itu karena administrasi pertanahan yang terdiri dari 4 (empat) pilar yang saling berhubungan seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa ke-empat pilar tersebut masih berjalan sendiri-sendiri, oleh karena itu dengan adanya inovasi program KAKAP dapat melengkapi data-data yang dibutuhkan dan terutama menjadi penghubung terhadap ke-4 pilar yang nantinya setelah ada inovasi program KAKAP, masyarakat akan di berikan kemudahan untuk tidak mengakses pelayanan dengan melewati beberapa instansi, melainkan hanya dengan satu kali klik. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik saja. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Menurut Muluk (2008:45) melalui tipologi dari inovasi sektor publik, novasi proses pelayanan berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Berdasarkan alasan tersebut maka

peningkatan pelayanan masyarakat melalui adanya inovasi dapat dilakukan dengan penambahan ide yang telah diterapkan pada program sebelumnya, sehingga ide tersebut dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait bidang pertanahan secara terintegrasi dan terpusat.

Adanya penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak I Made Supriyadi selaku Bagian Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral yakni teknologi yang dimanfaatkan adalah teknologi jaringan IT yang sudah online di seluruh Indonesia, jadi memanfaatkan jaringan aplikasi komputerisasi oleh BPN yaitu KKP yang sudah secara online. Adanya penjelasan tersebut merupakan bukti bahwa sekarang ini inovasi terkait dengan pelayanan publik telah memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga berdasarkan alasan tersebut penerapan inovasi program KAKAP pada administrasi pertanahan dirasa penting untuk memberikan kemudahan dengan dapat mempersingkat tenaga hingga waktu yang dilakukan masyarakat sebagai tujuan dari adanya inovasi yang dapat memecahkan permasalahan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

c. Pengembangan

Proses dari tahapan inovasi yang selanjutnya adalah pengembangan. Menurut Gopalakrishan dan Damanpur (1977) dalam Noor (2013 : 84) Inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode, atau bentuk pelayanan. Oleh karena itu tahap pengembangan ini merupakan tahap yang penting dalam sebuah proses inovasi. Suatu ide inovasi yang telah disepakati bersama harus diwujudkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan permasalahan yang menjadi latar belakang terbentuknya inovasi dalam administrasi pertanahan melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP). Program tersebut tidak hanya sebuah ide yang mampu memberikan manfaat kepada masyarakat akan tetapi juga dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi pertanahan, sehingga inovasi ini dirasa perlu untuk diwujudkan.

Cara dan strategi yang dilakukan menurut Bapak I Made Supriyadi yaitu ketika suatu ide telah dibuat maka kemudian melakukan koordinasi internal maupun eksternal organisasi atau instansi. Dalam hal ini dibutuhkan adanya dukungan dan arahan oleh pemimpin atau kepala kantor untuk menggerakkan dan menjalankan ide agar dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan yang akan disepakati secara bersama-sama. (wawancara dengan IMS pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP membutuhkan strategi yaitu dengan membangun komitmen organisasi hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Muluk (2008 : 49-60) yaitu bahwa didalam

pengembangan sistem inovasi sektor publik ada 6 faktor pengembangan yang dilaksanakan, yakni antara lain :

- 1) Pengembangan kepemimpinan inovasi, yaitu faktor yang sangat penting bahwa kepemimpinan merupakan ujung tombak bagi keberhasilan organisasi. Seorang pemimpin harus mempunyai komitmen dalam mengatur dan mengarahkan kegiatan organisasi, karena tanpa kepemimpinan yang efektif maka akan menjadikan suatu organisasi sulit untuk mengarahkan program pemerintah untuk mendukung adanya inovasi. Kepemimpinan tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi akan tetapi juga melibatkan adanya arahan strategis proses dari inovasi yang menjadi landasan proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Seperti halnya yang terjadi pada program KAKAP yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ketika dipimpin oleh seorang pemimpin yang mempunyai komitmen yang kuat dalam berinovasi sebagai upaya peningkatan pelayanan publik maka program yang akan dijalankan dalam hal ini sebuah inovasi akan dapat dikelola dengan baik seperti yang diungkapkan oleh Bpk I Made Supriyadi selaku bagian Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral yang menjelaskan bahwa adanya suatu inovasi tidak terlepas dari dukungan dari pemimpin, dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu Bapak Dalu Agung Darmawan yang juga berperan sebagai salah satu penggagas dari adanya inovasi program KAKAP, Bapak Budi Martono selaku kepala seksi pengukuran, danada Bapak I Made Supriyadi selaku Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral.Selain adanya

komitmen dari pemimpin, maka dibutuhkan juga komitmen dari pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi program. Hal ini karena inovasi bukanlah hanya pekerjaan yang dilakukan secara individu melainkan pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama antara kepala kantor, kepala seksi, kepala subseksi, pegawai. Dalam mencapai suatu tujuan inovasi maka perlu adanya peranan dari pegawai yang bersangkutan dalam inovasi. (wawancara pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

- 2) Pengembangan budaya inovasi, arti penting budaya sangat besar dalam kelangsungan hidup organisasi. Budaya menciptakan perbedaan yang jelas antar suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya dapat membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Budaya merupakan perekat sosial yang mampu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh pegawai. Pada akhirnya budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku pegawai. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak I Made Supriyadi bahwa pengembangan yang dilakukan dari ide sampai ke program itu dikarenakan adanya pembentukan budaya yang sudah melekat pada para pegawai kantor pertanahan bahwa membuat inovasi merupakan suatu tujuan untuk membuat kemudahan layanan dan khususnya menjadikan Kantor Pertanahan Gresik memiliki identitas dengan menjadi pelopor dari inovasi program KAKAP. (wawancara pada tanggal 19 Februari

2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral).

Adanya inovasi program KAKAP tersebut tentunya melalui dukungan politis dari pemimpinyang memiliki kemauan tinggi untuk melakukan suatu perubahan dalam hal ini adalah Kepala Kantor. Pembangunan budaya organisasi dilakukan dalam bentuk memberi arahan dan mengajak pegawai terkait untuk berpartisipasi dalam membuat program KAKAP sehingga dengan adanya kerjasama tim maka suatu upaya inovasi akan terealisasi dengan baik. Adanya arahan dan dukungan yang diberikan oleh kepala kantor untuk membuat suatu inovasi menegaskan bahwa pengetahuan selalu dibutuhkan dalam organisasi, dengan adanya pengetahuan yang baik maka dapat di pastikan seorang pegawai terkait inovasi akan memiliki keahlian yang dinamis sesuai dengan perkembangan zaman yang ada.

3) Pengembangan Pegawai

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Selain itu adalah mustahil pula jika pegawai tidak diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkannya untuk menangguk manfaat dan kondisi terkini dalam keahliannya. Kemampuan berinovasi awalnya didahului dengan adanya kemampuan melakukan imitasi (Linsu Kim, 1997) terhadap kondisi (pengetahuan, produk, teknologi, metode)

Pengembangan pegawai yang dilakukan adalah sesuai dengan pendapat Bapak Rifqi yang menjelaskan bahwa terkait inovasi yang dilakukan ini dibutuhkan pegawai yang sesuai dengan tema dari inovasi tersebut, hal tersebut dimungkinkan karena apabila inovasi KAKAP dilakukan oleh pegawai pada bidang lain yang tidak berkompeten di bidang itu maka suatu inovasi tidak akan berjalan lancar seperti sekarang ini. (wawancara dengan R pada tanggal 22 Februari 2018, 10.30 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik).

Artinya bahwa inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memberikan jalan dan kewenangan kepada para pegawai yang terkait dengan Infrastruktur Pertanahan karena melihat kondisi dari pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang sesuai dan memungkinkan pegawai dalam bidang tersebut untuk berinovasi. Untuk itu, tanpa adanya pegawai yang berkompeten di bidangnya maka akan sulit untuk memperoleh kapasitas inovasi yang dapat sistematis dan berkelanjutan.

4) Pengembangan tim kerja dan kemitraan

Inovasi dalam pengembangannya membutuhkan kerjasama tim karena suatu inovasi berkembang tidak hanya dilakukan secara individu melainkan dibalik itu dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras. Dapat dikatakan selaras apabila sebuah tim dapat sinergis dan menjadikan seluruh potensi dari setiap pegawai untuk bersatu dalam mencapai tujuan dengan cara dengan menjalankan komitmen yang sama sesuai dengan apa yang telah disepakati. Kedua, adanya kemitraan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan dalam

hal ini adalah adanya kerjasama oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yakni sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh Bapak Rifqi selaku bagian tematik bahwa adanya keterkaitan antara 4 pilar dalam administrasi pertanahan yang secara terintegrasi untuk bekerjasama dalam inovasi program KAKAP. (wawancara dengan R pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Pada dasarnya administrasi petanahan tidak hanya menjadi kewenangan dari BPN saja namun ada beberapa instansi terkait dalam kepengurusan pertanahan yang selama ini melalui proses yang rumit dan memakan waktu lama. Instansi terkait tersebut meliputi, pertama *land tenure* / pendaftaran tanah merupakan Tugas Pokok dan Fungsi dari BPN. Kedua, *land value* / Nilai tanah menjadi kewenangan dari 3 lembaga yakni, BPKAD, KPP Pratama dan BPN. Ketiga, *land use* / Tata ruang dalam hal ini menjadi kewenangan dari BAPPEDA dan yang Ke empat, *land development* / Land development merupakan kewenangan dari Pemda terkait dengan ijin-ijin Keagrariaan dan Tata Ruang. Adanya tim kerja dan kemitraan yang memiliki satu tujuan akan dinilai berhasil jika dapat menghasilkan gagasan inovasi. Tim akan dinilai memiliki produktivitas tinggi ketika kualitas dan kuantitas dari inovasi dapat menyelesaikan berbagai persoalan publik maupun persoalan dalam instansi pemerintahan.

5) Pengembangan kinerja inovasi

Pengembangan kinerja dalam inovasi sangat dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya. Seringkali sebuah inovasi program sulit dijalankan hanya karena tidak terdefinisi dengan baik dan jelas tolak ukurnya. Mengukur kinerja inovasi sangat dibutuhkan agar semua pihak juga dengan jelas dapat membedakan antara keberhasilan dan kegagalan. Menilai keberhasilan memberi peluang besar untuk memetik pelajaran dari sebuah keberhasilan. Hal tersebut sangat penting untuk menunjukkan kepada masyarakat sehingga akan dengan mudah meraih dukungan dari segala pihak. Dukungan berbagai pihak dibutuhkan untuk memperkuat posisi inovasi sehingga program inovasi dapat berlangsung secara berkelanjutan.

Dari penjelasan diatas adanya dukungan dari pihak luar untuk inovasi program KAKAP sangat jelas adanya. Inovasi KAKAP merupakan salah satu terobosan Pemerintah Kabupaten Gresik dalam memperbaiki pelayanan publik di bidang pertanahan yang masuk menjadi salah satu inovasi terbaik di Indonesia melalui Keputusan Menteri Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau PANRB No. 20/2017 tentang Penetapan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017. (<https://www.menpan.go.id/>).

Adanya dukungan dari pihak luar tentunya menjadikan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik semakin percaya diri dalam mengembangkan inovasi program KAKAP. Penghargaan yang telah didapatkan merupakan suatu

keberhasilan, dan dapat memungkinkan inovasi program KAKAP untuk dikembangkan pada kantor pertanahan di seluruh Indonesia.

6) Pengembangan jaringan

Pengembangan jaringan inovasi dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih lestari dan membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas. Inovasi senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. pengembangan jaringan inovasi melibatkan 3 hal penting, yakni identifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, metode perlibatan pihak luar dan instrumen yang paling efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi.

Inovasi program KAKAP dalam pengembangannya tentu melibatkan jaringan seperti yang diungkapkan oleh Bapak I Made Supriyadi bahwa adanya 4 (empat) pilar administrasi pertanahan. sehingga dari adanya koordinasi administrasi pertanahan tersebut maka masyarakat adalah sebagai tujuan utama dari pengembangan inovasi. Selain sebagai penikmat layanan inovasi masyarakat juga sebagai sumber pengetahuan yakni melalui kebutuhan dan tuntutan masyarakat tersebut dapat memberikan pengetahuan kepada pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. (wawancara dengan IMS pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral)

Adanya pengembangan melalui jaringan tersebut diatas maka akan membuat kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mengetahui bahwa suatu pengembangan pula tidak akan terlepas dari teknologi informasi dan

komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga akan memungkinkan terjadi percepatan layanan akibat dari adanya pengetahuan yang baru yang dimiliki para pegawai. Sehingga akan mendorong perubahan yang akan berpengaruh pada organisasi khususnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

a. Faktor Pendukung

Ada beberapa faktor utama yang dapat mendorong keberhasilan suatu inovasi. Menurut Turell. Et.al (2006) dalam Noor (2013 : 133), yakni sebagai berikut : Pertama, *Leadership and followership*. Kedua, *Climate and environment (innovation culture)* dan Ketiga, *Structured idea management process*. Faktor tersebutlah yang akan digunakan untuk analisis dalam penelitian ini.

1) *Leadership and followership*

Faktor pendukung yang pertama yakni *Leadership and followership*. Dalam hal ini seorang pemimpin memiliki pengaruh yang kuat didalam suatu organisasi. Inovasi sektor publik biasanya terjadi secara *top-down*. Adanya kepemimpinan yang inovatif memungkinkan terjadinya inovasi dalam pelayanan sektor publik.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengaruh seorang pemimpin dalam hal ini yaitu Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Pemimpin yang inovatif tersebut menunjukkan bahwa suatu pelayanan publik yang akan diberikan

akan selalu memiliki pembaruan. Adanya pembaruan yang dibuat juga tidak terlepas dari pihak-pihak terkait atau instansi seperti BAPPEDA, KPP Pratama dan lainnya yang terlibat dalam program KAKAP. Adanya hal tersebut membuat tugas-tugas dari masing-masing pihak menjadi jelas dan terkoordinasi dengan baik. Dengan adanya kerjasama yang baik antara instransi, pemimpin maupun pegawai yang telah bekerja sama dalam inovasi tentu akan memberikan dampak positif terhadap program yang akan dijalankan. Keberadaan *Leadership* dan *followership* sangat berpengaruh pada kesuksesan program KAKAP.

2) *Climate and environment (innovation culture)*

Climate and environment (innovation culture) merupakan iklim dan lingkungan/budaya dalam inovasi yang berarti hal ini sangat penting sebagai latar belakang terciptanya suatu proses sehingga dapat muncul menjadi sebuah inovasi. Iklim yaitu adanya Kepala Kantor Pertanahan Terpadu yang memberikan jalan dan dukungan untuk melakukan perubahan. Perubahan tersebut adalah berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik yang direncanakan untuk memperbaiki administrasi pertanahan.

Lingkungan atau budaya inovasi itu adalah adanya keinginan dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya yang dilakukan telah jelas tergambar dari adanya inovasi-inovasi yang dilakukan oleh BPN sebelumnya dan khususnya dalam Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia sebagai pelaksana jalannya inovasi tersebut. Beberapa inovasi yang telah dilakukan sebelumnya seperti inovasi, Larasita dan Layanan SMS Informasi Pertanahan 2409. Adanya inovasi program KAKAP adalah wadah dari kreativitas dan upaya dari Kepala

Kantor dan pegawai maupun instansi terkait yang sesuai dengan Motto pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu “Melayani dengan hati”. Dengan penjelasan yang telah dijabarkan oleh peneliti sebelumnya adanya permasalahan dalam administrasi pertanahan dimana Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ingin memberikan kemudahan dalam pengurusan pertanahan yang sebelum adanya inovasi, pelayanan publik dirasa masih kurang maksimal karena lama dan rumitnya administrasi pertanahan.

3) *Structured idea management process*

Adalah proses manajemen ide yang telah terstruktur sehingga dapat menghasilkan inovasi yang matang dan terpusat. Penjabaran ide yang jelas dari Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dengan pihak yang terkait dalam inovasi program KAKAP adalah cerminan dari perencanaan yang baik sehingga dapat berjalan secara berkelanjutan. Inovasi program KAKAP yang telah digagas mulai dari tahun 2014 membuktikan bahwa dalam pelaksanaannya telah melalui berbagai pemikiran, pertimbangan, dan suatu permasalahan. Proses ide yang terstruktur membuat inovasi yang dijalankan akan lebih siap sehingga dapat meminimalisir kegagalan dalam pelaksanaan kedepannya.

a. Faktor Penghambat Inovasi

Untuk mencapai sebuah inovasi yang dapat memberikan perubahan baru, dalam penerapannya tidak selalu mudah akan tetapi juga terdapat hambatan-hambatan yang terjadi. Terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi penghambat dalam proses maupun pelaksanaan dalam suatu inovasi. Faktor penghambat tersebut menurut Borins dalam Noor (2013 : 25) adalah sebagai berikut :

1) Dari Dalam Birokrasi

Faktor yang pertama adalah muncul dari dalam suatu birokrasi. Dalam suatu birokrasi muncul sikap apatis, sikap tersebut tentunya sangat tidak sesuai dengan inovasi. Inovasi merupakan hal yang menuntut adanya suatu perubahan baru baik dalam perubahan kecil maupun dalam perubahan yang besar. Keberhasilan dari suatu inovasi dalam sektor publik itu sendiri tidak terlepas dari adanya peran birokrasi. Adanya birokrasi adalah sebagai penentu bagaimana arah dan pelaksanaannya dalam suatu perubahan atau inovasi. Tanpa adanya semangat dalam birokrasi untuk berinovasi maka akan menjadi mustahil apabila suatu inovasi tersebut untuk dapat dilakukan.

Penghambat dalam proses inovasi program KAKAP ini adalah sikap apatis dari dalam birokrasi. Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan yang telah diungkapkan oleh Bapak I Made Supriyadi yang menjelaskan bahwa sebenarnya inovasi ini telah diinformasikan kepada seluruh pegawai baik yang terkait dengan inovasi maupun tidak, akan tetapi pada kenyataannya masih ada sebagian besar pegawai yang acuh dan tidak ingin mengetahui lebih dalam mengenai inovasi program KAKAP ini. (wawancara dengan IMS pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral).

Sikap apatis tersebut juga sudah peneliti buktikan dimana saat akan melakukan penelitian dan wawancara pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, pada saat bertanya kepada petugas pelayanan yang ada di bagian pelayanan mereka cenderung mengalihkan peneliti kepada beberapa pegawai lain yang berada di sekitar. Hal tersebut tentunya menjadi penghambat dalam suatu birokrasi

khususnya dalam inovasi program KAKAP yang dijalankan menjadi kurang maksimal.

2) Dari Lingkungan Diluar Sektor Publik

Faktor penghambat selanjutnya adalah dari lingkungan diluar sektor publik. hambatan yang berasal dari luar sektor publik ini seperti adanya keraguan publik terhadap efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program. Keraguan publik ini mengakibatkan pelaksanaan suatu program menjadi terhambat. Karena dengan adanya rasa saling percaya antara birokrasi, instansi dan masyarakat dapat menjadikan pelaksanaan inovasi berjalan dengan lancar sesuai dengan pa yang menjadi tujuan.

Penyajian data yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam inovasi pelayanan publik melalui program KAKAP ini ditemukan adanya kesulitan. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Bapak I Made Supriyadi yang menjelaskan bahwa adanya hambatan yang terjadi dalam beberapa instansi terkait dengan administrasi pertanahan ini, seperti tidak ada keterbukaan untuk sharing data. (wawancara dengan IMS pada tanggal 19 Februari 2018, 10.00 WIB di ruang Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral).

Hal seperti ini mungkin saja terjadi ketika instansi yang saling berkaitan tersebut tidak menaruh kepercayaan yang suturenya pada inovasi program KAKAP ini. Artinya masih dibutuhkan kerjasama yang menguntungkan dan sosialisasi lebih lanjut diantara pemerintah tersebut. Sehingga dalam pencapaian suatu tujuan khususnya pada inovasi program KAKAP ini belum sepenuhnya dapat berjalan dengan maksimal.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi yang di buat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ini merupakan ide atau gagasan terbaru yang diciptakan untuk menampung data-data terkait dengan pertanahan. Inovasi program KAKAP ini adalah sebagai pemersatu oleh beberapa pemangku kepentingan yang terkait dengan administrasi pertanahan. Inovasi KAKAP ini dikemas menjadi suatu layanan yang mudah untuk diakses. Dapat dikatakan demikian karena didalam inovasi program KAKAP ini adalah hasil dari membangun basis data dan basis peta secara kongkrit dan terpusat guna menggambarkan bidang tanah atau bidang desa, sehingga pemberian informasi yang berhubungan dengan pertanahan dapat dilakukan dengan cepat dan terpadu.

Inovasi dalam pelayanan publik perlu dilakukan agar dapat menjadi sebuah solusi dalam permasalahan pada administrasi pertanahan. Sebelum adanya inovasi program KAKAP selama ini permasalahan administrasi pertanahan adalah karena adanya perbedaan rujukan peta dalam perencanaan pembangunan di masing-masing daerah. Adanya inovasi program KAKAP yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik adalah sebagai penyempurnaan dari dan terintegrasi



dalam aplikasi yang sudah ada sebelumnya sudah ada yakni aplikasi Kegiatan Komputerisasi Pertanahan (KKP). Fokus utama adanya inovasi KAKAP adalah pemberian kemudahan dalam mengakses informasi atau data pertanahan dengan hanya satu kali “klik” tanpa melewati proses yang rumit dan memakan waktu lama.

Setiap inovasi yang dimunculkan oleh organisasi pemerintah maupun swasta memiliki beberapa proses atau fase dalam pembentukannya, begitu pula dengan inovasi program KAKAP untuk layanan administrasi pertanahan terpadu. Dengan adanya proses dalam pengembangan inovasi maka akan memperkecil kemungkinan untuk gagal apabila sudah diterapkan. Pembentukan inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melewati 3 (tiga) proses pengembangan yaitu : Pertama, identifikasi kebutuhan dan masalah, hal tersebut dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap kekurangan dari pelayanan yang sebelumnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kedua, Riset dasar dan aplikatif, adalah proses menentukan inovasi yang dapat menyelesaikan permasalahan dengan melibatkan aktor yang bersangkutan mulai dari *Top manager*, *middle* dan *low* hingga instansi terkait yang berada dalam administrasi pertanahan. Ketiga, Pengembangan program yakni dilakukan dengan membangun komitmen organisasi, penganggaran, pembagian kerja, dan pembangunan sistem yang berbasis teknologi dan informasi.

Dari adanya proses dalam inovasi yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, dapat diketahui bahwa program KAKAP adalah terobosan baru sebagai upaya penyempurnaan data-data yang sebelumnya masih dilakukan

secara manual. Inovasi KAKAP menjadikan administrasi pertanahan di Kabupaten Gresik dapat dilakukan secara terpadu sebagai upaya agar lebih ramah terhadap masyarakat. Program KAKAP terintegrasi dengan aplikasi KKP yang sudah terpasang di seluruh Indonesia. Hadirnya inovasi terkait pelayanan pertanahan yang dapat mempercepat, mempermudah dan mempermudah pembuatan sertifikat hak atas tanah di lingkungan Kementerian ATR/BPN, diharapkan dapat memberikan kepastian hak atas tanah kepada setiap masyarakat.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan dari program KAKAP tidak jarang masih mengalami hambatan karena ternyata belum membuat seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik mengetahui adanya program tersebut. Terutama pegawai yang tidak secara langsung terlibat dalam pembuatan inovasi tersebut, sehingga menjadikan informasi program KAKAP sangat terbatas hanya dalam lingkup pegawai yang berkompeten untuk menjalankannya. Hal tersebut terjadi karena adanya sikap apatis oleh sebagian besar pegawai. Penting bagi seluruh anggota organisasi pemerintahan untuk mengetahui adanya suatu inovasi karena dapat memberikan penyuluhan apabila masyarakat mengalami kesulitan. Oleh karena itu perlu adanya sosialisasi dan pemahaman lebih lanjut untuk mengajak seluruh pegawai kantor pertanahan

agar tertarik dan memiliki tanggung jawab diri terhadap apa yang dijalankan di lingkungan khususnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.

2. Adanya program KAKAP yang terintegrasi secara langsung dengan aplikasi KKP ternyata belum membuat program ini dapat diakses secara massal atau terbuka oleh masyarakat melalui website KKP. hal tersebut karena didalam KKP terdapat informasi dan data-data yang bersifat rahasia sehingga masyarakat masih perlu untuk datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik apabila ingin mendapatkan informasi terkait administrasi pertanahan. permasalahan tersebut tentunya masih harus dikaji dan diperbaiki lebih lanjut oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik agar kedepannya, kemudahan dapat dirasakan oleh masyarakat apabila dapat mengakses secara online dan massal dalam pelaksanaan inovasi program KAKAP.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia Policy Briefs. Landpolicy.
- Ismaya, Samun. 2013. *Hukum Administrasi Pertanahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kabupaten Gresik “Demografi” diakses pada tanggal 3 November 2017 dari <http://gresikkab.go.id/profil/demografi>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun (2017).
- Kamus Terbaru Bahasa Indonesia. 2008. Surabaya: Tim Reality Publisher.
- Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2017.
- Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Tahun 2018.
- Kementrian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 <http://www.bpn.go.id/>.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. “Top 99 Inovasi Pelayanan Publik” diakses pada tanggal 4 Oktober 2017 dari <https://www.menpan.go.id/>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden No. 7 Tahun 1979 tentang Rencana Pembangunan Lima Tahun Ketiga.
- Ketetapan MPR Nomor IV/MPR/1978 Tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*. Sage Publications:Inc
- Mindarti, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik*. Malang: Bayumedia.
- Muluk, M. R. Khairul. 2008. *Knowledge Managenent Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Byumedia Publishing.

- Murad, Rusmadi. 1977. *Penyelesaian Sengketa Hukum Atas Tanah*. Bandung: Alumi.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif/lexy.j*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press.
- Ombudsman Republik Indonesia “Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016” diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok- Pokok Agraria.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Timur 2011-2031.
- Peraturan Menteri Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2004 tentang Penatagunaan Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan 1 Peta Pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1 : 50.000.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementrian Agraria dan Tata Ruang.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Larasita.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

www.bpn.go.id

LAMPIRAN 1

Surat Rekomendasi Penelitian dari Pemerintah Kabupaten Gresik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah

	PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)
	Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Telp. 3952825 – 30 psw. 209, 3952812 Website : http://bappeda.gresik.go.id email : bappeda@gresikkab.go.id GRESIK
Gresik, 2 Januari 2018	
Nomor : 070/01/437.71/2018	Kepada
Sifat : Penting	Yth. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu
Lampiran : 1 (Satu) Berkas	Administrasi Publik, Fakultas
Perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian	Ilmu Administrasi Universitas
Survey/ Research/KKN	Brawijaya
	di –
	Malang
Dasar :	
1. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik;	
2. Peraturan Bupati Gresik Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik;	
3. Surat dari Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya di Malang Nomor: 18787/UN10.F03.11.11/PN/2017 tanggal 15 Desember 2017 Perihal Riset/ Survey.	
Maka dengan ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menyatakan tidak keberatan atas dilakukannya kegiatan yang dilakukan oleh:	
1. Nama	: Tety Yostafia Irmayanti
2. NIM/NIK/NIDN	: 145030101111147
3. Pekerjaan	: Mahasiswa
4. Alamat	: Jl. Mayjend Sungkono 33, RT.5 RW.2 Desa Kembangan Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik
5. Keperluan dilakukannya survey/penelitian/KKN	: Untuk Melaksanakan Penelitian dengan Judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (KAKAP) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik)”
6. Tempat melakukan survey/penelitian/KKN	: Kab. Gresik
7. Waktu Pelaksanaan survey/penelitian/KKN	: 2 Januari 2018 - 2 Maret 2018
8. Peserta/Pengikut	: -

- 2 -

Dalam melakukan kegiatan survey / research / penelitian agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebelum dan setelah dilaksanakannya survey / research / penelitian diwajibkan melapor kepada Instansi terkait;
2. Tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan lain diluar kegiatan survey / research / penelitian yang dilakukan;
3. Setelah melakukan survey / research / penelitian selambat - lambatnya 1 (satu) bulan agar menyerahkan 1 (satu) ex. / buku hasil survey / research / penelitian kepada Bupati Gresik melalui Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik.

Demikian rekomendasi ijin penelitian / survey / research ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

**An. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)
KABUPATEN GRESIK
Kabid. Penelitian dan Pengembangan**



JUNI BUDI ASTUTI. S.P
Pembina
NIP. 19640605 199302 2 002

Tembusan :

1. Yth. Sdr. Kepala Kantor Kesbangpol Kab. Gresik;
2. Yth. Sdr. Kepala Dinas Pertanahan Kabupaten Gresik;
3. Arsip

LAMPIRAN 2

Tanda Terima Penelitian dari Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik



LAMPIRAN 3

Pedoman Wawancara Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik

(Diajukan kepada penanggung jawab pelaksana program)

1. Apa yang dimaksud dengan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 2. Sejak kapan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) mulai diterapkan ? dan apakah program inovasi tersebut berkesinambungan ?
 3. Mengapa inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dikatakan sebagai inovasi dalam pelayanan publik?
 4. Apakah inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) tersebut merupakan perubahan baru dalam pelayanan publik ?
 5. Apa saja peraturan-peraturan atau kebijakan yang mendasari dan mendukung adanya inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP) ?
 6. Apakah ada standar operasional prosedur (SOP) Inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 7. Apakah inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik telah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan ?
- a) Identifikasi Masalah dan Kebutuhan
8. Siapa yang menjadi sasaran utama dari inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 9. Bagaimana proses munculnya/ yang melatarbelakangi adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 10. Apa saja masalah yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sehingga menjadi latar belakang dibentuknya inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik?
 11. Apakah ada contoh kasus terkait dengan permasalahan pelayanan sebelum adanya inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 12. Apa sajakah fasilitas yang disediakan dan bisa didapatkan oleh pengguna layanan inovasi Program Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 13. Apa yang menjadi keunggulan/ keuntungan dari adanya inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik?
- b) Riset Dasar Aplikatif
14. Bagaimana cara menemukan solusi atas permasalahan pelayanan publik yang terjadi sehingga muncul atau digagas inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) ? apakah program ini baru atau adopsi dari program lain ?
 15. Siapa yang menggagas ide maupun yang terlibat dalam inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?

16. Apakah dalam inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memanfaatkan teknologi pada program tersebut ? apa alasannya ?
 17. Apa saja teknologi yang diterapkan dalam inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 18. Apa kelebihan dari adanya teknologi dalam inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
 19. Bagaimana prosedur dalam pemakaian/ cara mengakses inovasi Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik?
- c) Pengembangan
20. Bagaimana cara mengembangkan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) yang berawal dari ide atau gagasan sampai menjadi sebuah program yang dapat digunakan oleh masyarakat, terkait sarana dan prasarana, sumber daya manusia, biaya dan lain-lainnya ?
 21. Apa yang menjadi perbedaan/ keunggulan dari inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di dibandingkan dengan inovasi lain yang terkait dengan administrasi pertanahan ?
 22. Apakah pegawai yang bertugas melaksanakan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) sudah mempunyai pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan ?
 23. Bagaimana tanggapan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dengan adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) ?
 24. Bagaimana cara yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dalam mengembangkan inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat ?
 25. Apa yang akan dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kedepannya untuk memperbaiki kekurangan dari inovasi Kadaster Lengkap (KAKAP)?
- d) Fokus Faktor Pendukung Dan Penghambat Proses Inovasi Program Kadaster Lengkap (KAKAP)
26. Apa saja faktor pendukung proses inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP):
 - a. Faktor pendukung internal organisasi ?
 - b. Faktor pendukung eksternal organisasi ?
 27. Apa saja faktor penghambat proses inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP):
 - c. Faktor penghambat internal organisasi ?
 - d. Faktor penghambat eksternal organisasi ?

(Diajukan Kepada Staff/ Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik)

1. Siapa nama Bapak/Ibu ?
2. Apa jabatan Bapak/ Ibu ?
3. Apakah anda mengetahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik telah membuat dan melaksanakan inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu ?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
5. Apakah menurut anda pelayanan publik yang terkait administrasi pertanahan akan lebih baik dengan adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) ?

(Diajukan Kepada Masyarakat Kabupaten Gresik)

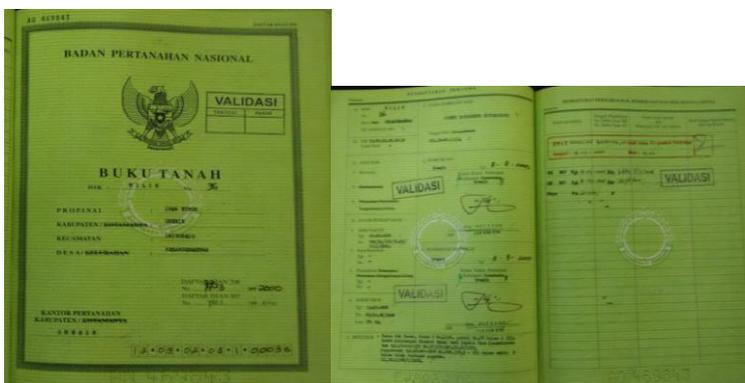
1. Siapa nama Bapak/Ibu ?
2. Apakah anda mengetahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik telah membuat dan melaksanakan inovasi pelayanan publik melalui program Kadaster Lengkap (KAKAP) untuk layanan administrasi pertanahan terpadu ?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik ?
4. Apakah menurut anda pelayanan publik yang terkait administrasi pertanahan akan lebih baik dengan adanya inovasi program Kadaster Lengkap (KAKAP) ?

LAMPIRAN 4

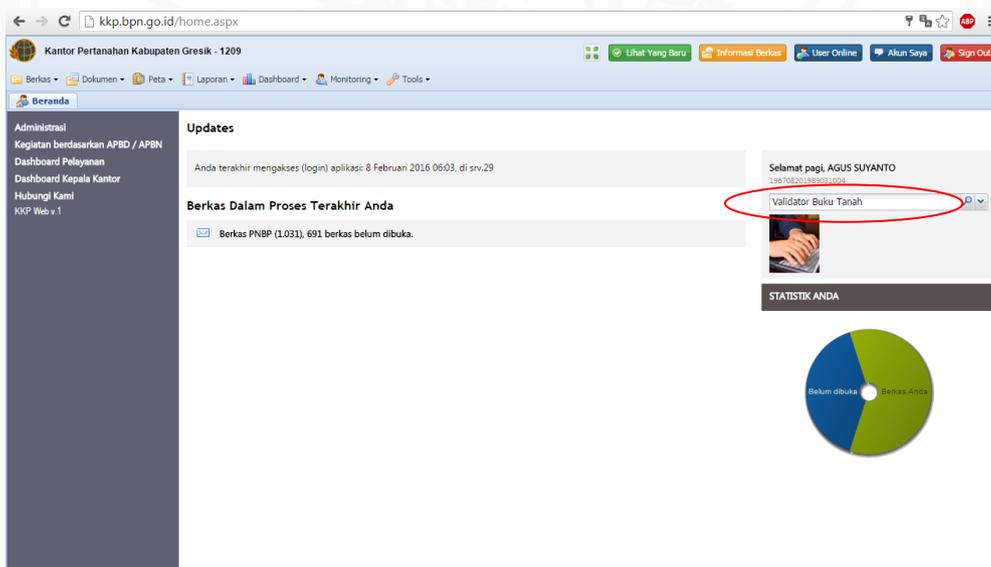
TUTORIAL VALIDASI

TUTORIAL VALIDASI BUKU TANAH

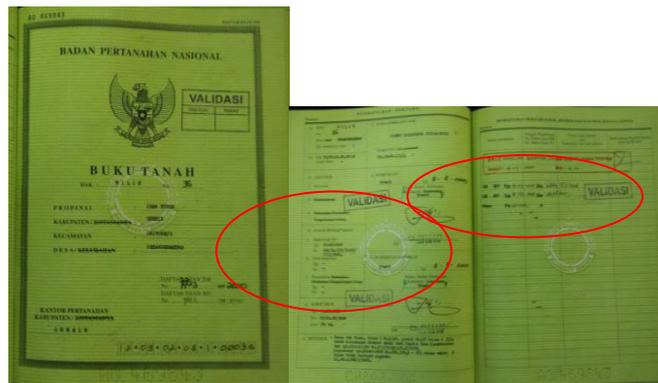
1. Siapkan Buku Tanah fisik



2. Login pada KKP Web dengan Username yang mempunyai kewenangan sebagai Validator Buku Tanah



3. Setelah itu stempel pada fisik Buku Tanah



4. Selesai



TUTORIAL VALIDASI SURAT UKUR

1. Buka Surat Ukur fisik

DAFTAR ISIAN 207

Hal lain - lain : Tanah bekas hak yasan Petok No.581 Persil No.16
Kelas di.

Daftar Isian 302 tgl. 14-12-2000 No. 6543
Daftar Isian 307 tgl. 14-1-2001 No. 259/2001

SURAT UKUR
Nomor : 02 / 07.18 / 200.01

SEBIDANG TANAH TERLETAK DALAM

Propinsi : Jawa Timur
Kabupaten / Kota : Gresik
Kecamatan : CERME
Desa / Kelurahan : JONO
Desa : Nomor Peta Pendaftaran :
Peta : 1 Kotak : C-3
Lembar :
Keadaan Tanah : Perumahan (Gereja Bethel Indonesia).
Tanda-tanda batas : Tembok-tembok dan tugu-tugu beton.

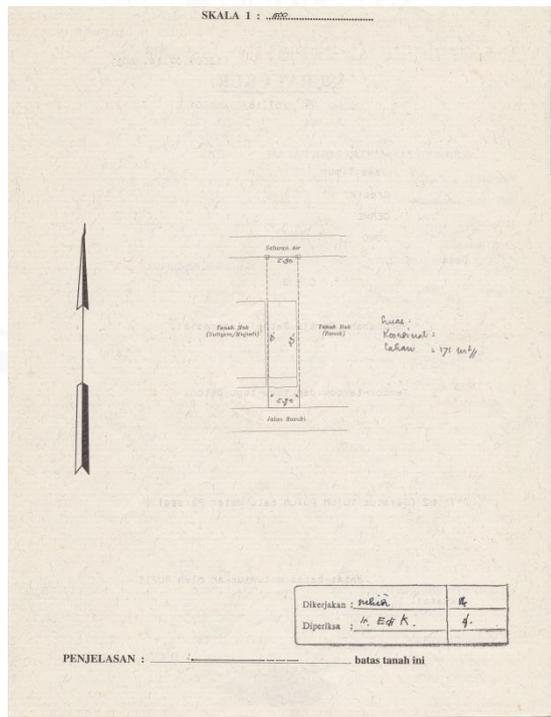
Gresik, Tgl. 16.01.2002
Kepala Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah
Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik
Drs. MOCHAMAD CHOLIK, SH, MS1
NIP. 010073847

Pemisahan Penggabungan Pengganti
Lihat surat ukur Nomor : / 200. Nomor hak :

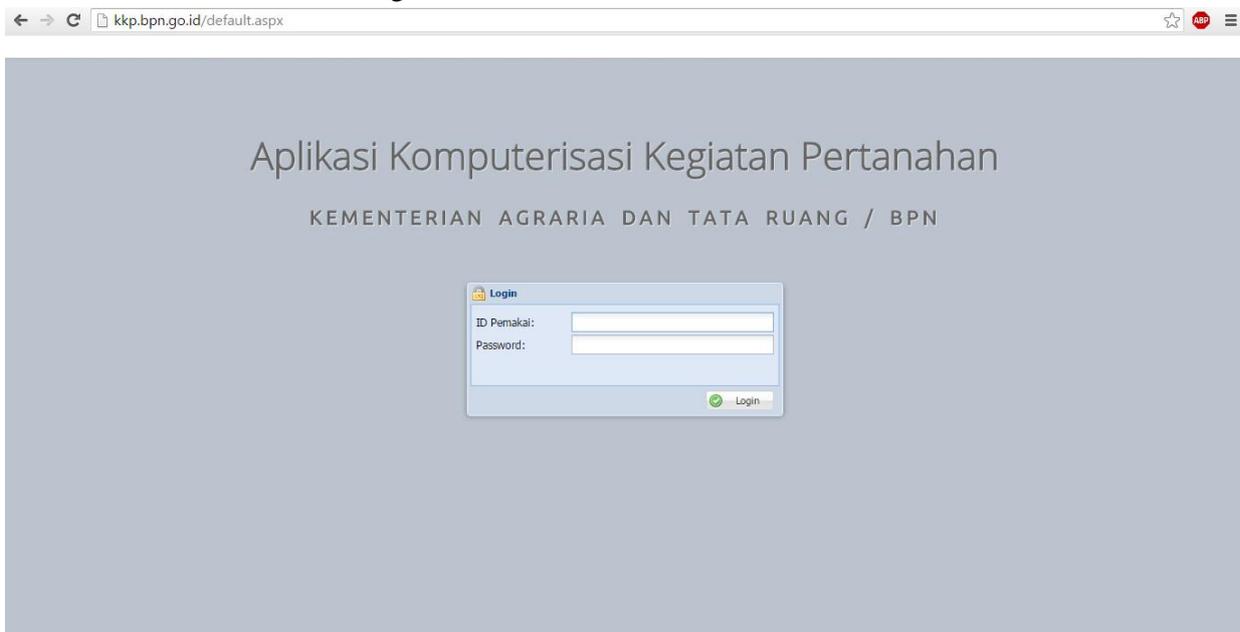
Dikeluarkan surat ukur		Luas	Nomor hak	Sisa luas
Tanggal	Nomor			

Luas : 171 M2 (Seratus Tujuh Puluh Satu Meter Persegi)
Batas-batas ditunjukkan oleh RUPII
Penunjukan dan penetapan batas : (kuasa).

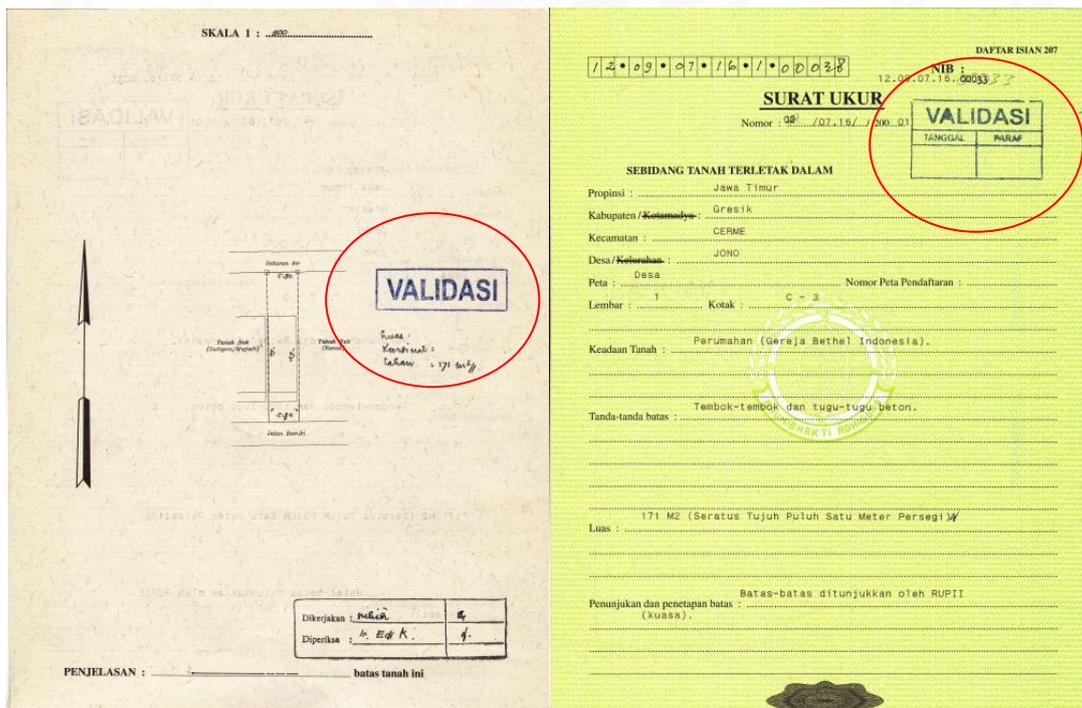
Sisanya diuraikan dalam surat ukur Nomor : / 200. Nomor hak :



2. Buka KKP WEB, dan login



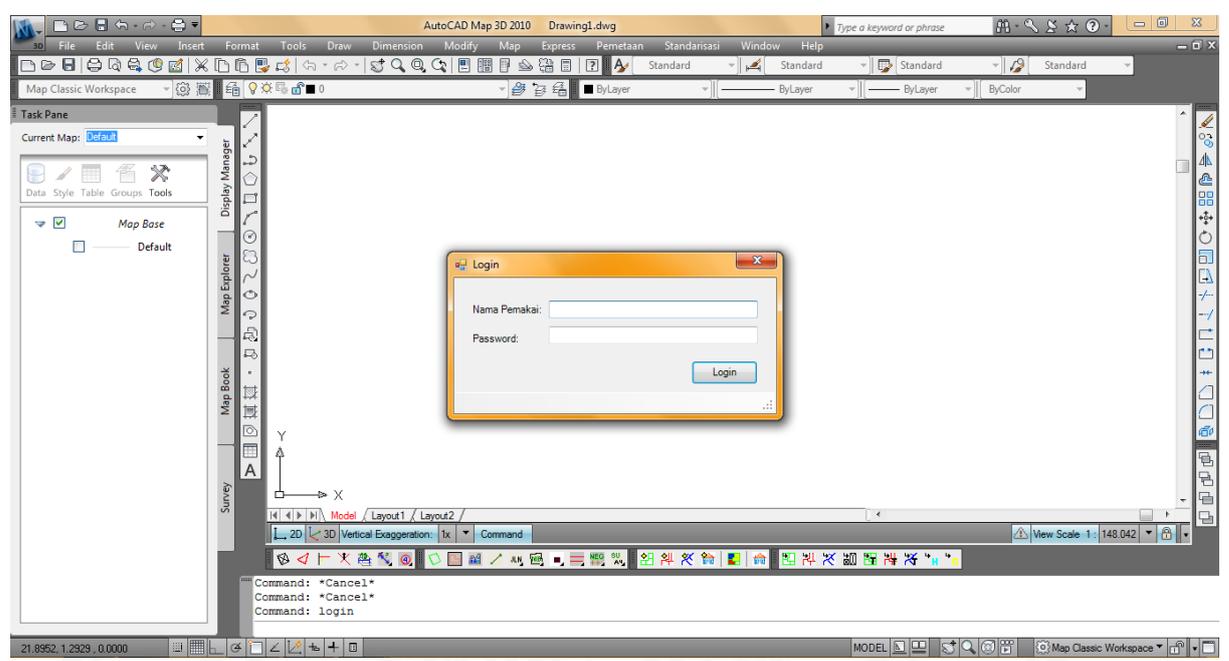
3. Setelah selesai semua, maka langkah terakhir adalah stempel validasi pada fisik Surat Ukur.



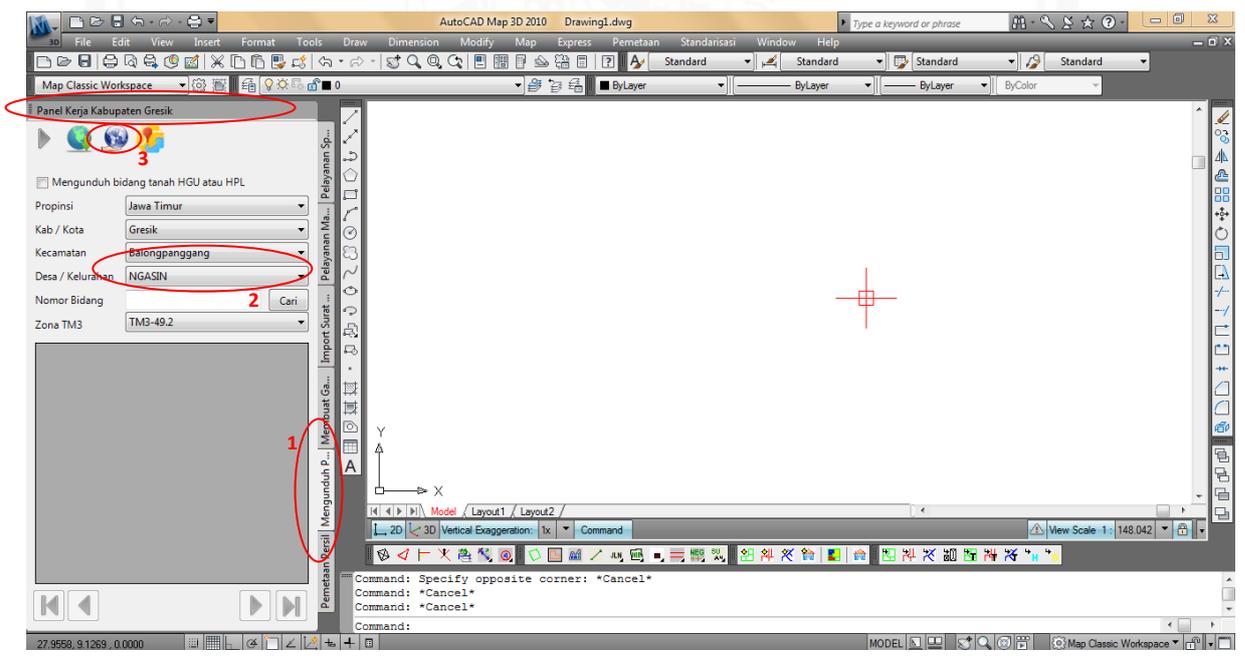
4. Selesai

TUTORIAL INTEGRASI

1. Masuk program AutoCAD, dan login.



2. Maka akan muncul Panel Kerja Kabupaten Gresik, Pilih Mengunduh Persil, kemudian masukan nama desa dan kecamatan, Klik Unduh semua.



3. Kemudian lakukan langkah sampai selesai dan hal yang sama untuk memasukkan kedalam Peta Pendaftaran KKP Web. Selesai

TUTORIAL GIM (GRAPHICAL INDEX MAPPING)

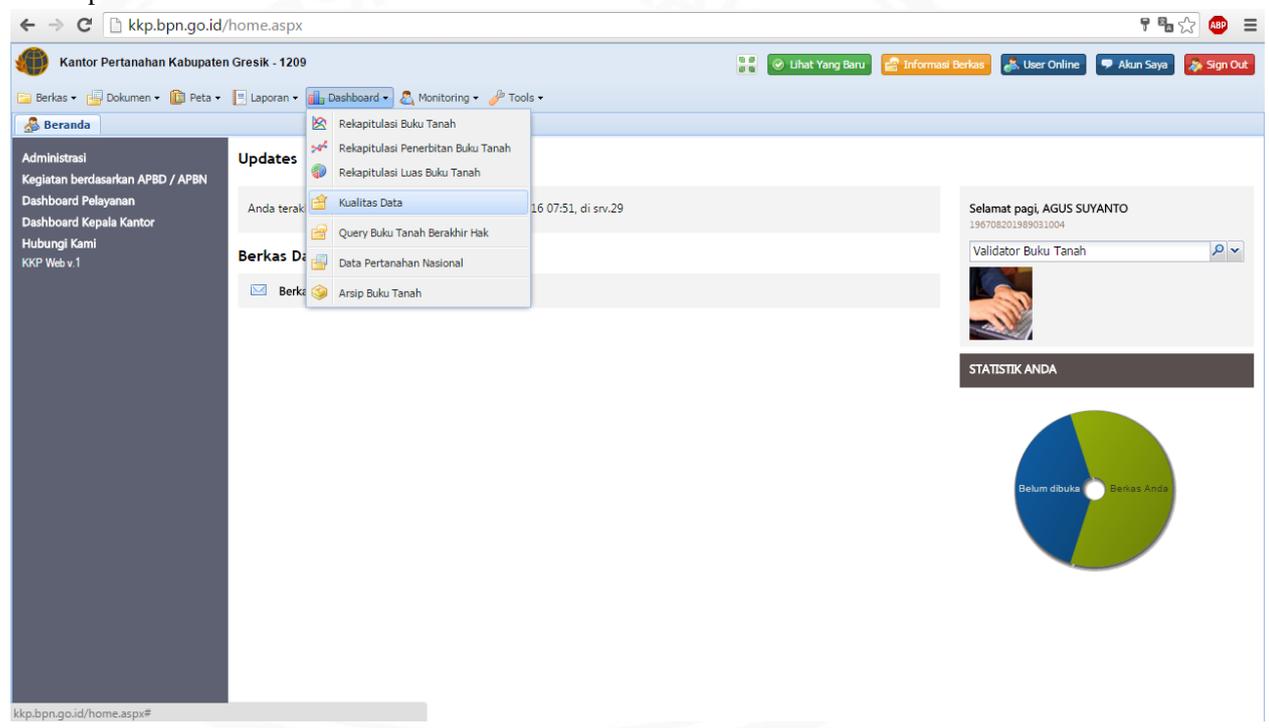
1. Pertama kita fahami dahulu pembagian kualitas data.

Tabel 1. Kualitas Data Bidang Tanah dalam GeoKKP

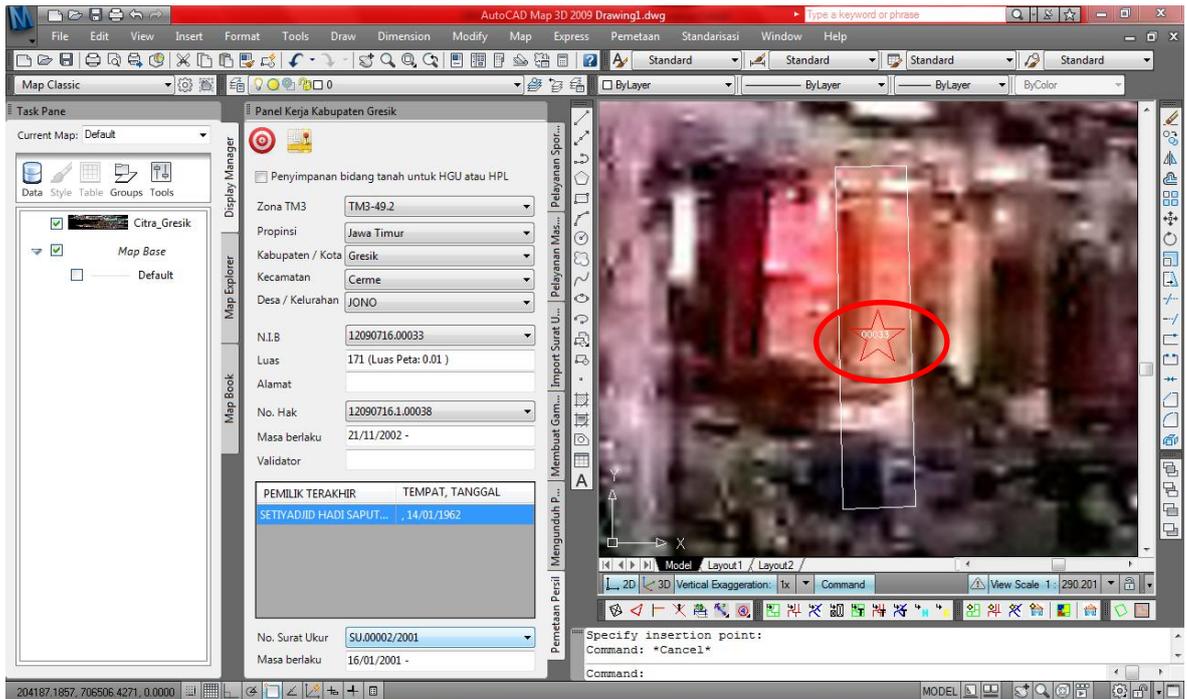
Kelas	Bidang Tanah Terpetakan	GS/SU Spasial	GS/SU Tekstual	Buku Tanah
KW 1	Ada	Ada	Ada	Ada
KW 2	Ada	Tidak Ada	Ada	Ada
KW 3	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Ada
KW 4	Tidak Ada	Ada	Ada	Ada
KW 5	Tidak Ada	Tidak Ada	Ada	Ada
KW 6	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Ada

Sumber: Pusdatin ATR/BPN, 2009

2. Dilihat dari tabel diatas, maka bidang tanah yang bisa di GIM adalah ada pada Kualitas data nomor2, 3 dan 5. Kualitas Data 6 belum bisa dikerjakan karena belum terintegrasi dengan Surat Ukurnya.
3. Kita dapat unduh dari KKP WEB



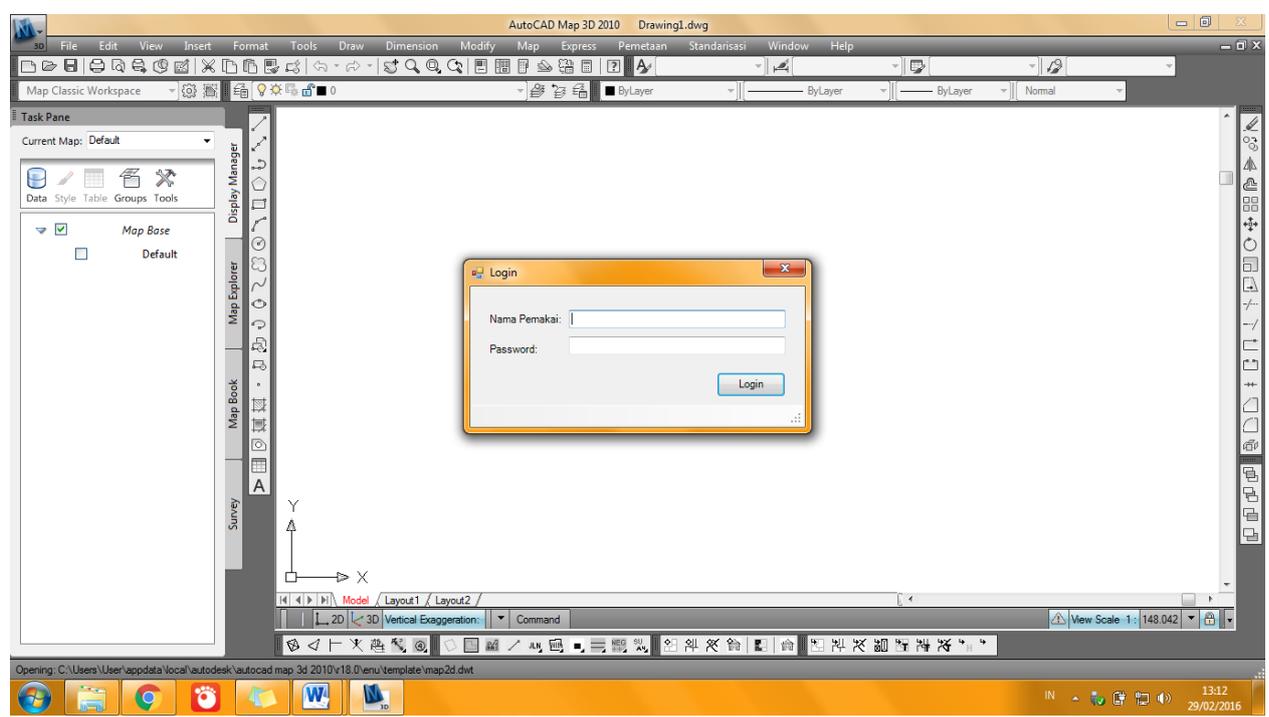
4. Dalam tahap terakhir maka akan muncul tanda bidang yang menunjukkan bahwa bidang sudah masuk dalam Peta Pendaftaran.



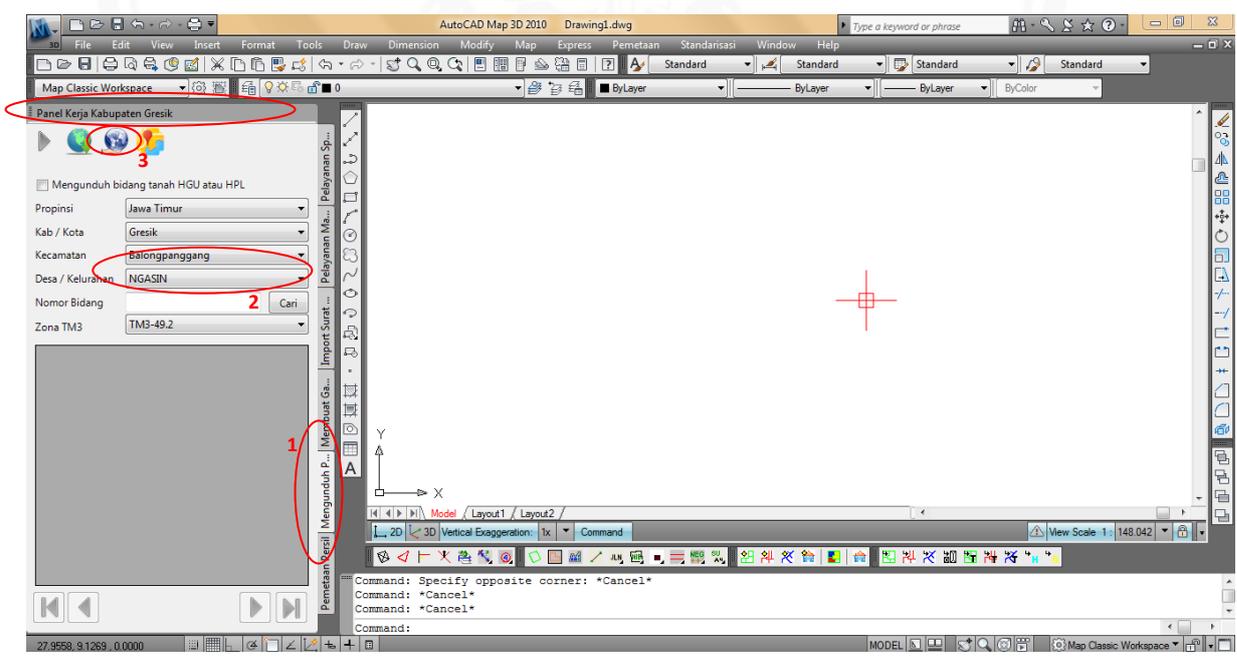
5. Selesai

TUTORIAL DELINEASI

1. Buka AutoCAD,dan Login.



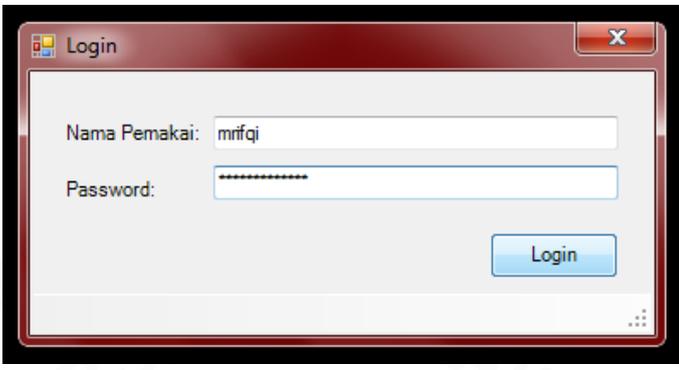
2. Maka akan muncul Panel Kerja Kabupaten Gresik, Pilih Mengunduh Persil, kemudian masukan nama desa dan kecamatan, Klik Unduh semua.



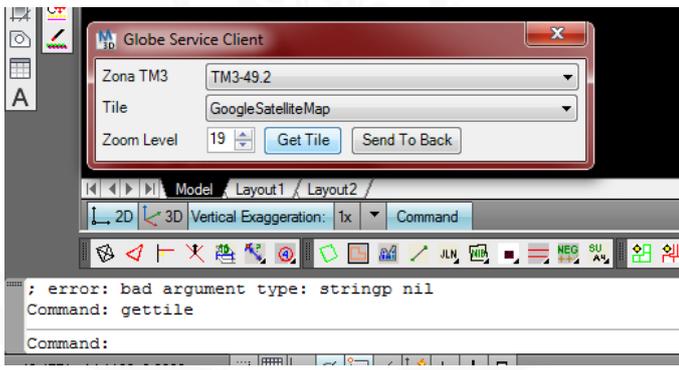
PETA PENDAFTARAN

A. SINKRONISASI PETA PENDAFTARAN

1. Buka AutoCAD Map 3D 2009/2010/2012 yang sudah ter-install aplikasi GeoKKP.
2. Lakukan proses Login.
 Apabila jendela login tidak muncul, ketik *netload* lalu enter. Kemudian pilih *kkpwebgeo.dll*



3. Buka citra satelit atau foto udara yang akan dijadikan acuan penyesuaian bidang.
 Jika tidak ada Foto Udara / Citra satelit, kita dapat menggunakan acuan citra satelit yang bisa di download melalui aplikasi GeoKKP AutoCAD, contohnya citra “Google Satelite Map”.
 - Ketik *gettile* lalu enter
 - Sesuaikan Zona TM3
 - Pilih Tile “Google Satelite Map”
 - Pilih Zoom level 19 dengan ketelitian paling tinggi (atau sesuai kebutuhan)
 - Kemudian klik *Get Tile*



- arahkan pointer pada posisi citra yang akan di download, sehingga citra dapat muncul

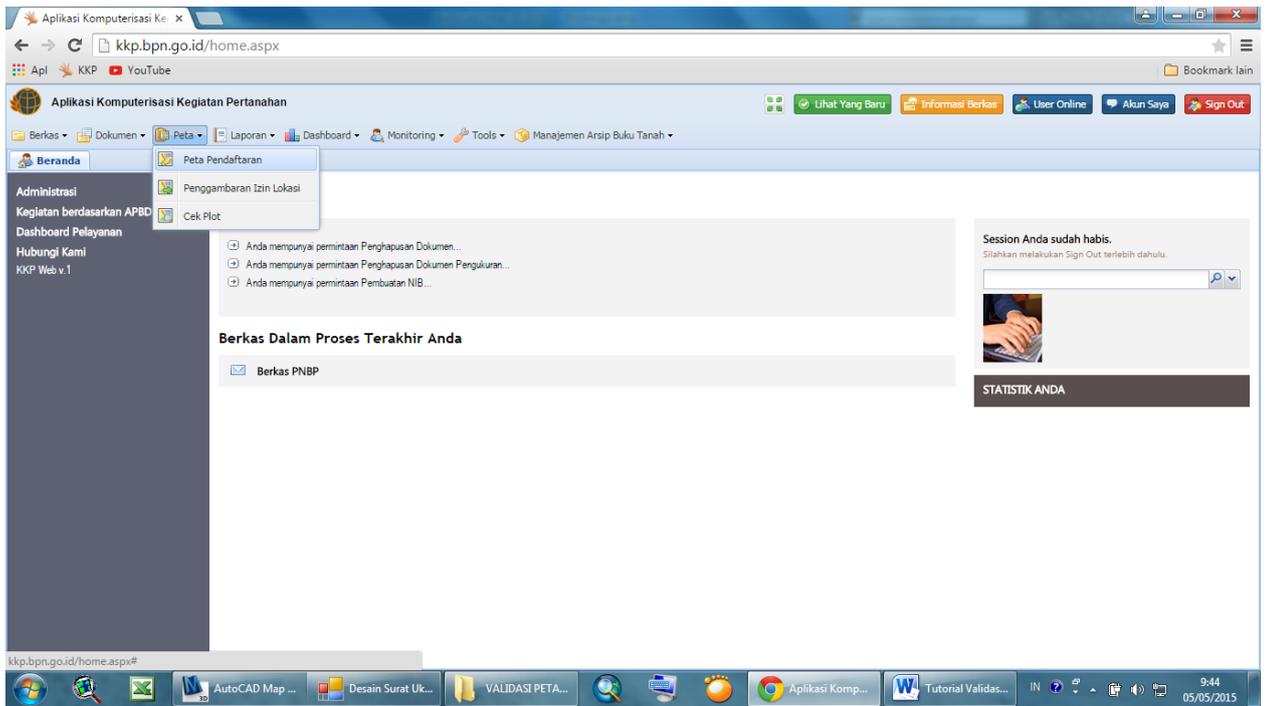
B. IMPORT SURAT UKUR (SPASIAL)

C. PEMETAAN PERSIL

D. VALIDASI PETA PENDAFTARAN

- Buka browser
- Buka website *kkp.bpn.go.id*
- Lakukan proses login
- Klik tab “Peta”, pilih “Peta Pendaftaran”





- Klik tab “Query”
- Sesuaikan kecamatan dan Desa
- Klik icon “i” untuk mendapatkan informasi bidang
- Klik pada bidang Terdaftar (Pastikan data lengkap, meliputi Nama Wilayah, NIB, Luas, No Sertipikat, dan Surat Ukur)
- Jika posisi sudah sesuai, maka klik tombol “validasi” atau ikon centang hijau

