

PENGGUNAAN APLIKASI SIPANDU DALAM RANGKA KEMUDAHAN PELAYANAN PERTANAHAN DIKANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

Asep Dindin Haerudin

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Jayabaya Jakarta

Email: Asepdin2h@gmail.com

Abstrak

Kemudahan faktor pelayanan pada sektor pertanahan adalah sebuah visi yang dirancang demi mewujudkan misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai bentuk inovasi maka lahirlah ide untuk membuat sebuah layanan berbasis elektronik yang saling terintegrasi, yaitu SI PANDU (Sistem Portal Informasi Terpadu). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari masyarakat yang melakukan pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan di kantor pertanahan kota administrasi Jakarta utara. Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara pada bulan Februari 2022 sampai dengan Mei 2022. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara periode Februari tahun 2022 sampai dengan Mei 2022 adalah sangat baik atau memuaskan.

Kata Kunci: layanan berbasis elektronik, pelayanan public, rumus product moment pearson rumus cronbach's alpha.

Abstract

Convenience of service factor in the land sector is a vision designed to realize the mission on consummating service quality. As a form of innovation, the idea was born to create an integrated electronic-based service. It is known as SI PANDU (Integrated Information Portal System). This research was intended to determine the public service at the North Jakarta Administration City Land Office which measured using the Community Satisfaction Index. This research used a quantitative descriptive method by collecting data and information directly from community who performs public services to determine the level of community satisfaction from services at the land office of the North Jakarta administration. The research was conducted at the

Land Office of North Jakarta Administration from February 2022 to May 2022. The sampling technique used was non-probability sampling with accidental sampling type. Data collection techniques were carried out by observation, documentation and questionnaires. The validity test used the Pearson Product Moment formula and the reliability test used the Cronbach's Alpha formula. From the results of the research, it can be seen that the Community Satisfaction Index (IKM) for services at the North Jakarta Administrative City Land Office for the period February 2022 to May 2022 is Very good or satisfied.

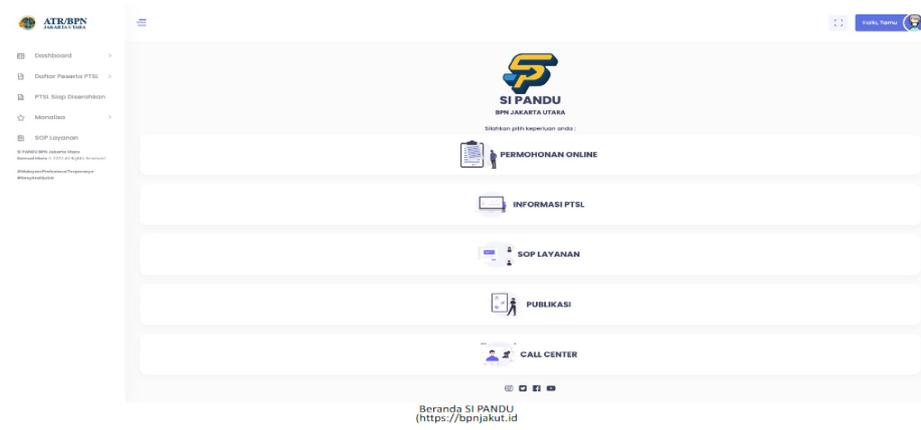
Keywords: *electronic-based service, public service, pearson Product Moment formula, Cronbach's Alpha formula*

Pendahuluan

Berawal dari kesulitan masyarakat karena pandemi yang sedang melanda Indonesia, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan dan informasi. Oleh karena itu, lahirlah ide untuk membuat sebuah layanan berbasis elektronik yang saling terintegrasi, yaitu SI PANDU (Sistem Portal Informasi Terpadu) sebagai sebuah sistem teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya (Amalia & Supriatna, 2017). Menurut (Gunawan et al., 2022) menyatakan bahwa e-government atau sering disingkat menjadi e-gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai. Terkait bagaimana proses menciptakan kemudahan pelayanan yang berkualitas dibidang penyelenggaraan pelayanan pertanahan secara Profesional dan Berstandar Dunia di BPN Jakarta, maka dari itu dilakukan analisis data mana yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas penyelenggaraan pelayanan pertanahan (Hilda, 2014).

Fitur-fitur yang dikembangkan pada aplikasi SIPANDU memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan darimana saja dan kapan saja. Fitur ini telah terintegrasi dengan fitur Konfirmasi dan Kedatangan dan Sistem Broadcast untuk lebih memberi kemudahan serta kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Sistem yang aktif dan proaktif adalah hal yang paling menonjol dalam sistem broadcast ini. Fitur ini memungkinkan untuk mengirim pesan email dan whatsapp kepada masyarakat pengguna layanan.

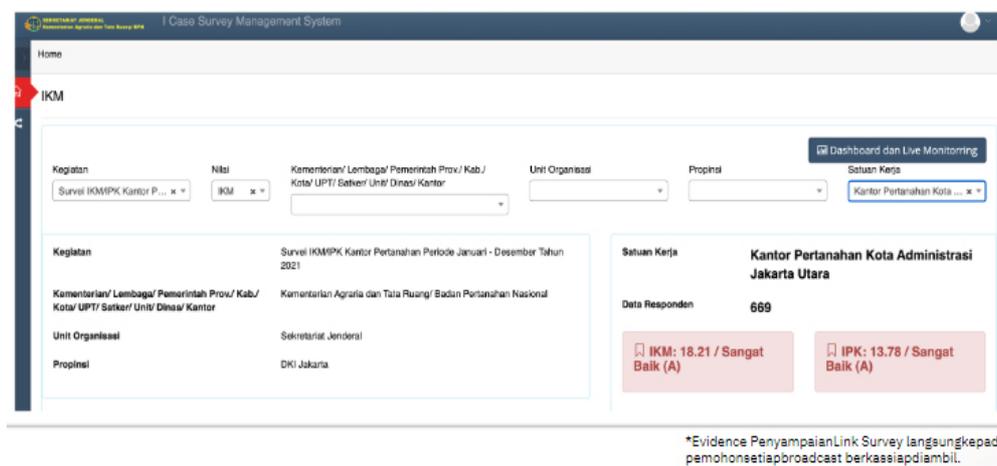
Penggunaan Aplikasi Sipandu Dalam Rangka Kemudahan Pelayanan Pertanahan Dikantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara



Pengawasan terhadap implementasi standar pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, baik dari internal maupun eksternal (Desiana, 2013). Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan pelayanan berbasis elektronik dapat memberikan kemudahan. Faktor tersebut diantaranya:

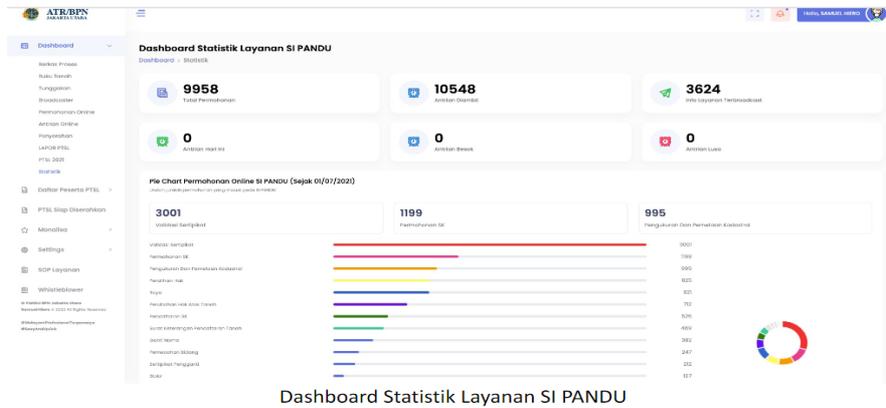
1. Mampu menyediakan sistem terpadu. Perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat bawah sampai pusat harus dapat disediakan.
2. Menyediakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas supaya tepat guna.
3. Sistem yang diterapkan harus diimplementasikan secara continue, pusat harus senantiasa memberikan informasi terbaru sebagai edukasi supaya kemudahan pelayanan didapat tanpa batas.

Berikut merupakan gambaran atau ilustrasi yang didapat dari laman aplikasi SI PANDU BPN JAKUT yang memperlihatkan gambaran kinerja pelayanan, yang dalam hal ini memberikan kemudahan sehingga terbentuk IKM dan IPK yang sangat baik.

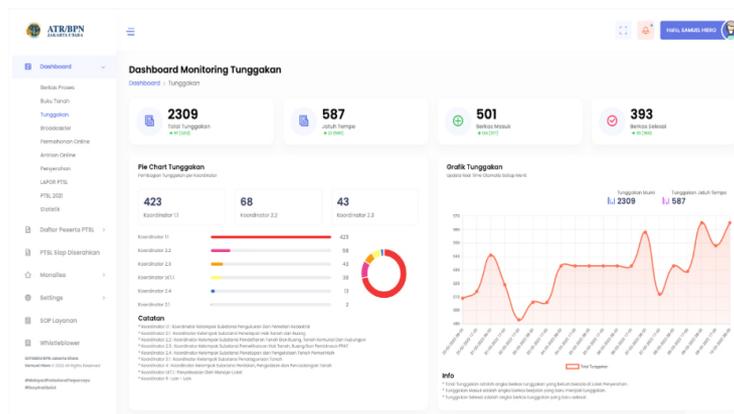


Dari dashboard statistik layanan SI PANDU tercatat total permohonan 9958, antrian yang diambil 10548, dan info layanan yang terbroadcast 3624. ini merupakan survey IKM melalui data kongkrit yang menghasilkan penilaian positivistic Kita juga dapat mengakses dengan mudah validasi sertifikat, permohonan SK serta permohonan dan pengukuran kadastral beserta data numerik yang tercatat didalamnya. Selain itu kita bisa

memonitor tunggakan melalui pie chart tunggakan dan grafik tunggakan. Dibawah ini merupakan info layanan data yang bisa dengan mudah kita akses pada laman SI PANDU JAKUT.



INOVASI LAYANAN -SI PANDU



Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. (Sugiono, 2017) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Masih menurut (Sugiono, 2014) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari masyarakat yang melakukan pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan di kantor pertanahan kota administrasi Jakarta utara. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability

sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

Hasil dan Pembahasan

Penggunaan layanan berbasis elektronik telah memberikan kemudahan kepada para pengguna aplikasi (user), terutama di masa pandemi (Rianty & Rahayu, 2021). Hal ini ditunjukkan dari hasil data yang telah didapat melalui observasi. Kegiatan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai kemudahan layanan berbasis elektronik terhadap pengguna langsung layanan Kantor Pertanahan. kemudahan. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Teknik angket merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan pada aplikasi kepada responden untuk menjawabnya.



Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur (Amanda et al., 2019). Ghozali menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ekhsan, 2019). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian kali ini, uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson. Korelasi Pearson atau sering disebut Korelasi Product Moment (KPM) merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio. KPM dikembangkan oleh Karl Pearson. Dan dibawah ini merupakan rumus product moment pearson.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dalam hal ini :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y.

x = deviasi dari mean untuk nilai variabel X

y = deviasi dari mean untuk nilai variabel Y

$\sum xy$ = jumlah perkalian antara nilai X dan Y

x^2 = Kuadrat dari nilai x

y^2 = Kuadrat dari nilai y

Uji reliabilitas pada survey IKM layanan berbasis menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas (Hafrida & Alfani, 2020). Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

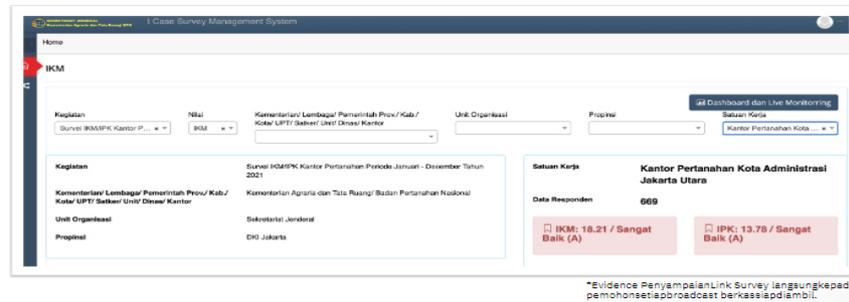
σ^2 = varians total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

Penggunaan Aplikasi Sipandu Dalam Rangka Kemudahan Pelayanan Pertanahan Dikantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Hasil dari Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik

IKM & IPK menjadi Sangat Baik



Dari 669 data responden, dihasilkan IKM sebesar 18,21 dan IPK sebesar 13,78 yang mana keduanya memiliki penilaian sangat baik. Dengan adanya aplikasi SI PANDU BPN JAKUT, masyarakat bisa kapan saja dan dimana saja memantau data yang diperlukan. Fungsi yang diberikan memberikan kemudahan pelayanan pertanahan di kantor pertanahan Jakarta Utara. Masyarakat bisa memanfaatkan aplikasi untuk pencarian fitur yang diperlukan dan mengetahui hasil pencarian tersebut.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, kita dapat mengetahui fitur-fitur yang tersedia pada layanan berbasis elektronik SI PANDU, dan fitur mana yang sering digunakan oleh users. Kita juga dapat mengetahui IKM dan IPK yang telah tertata dengan baik melalui berbagai metode penelitian yang dilakukan serta mengetahui hasil pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan di Jakarta Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari masyarakat yang melakukan pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan di kantor pertanahan kota administrasi Jakarta utara. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

BIBLIOGRAFI

- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan sistem informasi administrasi kependudukan sebagai pengembangan egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *INOVATIF| Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2).
- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(1), 1–13.
- Gunawan, R., Suherman, Y., & Wibowo, S. S. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Verifikasi Dan Validasi Data Pengajuan Tender Berbasis Web. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(4), 153–162.
- Hafrida, L., & Alfani, M. H. (2020). Pengaruh Pembuatan Ecobrick Terhadap Tingkat Kepedulian Lingkungan pada STIE TN Dumai. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1(2), 127–132.
- Hilda, N. (2014). Strategi inovasi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Rianty, M., & Rahayu, P. F. (2021). Pengaruh E-Commerce Terhadap Pendapatan UMKM Yang Bermitra Gojek Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 153–167.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif. pdf. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 405–416.

Copyright holder:

Asep Dindin Haerudin (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

