

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu kewajiban yang paling penting dan wajib dilaksanakan oleh pemerintah adalah memberikan pelayanan bagi setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah perlu membangun kepercayaan kepada masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan seiring dengan tuntutan dan harapan warga masyarakat untuk terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan melalui reformasi administrasi (Dwiyanto dalam Anwar 2015:1). Menurut Prasajo (2007:87) mengatakan perkembangan teknologi informasi yang telah memasuki berbagai bidang, termasuk dalam bidang pemerintahan. Berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi tersebut *e-government* merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi, baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah.

Perkembangan sistem informasi dewasa ini begitu cepat dengan didukung teknologi jaringan komputer berbasis internet yang merupakan lintas informasi bebas hambatan (*information superhighway*). Kemudahan, keakuratan serta kecepatan dalam memperoleh informasi merupakan hal yang

sangat penting saat ini dan masa yang akan datang. Banyaknya pengguna atau pemakai informasi yang ada di seluruh dunia memberikan dampak pada pemanfaatan teknologi bidang komputer khususnya internet untuk mendukung pengelolaan sistem informasi yang memberikan berbagai kemudahan. Pengguna informasi di seluruh dunia dapat mendapatkan data serta aktual yang mereka inginkan dengan cepat dan mudah (Sariana, 2010:4). Pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi layanan publik bukanlah hal baru lagi di negara-negara maju. Penerapan *E-government* dilakukan oleh *United Nation Public Administration* (UNPAN) dengan meliputi tiga komponen penilaian, yaitu penggunaan layanan online, infrastruktur telekomunikasi, serta sumber daya manusia, dengan hasil akhirnya adalah indeks *E-government* untuk setiap negara. Beberapa negara yang sudah maju memanfaatkan *E-government* seperti : New Zealand, Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Korea Selatan Singapore, Denmark, Swedia, Prancis, dan Norwegia (Ashari dalam Wijaya 2015:2).

Sementara itu, menurut Wijaya (2015:2), Indonesia sudah mulai memanfaatkan potensi *E-government*. Dasar hukum *E-government* di Indonesia adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Instruksi Presiden tersebut ditujukan agar pengembangan *E-government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* (Inpres No.3 thn 2003). Sesuai dengan Inpres Nomer 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan

E-government Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan *Digital Government Service* (DGS). *E-government* di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta di implementasikan pada awal mulanya ada 6 program unggulan meliputi bidang pendidikan, bidang perindustrian dan perdagangan, bidang pertanian, bidang perikanan dan kelautan, bidang pariwisata, dan bidang perhubungan. Untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan ini telah dibuat *blueprint*-nya pada tahun 2005 dan saat ini sudah memasuki taraf pengimplementasian (Surat, 2008:2).

Pada tahun 2016 ini banyak instansi pemerintahan yang menyatakan bahwa sudah mengimplementasikan aplikasi *e-government*, namun pada kenyataannya instansi-instansi pemerintahan tersebut baru menerapkannya pada tahap *web presence*, masih belum terlihat adanya penerapan *e-government* yang benar-benar dijalankan secara lebih mendalam. Oleh karena itu, banyak pengguna pelayanan belum merasakan dampak nyata dengan adanya *e-government*. Beberapa instansi pemerintah pada tahun 2016 ini melakukan pelayanan masih menggunakan cara-cara manual seperti proses pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Masyarakat pengguna pelayanan harus *face to face* mendatangi petugas yang bersangkutan di kantor maupun di instansi pemerintahan, atau bahkan harus mencari seorang “calo” untuk mengurus keperluannya di dalam birokrasi. Hal tersebut tidaklah efektif dan efisien karena harus meluangkan waktu yang sangat banyak dan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit.

Pemerintah Kabupaten Sleman pada tahun 2016 berusaha untuk mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan masyarakat yang nyaman, tidak berbelit-belit, serta memberikan kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disetiap instansi-instansi pemerintahan khususnya Badan Pertanahan Nasional. Badan Pertanahan Nasional yang dulunya dikenal dengan sebutan Kantor Agraria ini merupakan lembaga non kementerian di Indonesia yang memiliki tugas dan fungsi di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Saat ini Badan Pertanahan Nasional diatur oleh Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2012 merupakan perubahan dari peraturan sebelumnya Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. Perpres nomor 85 tahun 2012 struktur organisasi badan pertanahan nasional dibagi menjadi tiga berdasarkan wilayahnya yaitu: pertama, kantor pusat di tingkat nasional; kedua, kantor wilayah tingkat provinsi; dan ketiga, kantor tingkat kabupaten. Berdasarkan dari struktur organisasi diatas kantor BPN Sleman termasuk dalam kategori ketiga yaitu kantor di tingkat kabupaten (bpn.go.id, 2016).

Menurut Herlina (2016) dalam wawancara, selaku kepala bagian umum BPN Kabupaten Sleman mengatakan bahwa kantor ini tergolong sebagai kantor dengan tipe A. Dengan jumlah rata-rata pelayanan lebih dari 5000 pelayanan setiap bulannya. Jumlah pelayanan tercatat pada tahun 2016 adalah 6161 pelayanan. Sedangkan pada tahun 2015 jumlah pelayanan yang tercatat adalah 5653 dengan kata lain pelayanan dikantor ini mengalami peningkatan 4,3% setiap tahunnya. Menurut hasil survei yang saya lakukan

dalam pra penelitian selama 5 hari, jumlah rata rata pengunjung di kantor BPN Kabupaten Sleman setiap harinya saat ini berjumlah ± 88 orang. Hal ini membuat kurangnya kapasitas ruang pelayanan dan ruang arsip. Saat ini kantor BPN Kabupaten Sleman memiliki 8 loket pelayanan dengan 60 kursi di ruang tunggu. Sedangkan ruang arsip yang memiliki fungsi khusus untuk menyimpan arsip-arsip ataupun dokumen-dokumen penting mengenai pertanahan. Namun ruang arsip atau dokumen sendiri hanya memiliki ruang dengan luas $\pm 200m^2$ dan ruang tersebut sudah penuh sehingga membuat pegawai harus berbagi *space* dimana ruang kerjanya sebagian dipakai untuk menyimpan arsip-arsip ataupun dokumen-dokumen yang sudah tidak memiliki tempat lagi. Meningkatnya jumlah pelayanan di kantor BPN Kabupaten Sleman secara tidak langsung meningkatkan jumlah pegawai atau jumlah tenaga kerja. Saat ini jumlah pegawai tercatat sebanyak 156 orang.

Usaha untuk mengatasi permasalahan di atas kantor BPN Kabupaten Sleman meluncurkan Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah (LARIS), yang merupakan sistem layanan pertanahan secara langsung kepada masyarakat dengan sistem tata kelola dokumen pertanahan yang disajikan dalam bentuk *imaging* serta didukung dengan aplikasi berbasis web sehingga dokumen pertanahan tersebut bersifat online dan dapat diakses dimanapun (bpn.go.id, 2016). Menurut kepala kantor BPN Kabupaten Sleman Suwito mengatakan bahwa LARIS merupakan perpaduan antara Aplikasi KKP-Web (Larasita) dengan Aplikasi Tata Kelola Dokumen Pertanahan Digital yang kini diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan. Sehingga

pelayanan kepada masyarakat menjadi istimewa karena dapat dilakukan dimanapun dengan cepat, mudah dan murah. LOC (*Land Office Computerization*) atau Komputerasi Kantor Pertanahan (KKP) ada sejak tahun 1997 merupakan program nasional untuk meningkatkan standar pelayanan khususnya di bidang pertanahan. LARIS merupakan program khusus untuk pendaftaran tanah (*derivatif*) dan pemeliharaan data serta bertujuan untuk mendukung KKP yang berbasis web untuk kegiatan dokumentasi yang dapat diimplementasikan pada pendaftaran hak maupun membantu kegiatan teknis pengukuran. Penerapan LARIS berbasis *e-government* ini diharapkan dapat mempermudah baik dari BPN Kabupaten Sleman sebagai pemberi pelayanan publik maupun masyarakat. Pelaksanaan atau pengoprasian program LARIS ada di kantor dan juga di luar kantor dengan menggunakan mobil Larasita, dengan jenis pelayanan meliputi pengecekan sertifikat, roya/penghapusan hak tanggungan, peralihan hak karena jual beli dan peningkatan hak yang luasnya tidak lebih dari 600 m². Bahkan untuk layanan Cek Plot dan Zona Nilai Tanah (ZTN) juga dapat dilayani melalui LARIS. Dengan tata kelola dokumen pertanahan berupa Buku Tanah, Surat Ukur, Arsip/Warkah, dan Gambar Ukur dalam bentuk *imaging* serta aplikasi berbasis web.

Sebuah inovasi program baru yang direncanakan oleh BPN Sleman diharapkan mampu mengatasi keluhan masyarakat pinggiran akan sebuah pelayanan sertipikat tanah. Namun, menurut Hinu (2017) dalam wawancara selaku Staff Operator atau Admin program LARIS mengatakan bahwa

inovasi program baru LARIS yang dibuat oleh BPN Kabupaten Sleman secara teknis belum dapat dikatakan sepenuhnya berhasil. Saat ini pihak BPN Kabupaten Sleman masih terkendala akses internet yang kuat saat program LARIS beroperasi di luar kantor. Kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat dan minimnya jadwal sosialisasi membuat masyarakat tidak mengerti kemudahan yang diberikan pihak BPN Kabupaten Sleman dalam kepengurusan tanah melalui aplikasi LARIS. Selain itu, pada penerapannya program ini justru dapat menyulitkan masyarakat karena keterbatasan pengetahuan akan TI. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis E-Government Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penyusun dapat merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut

Bagaimana Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis E-Government Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui evaluasi program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1.4.1.1 Untuk menganalisa sistem *e-government*.

1.4.1.2 Untuk menganalisa evaluasi program “LARIS”.

1.4.1.3 Untuk dapat dijadikan rujukan penelitian atau bahan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan khususnya dibidang evaluasi program atau kebijakan.

1.4.2 Manfaat Pragmatis

1.4.2.1 Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan bagi khasanah Ilmu Pengetahuan Sosial pada umumnya dan Ilmu Pemerintahan tentang evaluasi program pada khususnya.

1.4.2.2 Bagi Pemerintah

Dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sleman mengenai Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman pada tahun berikutnya.

1.4.2.3 Bagi Masyarakat

Agar masyarakat mengetahui dan paham bagaimana Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016.

1.5 Kerangka Dasar Teori

1.5.1. Evaluasi

Menurut Dwijowijoto (2004:184), evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Sejauh mana tujuan dicapai. Sesungguhnya evaluasi kebijakan publik mempunyai tiga lingkup makna, yaitu evaluasi perumusan kebijakan, evaluasi implementasi kebijakan, dan evaluasi lingkungan kebijakan. Oleh karena ketiga komponen tersebutlah yang menentukan apakah program akan berhasil akan tepat sasaran atau tidak.

Menurut william N. Dunn dalam Dwijowijoto (2004: 24) menyatakan bahwa istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai dan manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik, evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pilihan dan tujuan target, dan evaluasi memberikan sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Jadi, meski berkenaan dengan keseluruhan proses kebijakan, evaluasi kebijakan lebih berkenaan

pada kinerja dan kebijakan, khususnya pada implementasi kebijakan publik.

Menurut James Andeson dalam Winarno (2008:168) membagi evaluasi kebijakan publik menjadi tiga tipe. Pertama, evaluasi kebijakan publik yang dipahami sebagai kegiatan fungsional. Kedua, evaluasi yang memfokuskan pada kinerja kebijakan. Ketiga, evaluasi kebijakan sistematis yang melihat secara obyektif program-program kebijakan yang ditujukan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan sejauh mana tujuan-tujuan yang ada telah dinyatakan telah tercapai.

1.5.1.1. Evaluasi Program

Menurut Cronbach & Stufflebeam, dalam Agus (2011: 25), evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. Adapun hubungan antara evaluasi program dengan kebijakan adalah rangkaian kegiatan sebagai realisasi dari suatu kebijakan. Apabila suatu program tidak dievaluasi maka tidak dapat diketahui bagaimana dan seberapa tinggi kebijakan yang sudah dikeluarkan dapat terlaksana. Informasi yang diperoleh dari kegiatan evaluasi sangat berguna bagi pengambil keputusan dan kebijakan lanjutan dari program, karena dari masukan hasil evaluasi program itulah para pengambil keputusan akan menentukan tindak lanjut dari program yang sedang atau telah dilaksanakan.

Evaluasi program bukan saja ada di dalam proses belajar mengajar, tetapi evaluasi program memiliki penggunaan yang lebih luas, yaitu dilakukan untuk diprioritaskan pelaksanaannya, seperti misalnya program studi, ataupun program yang dilaksanakan untuk masyarakat, misalnya program pembangunan gedung laboratorium atau proyek penelitian yang terkait dengan kepentingan masyarakat. Evaluasi program merupakan kombinasi antara teori yang digunakan untuk mengakomodasi pertanggungjawaban pengambilan kebijakan dan praktis penilaian yang didalamnya para evaluator mengumpulkan data sebagai informasi pendukungnya (Sukardi,2014: 2).

Sedangkan pedoman evaluasi program yang diterbitkan oleh Direktorat Dirjen PLS Depdiknas dalam Karding (2008: 31) memberikan pengertian evaluasi program adalah proses pengumpulan dan penelaahan data secara berencana, sistematis dan dengan menggunakan metode dan alat tertentu untuk mengukur tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan program dengan menggunakan tolak ukur yang telah ditentukan.

Suharsimi Ariskunto dan Abdul Jabar (2004 :14) mengatakan bahwa evaluasi program adalah proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasari atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar yang telah dibakukan.

Berdasarkan pendapat-pendapat dari beberapa ahli tentang pengertian evaluasi program diatas, dapat diketahui bahwa konsep dari evaluasi program yang sesuai dengan penelitian ini adalah menurut Direktorat Dirjen PLS Depdiknas, Suharsimi Ariskunto dan Abdul Jabar. Ketiga ahli tersebut memiliki pendapat yang sama bahwa evaluasi program merupakan sebuah proses pengumpulan data secara sistematis, terencana dengan menggunakan metode dan alat ukur yang sesuai untuk mengukur tingkat keberhasilan tujuan, efektifitas atau kecocokan suatu program apakah sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasari atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar yang telah dibakukan.

1.5.1.2. Komponen atau dimensi Evaluasi Program

Menurut Stufflebeam, (1993:118) dalam Eko Putro Widoyoko mengatakan bahwa, *“The CIPP approach is based on the view that the most important purpose of evaluation is not to prove but improve.”* Konsep ini ditawarkan oleh Stufflebeam dengan pandangan bahwa tujuan penting evaluasi adalah bukan membuktikan, tetapi untuk memperbaiki. Komponen atau dimensi model CIPP meliputi :

1. Konteks

Stufflebeam (1983 : 128) dalam Hamid Hasan menyebutkan , tujuan evaluasi konteks yang utama adalah untuk mengetahui kekuatan dan

kelemahan yang dimiliki evaluasi. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan ini, evaluator dapat memberikan perbaikan yang diperlukan. Suharsimi Arikunto dan Cepi menjelaskan bahwa evaluasi konteks adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, dan tujuan proyek.

2. Masukan

Evaluasi *input* atau masukan menurut Eko Putro Widoyoko (2009:38), adalah evaluasi masukan yang mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi masukan meliputi : 1) Sumber Daya Manusia; 2) Sarana dan peralatan pendukung; 3) Dana atau anggaran; dan 4) berbagai prosedur atau aturan yang diperlukan.

3. Proses Implementasi

Menurut Worthen & Sanders (1981:137) dalam Eko Putro Widoyoko (2009:38), menjelaskan bahwa evaluasi proses menekankan pada tiga tujuan : 1) mendeteksi atau memprediksi rancangan prosedur atau rancangan implementasi selama tahap implementasi; 2) menyediakan informasi untuk keputusan program dan sebagai rekaman atau arsip prosedur yang telah terjadi; 3) Evaluasi proses meliputi koleksi data penilaian yang telah ditentukan dan diterapkan dalam praktik pelaksanaan program. pada dasarnya evaluasi proses untuk

mengetahui sejauh mana rencana yang telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, evaluasi proses dalam model CIPP menunjuk pada “apa” (*what*) kegiatan apa yang dilakukan dalam program, “siapa” (*who*) orang yang ditunjuk sebagai penanggungjawab program, “kapan” (*when*) kegiatan akan selesai. Dalam model CIPP evaluasi proses diarahkan pada seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan didalam program sudah terlaksana sesuai dengan rencana.

4. Produk

Menurut Sax (1980:589) dalam Eko Putro Widoyoko (2009:39) memberikan pengertian evaluasi produk atau hasil adalah “*To allow to project director (or teacher) to make decision of prpgram.*” Dari evaluasi produk diharapkan dapat membantu pimpinan proyek atau guru untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan kelanjutan akhir, maupun modifikasi program. Sementara menurut Farida Yusuf Tayibnapis (2000:14) dalam Eko Putro Widoyoko (2009:39) menerangkan, evaluasi produk untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah program itu berjalan. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi produk merupakan penilaian yang dilakukan guna melihat ketercapaian atau keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada tahap inilah seorang evaluator dapat menentukan atau memberikan

rekomendasi kepada evaluan apakah suatu program dapat dilanjutkan, dikembangkan atau bahkan dihentikan.

Keempat dimensi diatas merupakan sasaran evaluasi yang tidak lain adalah komponen dari proses program kegiatan. Model evaluasi CIPP adalah model evaluasi yang memandang program yang dievaluasi sebagai sebuah sistem. Dengan demikian apabila evaluator sudah menentukan model CIPP untuk mengevaluasi program, maka mereka harus menganalisis program tersebut berdasarkan komponennya.

1.5.1.3. Kelebihan dan kelemahan evaluasi model CIPP

1.5.1.3.1. Kelebihan

- 1) Memiliki pendekatan yang holistic dalam evaluasi yang bertujuan memberikan gambaran yang sangat detail atau luas terhadap suatu proyek, mulai dari konteksnya hingga saat proses penerapannya.
- 2) Memiliki potensi untuk bergerak di wilayah evaluasi formatif dan sumatif sehingga sama baiknya dalam melakukan perbaikan selama program berjalan.
- 3) Lebih komprehensif atau lebih lengkap menyaring informasi
- 4) Mampu memberikan dasar yang baik dalam mengambil keputusan dan kebijakan maupun penyusunan program selanjutnya.

1.5.1.3.2. Kelemahan

- 1) Terlalu mementingkan dimana proses seharusnya dari pada kenyataan dilapangan
- 2) Terlalu topdown dengan sifat manajerial dalam pendekatannya
- 3) Cenderung fokus pada rational manajemen daripada mengakui kompleksitas realita empiris.

1.5.1.4. Tujuan Evaluasi Program

Menurut Sudjana dalam Karding (2008:38), tujuan evaluasi adalah untuk melayani pembuat kebijakan dengan menyajikan data yang diperlukan untuk pengambilan keputusan secara bijaksana. Oleh karenanya evaluasi program dapat menyajikan 5 (lima) jenis Informasi dasar sebagai berikut :

1. Berbagai data yang dibutuhkan untuk menentukan apakah pelaksanaan suatu program harus dilanjutkan.
2. Indikator-indikator tentang program-program yang paling berhasil berdasarkan jumlah biaya yang digunakan.
3. Informasi tentang unsur-unsur setiap program dan gabungan antar unsur program yang paling efektif berdasarkan pembiayaan yang diberikan, sehingga efisiensi pelaksanaan program dapat tercapai.
4. Informasi untuk berbagai karakteristik sasaran program-program pendidikan sehingga para pembuat keputusan dapat menentukan tentang individu, kelompok, lembaga, atau komunitas mana yang paling menerima pengaruh dari pelayanan setiap program.
5. Informasi tentang metode-metode baru untuk memecahkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan evaluasi pengaruh program.

Tujuan evaluasi program menurut Beni Setiawan dalam Karding (2008), adalah agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan program dapat dinilai dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan program dimasa yang akan datang. Seperti yang dijelaskan sudjana (2006:48) dalam Karding (2008:38), tujuan khusus evaluasi program terdapat 6 (enam) hal, yaitu untuk :

1. Memberikan masukan bagi perencanaan program,
2. Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program,
3. Memberi masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program,
4. Memberi masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi, dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program, dan
5. Menyajikan data tentang landasan keilmuan bagi evaluasi program.

Berdasarkan tujuan evaluasi program yang dijabarkan oleh beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi program LARIS adalah agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program LARIS dapat dinilai dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan program dimasa yang akan mendatang.

1.5.2 *E-government*

1.5.2.1 Konsep *E-government*

Pemerintah elektronik atau *E-government* (berasal dari kata bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut e-gov. *Digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah pengguna teknologi informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah (Syamsuddin,2012:27).

Menurut Kementrian Komunikasi dan Informasi dalam Syamsuddin (2012), berpendapat bahwa *electronic government* adalah aplikasi teknologi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara *online*.

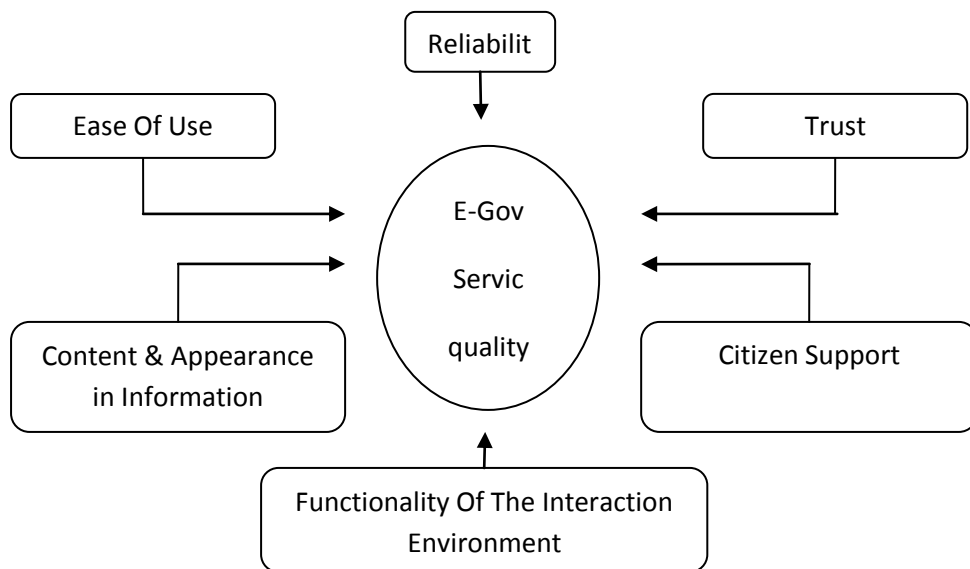
Menurut Syamsuddin (2012:28) secara umum pengertian e-government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian memanfaatkan internet, maka akan muncul banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses pelayanan, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya.

Berdasarkan pendapat-pendapat dari beberapa ahli tentang pengertian *e-government* diatas, dapat diketahui bahwa definisi konsep yang sesuai dengan penelitian evaluasi program LARIS berbasis *e-government* adalah menurut Syamsuddin karena secara umum *e-government* dijabarkan sebagai sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan memanfaatkan internet diharapkan dapat mengembangkan layanan dari pemerintah kepada masyarakat. Selain itu, diharapkan masyarakat menjadi lebih mandiri melakukan registrasi perizinan dan memantau proses pelayanan.

1.5.2.2 E-Govqual

Menurut Xenia dalam Hakka (2015:14) mengatakan *e-govqual* adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-government* yang kemudian dimasukkan kedalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-government*. Dimensi *e-govqual* dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.1
Dimensi E-Govqual



E-Govsqual mempunyai enam dimensi, diantaranya :

1. *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan)

Seberapa mudah e-government ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan masyarakat terhadap e-government mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *online*.

3. *Functional of the Intraction Environment* (Fungsional dari Interaksi Lingkungan)

Peran integral pada e-government memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, memungkinkan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, menjadikan media utama untuk mengirimkan informasi secara *online*.

4. *Reability* (Konsisten)

Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu, istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasiya sangat menjanjikan.

5. *Content an Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi)

Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web.

6. *Citizen Support* (pendukung)

Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi

1.5.2.3 Tujuan *E-government*

Menurut Inpres No 3 tahun 2003 mengatakan tujuan e-government adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Dalam Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*,, dimana dalam hal ini *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

1.5.2.4 Manfaat *E-government*

Tujuan *E-government* selain guna mencapai peningkatan kinerja pemerintah, menurut Al Gore dan Tany Blair dalam Andrianto (2007 : 46-47) menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan penerapan *e-government* sebagai berikut :

1. Memperbaiki kualitas pelayan pemerintah kepada para *stakeholder* (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggara Pemerintah (*good corporate governance*).
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun para *stakeholder* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada.

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Harapan dari manfaat *e-government* sangatlah realistis bagi masyarakat dan pemerintah, mengingat dengan adanya program LARIS berbasis *e-government* masyarakat dapat memudahkan dan mendekatkan secara akses. Sehingga hal ini dapat memotong biaya dan waktu untuk urusan birokrasi pemerintahan. Sebaliknya, pemerintah dapat keuntungan yang sama dalam memberikan pelayanan publik. Kenyataan yang demikian menunjukkan *e-government* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari pelayanan publik baik dari segi penyedia maupun pengguna pelayanan.

1.6 Definisi Konseptual

Definisi konsep yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah mengenai evaluasi program LARIS berbasis *e-government*.

1.6.1 Evaluasi Program

Evaluasi Program adalah proses pengumpulan data secara terencana dan sistematis dengan menggunakan metode atau alat ukur untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program apakah berjalan efektif dan efisien sesuai dengan yang direncanakan.

1.6.2 *E-govqual*

E-govqual adalah kerangka dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*.

1.7 Definisi Operasional

Berdasarkan konsep yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat suatu definisi operasional, yaitu bagaimana konsep-konsep atau variabel-variabel yang dapat diukur, dilihat untuk mengetahui besar kecilnya.

Indikator-indikator yang digunakan untuk menunjukkan evaluasi program LARIS berbasis *e-government* di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut :

1.7.1 Evaluasi program

1.7.1.1 Konteks

1. Relevansi program LARIS berbasis *E-Government*
2. Tujuan program LARIS berbasis *E-Government*
3. Sasaran program LARIS berbasis *E-Government*

1.7.1.2 Masukan

1. *Standard Operasional Procedures (SOP)*
2. Sumber Daya Manusia yang mencukupi
3. Sarana dan prasarana yang mencukupi
4. Anggaran

1.7.1.3 Proses

1. Persiapan koordinasi antara pihak terkait
2. Sosialisasi program LARIS berbasis *E-Government*
3. Pelaksanaan program LARIS berbasis *E-Government*

1.7.1.4 Produk

1. Presentase (%) Hasil Kegiatan LARIS berbasis *E-government*.

1.7.2. *E-govqual*

1. Fungsional dari Interaksi Lingkungan (*Functional of the Intraction Environment*)
2. Konsisten (*Reability*)
3. Pendukung (*Citizen Support*)
4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)
5. Kepercayaan (*Trust*)
6. Isi tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*)

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan termasuk penelitian deskriptif-kualitatif. Bodyan dan Taylor dalam Meleong (2009:3) menyatakan bahwa metode kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui metode kualitatif peneliti dapat menggali subyek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari.

Alasan menggunakan analisa deskriptif kualitatif adalah karena sesuai judul yang dipaparkan yaitu Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di BPN Kabupaten Sleman Tahun 2016. Penelitian ini mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang ada, untuk kemudian ditafsirkan secara diskriptif sesuai dengan rumusan masalah, tujuan, dan indikator yang terkait dengan Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di BPN Kabupaten Sleman Tahun 2016.

1.8.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman untuk menghimpun data terkait dengan Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016 karena program ini baru ditetapkan satu setengah tahun dan belum di evaluasi.

1.8.3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian terkait dengan Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016 adalah Kepala Badan Pertanahan Nasional, Staff Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman.

1.8.4. Unit Analisis

Sesuai dengan permasalahan yang ada pokok pembahasan masalah penelitian ini, maka unit analisis pada penelitian ini adalah Evaluasi Program LARIS (Layanan Rakyat Istimewa Sertipikat Tanah) Berbasis *E-Government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Tahun 2016.

1.8.5. Jenis Data

1.8.5.1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh melalui proses wawancara kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional, Staff Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman, Berikut tabel pengumpulan data primer :

Tabel 1.1
Data Primer Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Perencanaan program LARIS berbasis <i>E-government</i>	Drs. Suwito,SH. M.Kn. (Ka. Kantor BPN)	Wawancara
Pelaksanaan program LARIS berbasis <i>E-government</i>	Hinu (Admin atau Operator)	Wawancara
Evaluasi program LARIS berbasis <i>E-government</i>	Dwi Handaka Purnama, ST, M.Hum. (Ka. Program LARIS)	Wawancara
Keluaran, hasil, dan dampak program LARIS berbasis <i>E-government</i>	Emilia Putri (Masyarakat pengguna LARIS)	Wawancara

1.8.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti seperti artikel dan dokumen-dokumen. Berikut dokumen-dokumen yang akan menjadi data pendukung atau data sekunder.

Tabel 1.2
Data Sekunder Penelitian

Nama Data	Sumber Data
Dasar hukum program LARIS berbasis <i>e-government</i> .	Herlina Rosmawati S, SH. (Kaur. Umum dan Kepegawaian)
Rancangan pembentukan program LARIS berbasis <i>e-government</i> .	Dwi Handaka Purnama, ST, M.Hum. (Ka. Program LARIS)
<i>Standard operational procedures</i> (SOP) program LARIS berbasis <i>e-government</i> .	Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010-
Laporan program LARIS berbasis <i>e-government</i> dalam 1 tahun berjalan,	Herlina Rosmawati S, SH. (Kaur. Umum dan Kepegawaian)

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

1.8.6.1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:224) mengatakan, wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Peneliti menyusun pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara, peneliti juga membutuhkan alat bantu perekam suara. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada Kepala Badan

Pertanahan Nasional, Staff Badan Pertanahan Nasional dan masyarakat di Kabupaten Sleman yang menggunakan Program LARIS berbasis *e-government* yang merupakan obyek sasaran dari peneliti.

1.8.6.2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang diperoleh dari mengumpulkan dokumen-dokumen. Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen atau catatan yang mencatat keadaan konsep peneliti di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian (Rahmawati, 2010:35). Teknik yang digunakan penulis adalah terkait tentang evaluasi program LARIS berbasis *e-government*. Berikut adalah daftar dokumen yang diambil oleh peneliti :

Tabel 1.3
Daftar Dokumen

No	Dokumen
1	Dasar hukum program LARIS berbasis <i>e-government</i>
2	Pedoman program LARIS berbasis <i>e-government</i>
3	Laporan evaluasi tiap tahunnya program LARIS berbasis <i>e-government</i> tahun 2016
4	Laporan akhir program LARIS berbasis <i>e-government</i>
5	Profil BPN Kabupaten Sleman

1.8.7. Teknik Analisis Data

Cara menganalisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisa deskriptif, dimana data yang diperoleh diklasifikasikan, dijabarkan dengan bentuk kata-kata atau kalimat yang dipilah-pilah sesuai kategorinya, hal ini untuk memperoleh kesimpulan. Data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambaran, bukan berupa angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi tentang kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut diperoleh dari naskah wawancara dan analisis isi.

Pada penelitian kualitatif tidak selalu mencari sebab akibat, tetapi dapat berupa pemahaman situasi tertentu dan mencoba mendalami gejala dengan menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai arti permasalahannya sebagaimana disajikan oleh situasi yang terjadi secara urut dan nyata (Darumurti, 2013).

Menurut Moleong (2009:280) teknik analisa data adalah teknik analisa deskriptif, yang menjelaskan fenomena secara singkat dengan melalui tiga tahapan, yaitu :

1. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah

atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian data

Merupakan penyusunan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih selektif dan sederhana serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan data dan pengambilan tindakan.

3. Kesimpulan

Merupakan tahapan terakhir dalam proses analisa data, pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan data-data yang telah diperoleh dari observasi, interview dan analisis isi.