

BAB III
EVALUASI PROGRAM LARIS BERBASIS *E-GOVERNMENT*
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2016

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPN Kabupaten Sleman. BPN Kabupaten Sleman membuat inovasi program LARIS berbasis *e-government*. Program ini merupakan adopsi dari program komputerisasi kantor pertanahan (KKP) yang sudah berjalan sejak tahun 1997 sebuah inovasi program baru yang di rancang oleh BPN Kabupaten Sleman diharapkan mampu memberikan pelayanan sertipikat tanah yang cepat dan efisien. Pelaksanaan program LARIS dilayani di kantor BPN Kabupaten Sleman dan juga diluar kantor, dengan jenis pelayanan meliputi pengecekan sertipikat, roya/penghapusan hak tanggungan, peralihan hak jual beli dan peningkatan hak yang luasnya tidak lebih dari 600 m².

Selain itu program LARIS juga melayani layanan Cek Plot dan Zona Nilai Tanah (ZTN). Dengan memanfaatkan teknologi masa kini yang berbasis *e-government* tata kelola dokumen pertanahan berupa Buku Tanah, Surat Ukur, Arsip/Warkah, dan Gambar Ukur dapat disajikan dalam bentuk *imaging* melalui aplikasi berbasis web. Oleh sebab itu, untuk melihat evaluasi program LARIS berbasis *e-government* dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

3.1. Konteks dari evaluasi program LARIS

Evaluasi konteks mencakup analisis masalah yang berkaitan dengan lingkungan program atau kondisi obyektif. Tujuan evaluasi konteks yang utama adalah untuk mengetahui kekuatan dan kelemahannya. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan ini, evaluator dapat memberikan perbaikan yang diperlukan. Evaluasi konteks juga dapat memberikan informasi bagi pengambil keputusan dalam perencanaan suatu program yang akan *on going*. Selain itu, konteks juga memberikan gambaran bagaimana rasionalnya suatu program dapat berjalan. Hal ini akan membantu dalam merancang keputusan, menetapkan kebutuhan dan merumuskan tujuan program secara lebih terarah. Evaluasi konteks juga mendiagnostik suatu kebutuhan yang selayaknya tersedia sehingga tidak menimbulkan kerugian di masa mendatang.

Adapun konteks yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana keadaan sebenarnya tentang evaluasi program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman meliputi adanya relevansi program LARIS, tujuan program LARIS dan untuk siapa atau sasaran program LARIS berbasis *e-government* ini dibuat. Berdasarkan aspek evaluasi konteks tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e-government* sebagai berikut :

3.1.1. Relevansi Program LARIS berbasis *E-government*

Relevansi munculnya inovasi program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman atas dasar untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan yang sudah ada dari BPN RI/ Pusat. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Seksi Survei BPN Kabupaten Sleman, Dwi Handaka Purnama :

“Secara umum pelayanan *e-government* termasuk program LARIS, itu semua disentralkan di kementerian seperti aplikasi KPP Web tersentral dengan pusat. Munculnya program LARIS atas inisiatif dari pihak BPN Sleman untuk mengembangkan dan menjalankan program yang sudah ada yaitu KPP Web yang dibikin oleh kementerian, dengan adanya program LARIS pihak BPN Sleman ingin mensupport aplikasi KPP Web, karena aplikasi KPP Web sendiri muatan lokalnya tidak semuanya terakomodir, oleh itu pihak BPN Sleman bagaimana caranya ingin membantu dan mendukung bisa berjalan lebih baik lebih lancar dari sisi muatan lokal kita”. (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Selain membantu mensukseskan program dari BPN RI / Pusat tentang pelayanan berbasis *e-government* melalui program komputerisasi kantor pertanahan (KKP), berdasarkan wawancara di atas juga di jelaskan bahwa kemunculan program LARIS berbasis *e-government* sangat membantu pihak penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Seksi Survai BPN Kabupaten Sleman, Dwi Handaka Purnama :

“Dengan adanya program LARIS ini yang jelas kita dalam memberikan pelayanan akan lebih mudah dan lebih cepat,

dengan adanya data dokumen pertanahan yang sudah kita digitalisasi. salah satu contoh apabila ada petugas pengukuran dan pemetaan butuh data dan posisinya mereka lagi kerja lapangan maka mereka tidak perlu datang ke kantor untuk mencari data seperti warkah atau arsip gambar ukur dan lainnya, cukup petugas tersebut memberikan nomer datanya, lalu pihak kantor langsung dapat mengirim kepada petugas di lapangan atau petugas tersebut bisa mendownload sendiri”. (Handaka, Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Adanya kemudahan bagi penyedia pelayanan melalui aplikasi LARIS di BPN Kabupaten Sleman sangat dirasakan dampaknya seperti yang diungkapkan dalam wawancara di atas. Namun kemudahan yang diperoleh dari adanya aplikasi LARIS selama 2 tahun ini tidaklah lepas dari adanya permasalahan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Herlina Rosmawati :

“saya rasa saat ini sarana pendukung program LARIS belum semuanya maksimal seperti minimnya sarana jaringan internet, masih banyak yang perlu di evaluasi agar pelayanan melalui program LARIS lebih baik”. (Herlina. Hasil wawancara. 22 mei 2017)

Sementara itu, berkaitan dengan penerapan program LARIS kepada masyarakat, memang masih ada permasalahan. Selain permasalahan tentang sarana dan prasarana yang dihadapi oleh pihak BPN kabupaten Sleman, masyarakat masih terbiasa menggunakan pihak ketiga (calo) dengan alasan masyarakat tidak bisa menggunakan teknologi dan tidak mau dibikin ribet dengan prosedur, padahal dengan adanya pengaplikasian program LARIS berbasis internet *e-government* masyarakat akan dipermudahkan

dalam pelayanan sertipikan tanah tanpa harus ribet dan datang ke kantor BPN yang ada di Sleman. Hal ini disampaikan oleh Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Herlina Rosmawati :

“Adanya program LARIS berbasis *e-government* masih belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat, belum diterima dalam arti masih ada masyarakat yang belum melek internet (GAPTEK)”. (Herlina. Hasil wawancara. 22 mei 2017)

Tidak semua masyarakat bisa menerima kehadiran aplikasi LARIS berbasis *e-government*. masih banyak masyarakat yang ada di Kabupaten Sleman yang tidak paham akan sebuah teknologi modern. Berdasarkan informasi dari narasumber, evaluasi perlu dilakukan. Dengan melakukan evaluasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan program LARIS, dan dapat memberikan perbaikan yang diperlukan.

3.1.2. Tujuan Program LARIS berbasis *E-government*

Penilaian terhadap tujuan program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman dapat diketahui melalui pertanyaan yang diajukan dalam wawancara dengan Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dwi Handaka Purnama selaku Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan terkait mengenai tujuan munculnya program LARIS berbasis *e-government* Di BPN Kabupaten Sleman tahun 2016, mengatakan :

“Tujuan terbentuknya program laris untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, awalnya kita membentuk program laris untuk tata kelola dokumen pertanahan dengan cara mendigitalisasi dokumen-dokumen pertanahan seperti : gambar ukur, surat ukur, ada buku tanah, dan warkah. Dengan cara mendigitalisasi nanti kita akan lebih mudah untuk mencari dokumen-dokumen yang diperlukan. (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Dengan cara mendigitalisasi dokumen-dokumen penting seperti : gambar ukur, surat ukur, buku tanah, dan warkah. Harapannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan lebih cepat, petugas tidak perlu membutuhkan waktu lama untuk menemukan dokumen yang diperlukan. Selain itu, tujuan mendigitalisasi dokumen melalui program LARIS berbasis *e-government* menurut Staff Admin program LARIS bapak Hinu dalam wawancara, mengatakan :

“Mendigitalisasi dokumen-dokumen pertanahan dapat bermanfaat apabila sesuatu kita terjadi sebuah bencana, dan kehilangan data-data penting, pihak bpn memiliki backup data berbentuk file. Dan disamping itu dengan terdigitalisasinya dokumen pertanahan saat ada proses pelayanan pengecekan kita tidak harus berada dikantor, kita bisa melakukan pelayanan diluar kantor dengan aplikasi laris yang berbasis web”. (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2016)

Selain terjaminnya tingkat keamanan dokumen-dokumen pertanahan yang sudah terdigitalisasi, petugas pelayananpun tidak harus berada di kantor BPN Kabupaten Sleman saat memberikan sebuah pelayanan. Dengan menggunakan aplikasi LARIS petugas dapat melakukan pelayanan seperti pengecekan dimanapun.

3.1.3. Sasaran Program LARIS berbasis *E-government*

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata. Sasaran merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategis Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman dalam program LARIS berbasis *e-government*. Sasaran harus bersifat spesifik, dapat dinilai, diukur, berorientasi pada hasil, dan dapat dicapai dalam satu tahun pada masa sekarang.

Sasaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk siapa aplikasi LARIS berbasis *e-government* dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Sleman. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dwi Handaka Purnama selaku Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan terkait mengenai sasaran munculnya program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman tahun 2016, mengatakan :

“Tentunya program LARIS ini sasaran yang pertamanya untuk memudahkan kita dalam menata dokumen pertanahan dikantor, nanti dengan tertatanya dokumen dengan baik, dengan digitalisasi otomatis nanti dampaknya akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat”. (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dijabarkan bahwa sasaran utama dari adanya aplikasi LARIS berbasis *e-government* adalah penyedia pelayanan yaitu petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Program ini dibuat guna mempermudah dan mempercepat petugas penyedia pelayanan dalam melayani masyarakat.

3.2. Masukan dari evaluasi program LARIS

Evaluasi masukan membutuhkan evaluator yang memiliki pengetahuan secara luas dan berbagai ketrampilan tentang berbagai sumber dan strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan program. Pengetahuan tersebut bukan hanya tentang evaluasi saja tetapi dalam efektifitas program dan pengetahuan dalam pengeluaran program yang akan dicapai. Dapat dikatakan evaluasi masukan merupakan evaluasi sarana, modal, bahan, ataupun rencana strategi yang ditetapkan untuk mencapai tujuan-tujuan suatu program (Sudjana.1989:246). Penilaian masukan boleh mempertimbangkan sumber tertentu apabila sumber tersebut tidak tersedia dan terdapat alternatif yang dapat digunakan untuk mencapai suatu tujuan.

Pertimbangan tentang sumber dan strategi yang akan digunakan untuk mencapai suatu program sangatlah penting. Karena informasi yang terkumpul selama tahap evaluasi hendaknya dapat digunakan oleh evaluator untuk menentukan sumber dan strategi analisis masalah yang berhubungan dengan lingkungan program yang ada didalam keterbatasan dan hambatan yang ada. Adapun masukan yang digunakan untuk memberikan informasi tambahan bagi evaluator dalam evaluasi program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman meliputi adanya SOP dalam menjalankan program, adanya sumber daya manusia yang mencukupi, adanya sarana dan prasana yang menunjang, dan adanya anggaran untuk operasional kerja. Berdasarkan aspek evaluasi masukan

tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e-government* sebagai berikut :

3.2.1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam pengaplikasian program LARIS berbasis *e-government*, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman tidak menetapkan SOP untuk pelaksanaannya. Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan terkait mengenai SOP program LARIS berbasis *e-governmen t*Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman, Dwi Handaka Purnama mengatakan :

“Kalo SOP khusus untuk program laris sendiri itu tidak ada mas, sopnya hanya berpatokan dengan motto sehari jadi tanpa wira-wiri , jadi sebetulnya untuk program laris sendiri sopnya hanya mengadopsi sop yang ada dengan program-program yg lainnya”. (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Dengan tidak adanya SOP yang ditetapkan oleh BPN Kabupaten Sleman, pihak penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan dilakukan berdasarkan mottonya yaitu pelayanan sehari jadi tanpa wira-wiri. Selain itu, dalam hal SOP pihak BPN Kabupaten Sleman hanya mengadopsi SOP yang ada di program-program lainnya.

Padahal dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan dibidang pertanahan BPN RI /Pusat telah mengeluarkan prosedur/tata cara yang biasa dikenal SOP. Jadi setiap program tentang pelayanan pertanahan minimal harus memiliki kriteria SOP,

seperti SOP yang telah ditetapkan oleh BPN RI / Pusat dan diatur dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Standar pelayanan ini meliputi :

1. Persyaratan, merupakan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar berkasnya dapat diproses lebih lanjut.
2. Biaya, merupakan tarif wajib yang dikenakan oleh pemohon sesuai perundang-undangan tentang tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku di lingkungan BPN RI.
3. Waktu, merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan dihitung sejak penerima berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya sesuai tahapan layanan yang ditetapkan. Jangka waktu dimaksud ialah jangka waktu terlama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang dihitung berdasarkan hari kerja.
4. Prosedur, merupakan tahapan proses pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan pertanahan.

Pengimplementasian persyaratan, biaya, dan prosedur pihak BPN Kabupaten Sleman sudah mengacu pada Peraturan Kepala BPN Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Peraturan Pertanahan. Namun, Karena tidak adanya SOP khusus

untuk program LARIS membuat BPN Kabupaten Sleman melakukan kegiatan lapangan secara kondisional yang artinya setiap kegiatan pada program LARIS disesuaikan dengan kebutuhan.

3.2.2. Sumber Daya Manusia yang Mencukupi

Ketersediaan sumber daya manusia dalam penerapan program LARIS berbasis *e-government* sangatlah diperlukan karena dengan tersedianya aparatur yang mencukupi maka penerapan program dapat berjalan dengan baik. Ketersediaan sumber daya manusia dalam penerapan program LARIS berbasis *e-government* yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia tersebut harus memiliki pengetahuan yang menunjang, memiliki *skill* yang mendukung, adanya budaya berbagi informasi dan memiliki jumlah sumber daya manusia yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dwi Handaka Purnama selaku Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan terkait mengenai pembagian sumber daya manusia dalam program LARIS berbasis *e-government* di BPN Kabupaten Sleman tahun 2016, mengatakan :

“Sebetulnya pelayanan program LARIS, seperti pelayanan yang lainnya jadi dijalankan oleh bagian seksi penetapan hak tanah dan seksi pengukuran. Karena aplikasi program laris ini awal mulanya muncul karena ide-ide dari teman-teman seksi pengukuran istilahnya yang membidangi. Yang awal mulanya hanya untuk digitalisasi dokumen per tanahan trus dikembangkan menjadi layanan berbasis *web*”. (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan pemaparan wawancara di atas dikatakan bahwa program LARIS berbasis e-government melibatkan 2 sub bidang yaitu, sub bidang pengukuran dan pemetaan dan sub bidang penetapan hak tanah. Berikut adalah data sumber daya manusia di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman yang bertanggungjawab menjalankan program LARIS berbasis *e-government*. yaitu :

Tabel 3.1

SDM yang bertanggungjawab dalam program LARIS

No	Nama	Wewenang
1.	Drs. Suwito, SH. M.Kn.	Kepala Kantor
2.	Dwi Handaka Purnama, ST, M.Hum.	Kasi. SPP
3.	Aris Eviyanto, S.SiT.	Subsi. Pengukuran & Pemetaan
4.	Nur Wiyandari, SH.	Subsi. Penetapan Hak Tanah
5.	Hinu Riwayanto, SH.	Admin LARIS

Sumber : Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017

Berdasarkan pembagian SDM yang bertanggungjawab dalam program LARIS seperti gambar diatas, SDM yang dimiliki cukup berkompeten dan sudah mencukupi. Dari Kepala kantor BPN Kabupaten Sleman bertanggungjawab penuh atas program-program yang ada di BPN Kabupaten Sleman termasuk juga di dalamnya

yaitu program LARIS. Kemudian Kepala Seksi BPN Kabupaten Sleman yaitu bapak Dwi Handaka Purnama, ST, M.Hum. bertugas untuk mengawasi jalannya program LARIS di Kantor BPN Kabupaten Sleman. Setelah itu, kedua pegawai dibawahnya yaitu Subsi. Pengukuran dan pemerataan, dan Subsi. Penetapan hak tanah bertanggungjawab untuk melaksanakan program LARIS. Terakhir, yang mengelola aplikasi LARIS yaitu dari staff sub seksi pengukuran dan pemetaan yang menjadi admin dalam program LARIS tersebut. Dari penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan program LARIS ditinjau dari Sumber Daya Manusianya sudah mencukupi dan cukup kompeten karena masing-masing individu atau pegawai sudah bekerja dalam bidangnya.

3.2.3. Sarana dan Prasarana yang Menunjang

Pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* membutuhkan sarana dan prasarana untuk menjamin kelancaran program tersebut. Seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait mengenai sarana dan prasarana yang diperlukan dalam program LARIS berbasis *e-government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman tahun 2016, mengatakan :

“Yang jelas sarana dan prasarana yang harus ada adalah aplikasi program laris sendiri, kemudian komputer mas, baik software maupun hardwarenya dan koneksi internetnya. Ketika kami melayani pelayana diluar kantor biasanya kami menggunakan mobil Larasita dan apabila saat dilapangan

tidak ada koneksi internet ya kami tidak bisa melakukan pelayanan.” (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan wawancara di atas, bapak Hinu juga menambahkan spesifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam program LARIS berbasis *e-government*, yaitu :

1. *Software*, meliputi :

- a. *Software* tekstual : *Microsoft Office Word, Microsoft Excel*
- b. Aplikasi pelayanan pertanahan : *Web Browser, KKP, LARIS*

2. *Hardware*

Spesifikasi komputer yang dipakai oleh pihak Badan pertanahan Kabupaten Sleman dalam menjalankan program LARIS, meliputi :

- a. Sistem operasi : *Windows ® XP (32 bit)*
- b. *Processor* : *Intel ® Xeon ® Processor x3430 2.4ghz*
- c. *Memory* : *RAM 8GB*
- d. *Disk Space* : *Seagate ® 1TB (Terabyte)*
- e. *Server* : *Xamp*
- f. *Web cam* : *Logitech c920*
- g. *Printer* : *Dotmatrix LQ 2190 (untuk tekstual)*
HP ® Laser Jet 5200 (untuk grafik)

3. Sarana penunjang lainnya dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government*, meliputi :

- a. Peralatan ukur
- b. Kamera digital dan peralatan pendukungnya

c. Komputer/laptop dan koneksi internetnya

d. Mobil Larasita

Dari sarana dan prasarana yang tersedia di BPN Kabupaten Sleman dapat dikatakan sudah mencukupi dan menunjang pelaksanaan program LARIS. Seperti sarana *software*, dengan adanya aplikasi program LARIS dan didukung dengan perangkat kerasnya *hardware*. Selain itu, sarana penunjang seperti peralatan ukur untuk kegiatan ukur tanah dilapangan, kamera untuk mendokumentasikan segala kegiatan program LARIS dan mobil Larasita sebagai kendaraan untuk beroprasinya kegiatan di luar kantor BPN Kabupaten Sleman sudah secara maksimal mendukung pelaksanaan program LARIS.

Namun, adanya perkembangan zaman yang semakin maju akan teknologi, membuat sarana dan prasarana yang saat ini ada di BPN Kabupaten Sleman perlu adanya pembaharuan. Seperti windows yang semula *windows XP* kini sudah sampai *windows 8*. Kamera yang biasa dipakai adalah kamera digital sekarang sudah zamannya dengan *Camera DSLR* yang memiliki *fiture* dan resolusi gambar lebih canggih. Dan masih banyak lagi sarana dan prasana yang perlu diperbaharui guna menunjang terlaksananya program LARIS.

3.2.4. Anggaran Program LARIS

Selain sarana dan prasarana secara fisik untuk kelancaran pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* diperlukan anggaran yang cukup. Karena keberhasilan program sangat ditunjang oleh ketersediaan anggaran yang mencukupi. Data mengenai anggaran program LARIS diperoleh dari hasil wawancara dengan bapak Dwi Handaka Purnama selaku Kepala Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan terkait mengenai penganggaran dalam program LARIS berbasis *e-government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman tahun 2016, mengatakan :

“Anggaran operasional untuk program laris berasal dari DIPA (yang mengelola APBN) di BPN sama seperti program-program lainnya, karena aplikasinya sudah ada maka kita tidak menganggarkan besaran anggaran khusus untuk program laris tiap tahunnya, memang kalo dulu waktu awal mula pembangunan kita perlu anggaran yang cukup banyak untuk pembuatan aplikasi laris. Tapi mas, kalo untuk biaya pelayanan program LARIS itu ada, kami mengacu pada Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010” (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk anggaran operasional program LARIS tidak memerlukan biaya yang banyak, anggaran tersebut sudah diatur oleh DIPA selaku pengelola APBN di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Untuk biaya pelayanan program LARIS berbasis *e-government* mengacu pada Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010 tentang

standar pelayanan dan pengatran pertanahan. Jumlah biaya yang ditetapkan pada pelayanan LARIS seperti tabel berikut :

Tabel 3.2
Tarif Layanan LARIS berbasis *E-government*

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Peralihan Hak Jual Beli	Rp. 50.000,- / 1% dari nilai tanah
2	Penghapusan Hak Tanggungan Roya	Rp. 50.000,-
3	Pengecekan Sertipikat	Rp. 50.000,-
4	Peningkatan HGB ke Hak Milik	Rp. 50.000,-

Sumber : Peraturan Kepala BPN No 1 Tahun 2010

Tarif layanan pertanahan yang ditetapkan oleh BPN RI/Pusat seperti gambar di atas sudah ditetapkan di BPN Kabupaten Sleman saat ini. Selain itu, besarnya tarif layanan seperti gambar diatas tidak menjadi masalah yang berarti bagi penggunaan layanan karena dengan nominal yang telah dipaparkan di atas masih di angka yang wajar. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Emilia Putri selaku masyarakat atau pengguna layanan LARIS berbasis *e-government*, saat melakukan proses pengurusan pengecekan sertipikat tanah, mengatakan :

“menurut saya yaa mas untuk tarif layanan LARIS dengan harga Rp 50.000,00 relatif wajar karena dengan tarif segitu masyarakat dari kalangan atas sampai bawah masih dapat mengakses layanan LARIS dan mampu membayar dengan nominal yang telah ditetapkan. (Emilia. Hasil wawancara. 15 Agustus 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas untuk tarif layanan LARIS dapat dikatakan wajar karena semua kalangan masyarakat atau pengguna layanan mampu membayar kalo hanya dengan besaran nominal Rp 50.000,00 tiap layanannya, hal tersebut juga sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh BPN RI/Pusat.

3.3. Proses dari evaluasi program LARIS

Program yang baik tentu sudah dirancang mengenai kegiatan dan kapan kegiatan tersebut sudah terlaksana. Tujuan dari evaluasi proses adalah membantu agar lebih mudah untuk mengetahui kelemahan program dari berbagai aspek untuk kemudian dapat dijadikan sebagai perbaikan didalam proses pelaksanaan program. Dapat dikatakan evaluasi proses merupakan pelaksanaan strategi dan penggunaan sarana atau modal bahan dalam kegiatan di lapangan (Sudjana.1989:246). Dalam evaluasi yang telah dirancang dan diterapkan dalam aspek proses seorang evaluator tidak hanya menilai namun juga sebagai pemonitor yang harus mempunyai catatan dan perkembangan setiap langkah dalam pelaksanaan program. Tanpa mengetahui catatan tentang data pelaksanaan program tidaklah mungkin pengambil keputusan menentukan tindak lanjut program apabila waktunya sudah selesai. Catatan tersebut akan berguna sebagai penentu kelemahan dan kelebihan atau faktor pendukung serta faktor penghambat program.

Dalam pelaksanaanya, aspek evaluasi proses ini bertujuan memperbaiki keadaan yang ada. Evaluator diminta untuk menentukan

sejauh mana rencana inovasi program dilaksanakan dilapangan serta hambatan apa saja yang ditemui. Adapun aspek proses yang akan digunakan untuk memberikan informasi tambahan bagi evaluator dalam evaluasi program LARIS berbasis e-government Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Sleman meliputi persiapan dan koordinasi antara pihak terkait, adanya sebuah sosialisasi tentang program yang akan dilaksanakan, kemudian, bagaimana pelaksanaan program yang ada dilapangan. Berdasarkan aspek evaluasi proses tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e-government* sebagai berikut :

3.3.1. Persiapan Koordinasi antara Pihak Terkait

Berkaitan dengan adanya koordinasi antara pihak terkait dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* sangatlah diperlukan untuk kelancaran program. Hal ini terlihat jelas ketika pihak BPN akan melakukan sosialisasi dengan masyarakat. Seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait mengenai koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman tahun 2016, mengatakan :

“biasanya yaa mas, kalo kami akan melakukan tugas lapangan seperti sosialisasi kepada masyarakat, kami berkoordinasi dengan pihak terkait semisal dengan pihak kecamatan kalo kegiatannya ini di desa-desa. Selain meminta ijin tempat untuk sosialisasi kami juga

membutuhkan akses jaringan internet dari pihak kecamatan. Program LARIS ini kan berbasis e-government jadi kami memerlukan koneksi internet dalam sosialisasi, *yaa tidak mungkin tow kalo harus menggunakan internet prabayar setiap kali kegiatan di lapangan, bisa tekor kami*". (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Dengan adanya koordinasi antara pihak terkait, pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman sangat terbantu dalam menjalankan kegiatan program LARIS berbasis *e-government*. Selain itu, menurut Hinu (2017) dalam wawancara, selaku admin program LARIS, pihaknya juga sering kali berkoordinasi dengan dinas dishukominfo dalam melancarkan koneksi jaringan internet ketika sosialisasi baik saat *carfreeday* maupun saat pameran potensi daerah. Koordinasi dilakukan dengan cara memberikan surat permohonan izin kepada instansi yang akan ditujukan. Kemudian pihak BPN Kabupaten Sleman selaku penyedia layanan meminta bantuan kepada instansi yang akan diberikan sosialisai untuk menyediakan jaringan internet agar sosialisasi berjalan dengan lancar. Jaringan internet sangat diperukan pada saat menjalankan sosialisasi karena pada dasarnya program ini tergantung dan berbasis pada jaringan internet (*electronic system*).

3.3.2. Sosialisasi Program LARIS

Sosialisasi sangatlah diperlukan untuk memperkenalkan suatu program. Hal ini juga dilakukan oleh pihak Badan Pertanahan Kabupaten Sleman dalam memperkenalkan program LARIS

berbasis *e-government* kepada masyarakat. Seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait mengenai sosialisasi dalam memperkenalkan program LARIS berbasis *e-government* kepada masyarakat, beliau mengatakan :

“Sosialisasi itu perlu mas, kalo tidak dengan cara memberi sosialisasi, gimana masyarakat tau kalo BPN punya program LARIS berbasis e-government. berbagai bentuk sosialisasi kami lakukan mas, baik melalui komunikasi secara langsung dan sosialisasi tidak langsung. Walaupun begitu yaa mas, masih banyak juga kok mas masyarakat yang belum tau juga dengan adanya program LARIS.”
(Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas upaya pihak Badan pertanahan Nasional Kabupaten Sleman dalam memperkenalkan program LARIS berbasis e-government sudah dilakukan. Walaupun belum semua masyarakat yang ada di Kabupaten Sleman mengetahuinya. Namun, menurut Hinu (2017) dalam wawancara, selaku admin program LARIS, pihaknya sudah melakukan berbagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat, diantaranya sebagai berikut :

1. Sosialisasi dengan komunikasi secara langsung

Pada kegiatan ini sosialisasi dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung, misalkan seperti :

a. Seminar

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman turut serta dalam seminar nasional layanan inovasi kantor pertanahan. Melalui seminar ini diharapkan memacu kantor pertanahan lainnya agar terus berinovasi dalam memberikan pelayanan secara optimal di wilayah kerja masing-masing.

b. Penyuluhan

Penyuluhan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman dalam memperkenalkan program LARIS dilakukan di tingkat desa atau kecamatan. Penyuluhan dilakukan dapat melalui camat atau kepala desa langsung ke masyarakat maupun secara langsung kepada masyarakat. Lokasi penyuluhan bisa dilaksanakan di balai desa maupun balai kecamatan yang sebelumnya telah dilakukan koordinasi antara pihak penyelenggara dengan pihak yang bersangkutan.

c. Stan Informasi

Sosialisasi dengan membuat stan juga dapat menjangkau masyarakat luas secara langsung di luar jam kantor. Sosialisasi dengan cara membuka stan informasi biasanya dilakukan saat *Car Free Day* di sepanjang jl. Mangkubumi kota Yogyakarta.

Selain itu stan informasi biasanya juga ada di Lapangan Deggung Sleman pada minggu pagi. Melalui stan informasi ini masyarakat dapat bertanya langsung kepada petugas terkait program LARIS.

Berikut ini adalah salah satu bentuk sosialisasi secara langsung di lapangan yang diadakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Berikut foto kegiatan sosialisasi di Lapangan Deggung Kabupaten Sleman dan juga sosialisasi dengan cara membuka stan informasi yang dilakukan saat *Car Free Day* di sepanjang jl. Mangkubumi kota Yogyakarta yang di unggah dalam twitter resmi BPN Sleman :

Gambar 3.1
Kegiatan Sosialisasi di Lapangan Deggung



Sumber : Twitter resmi BPN Sleman

Gambar 3.2
Kegiatan Sosialisasi melalui Stand Informasi saat *Carfreeday*



Sumber : Twitter resmi BPN Sleman

Selanjutnya, adalah foto kegiatan sosialisasi di Seminar Tingkat Nasional saat Hari Agraria dan Tata Ruang (HANTARU). Berikut foto kegiatan sosialisasi LARIS berbasis *e-government* melalui seminar HANTARU yang di unggah dalam twitter resmi BPN Sleman dan juga pembukaan stand informasi yang dilakukan BPN Kabupaten Sleman saat Pameran Inovasi Layanan Publik Tahun 2015 di Sidoharjo :

Gambar 3.3
Sosialisasi Program LARIS melalui Seminar HANTARU 2015



Sumber : Twitter resmi BPN Sleman

Gambar 3.4
Stand Informasi Dalam Pameran Inovasi Layanan Publik Tahun
2015 Di Sidoharjo



Sumber : website.bpn.go.id

Dari data-data terkait mengenai sosialisasi secara langsung di atas dapat dikatakan bahwa BPN Kabupaten Sleman telah mengadakan sosialisasi secara langsung dengan maksimal ditingkat regional maupun nasional.

2. Sosialisasi tidak langsung

a. Media Internet

Melalui internet dan media sosial masyarakat dapat menjangkau informasi mengenai pertanahan. Melalui akun media sosial *twitter* dengan *user name*@atr_bpndiymasyarakat dapat melihat informasi terbaru. Selain itu masyarakat dapat mengakses situs <http://bpnlaris.net:4590/kiosk/> untuk mengetahui informasi persyaratan maupun info berkas. Melalui *website* tersebut masyarakat dapat mengetahui proses berkas sejauh mana berjalan tanpa harus datang ke kantor untuk bertanya.

b. Media Cetak

Melalui media cetak seperti koran, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman memberikan jawaban langsung kepada pembaca mengenai informasi pertanahan.

c. Pembagian Brosur/Leaflet

Ada beberapa brosur yang disediakan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Brosur ini bertujuan untuk mengenalkan produk layanan yang ada di kantor Badan

Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman. Brosur yang dilatakkan di loket, selain itu brosur biasanya juga di bagikan saat penyulughan maupun saat buka stan informasi.

d. Pemasangan Baliho dan Spanduk

Pemasangan baliho ditempatkan di tempat-tempat yang strategis maupun saat pelayanan keliling.

Selanjutnya bentuk sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung oleh BPN Kabupaten Sleman dalam memperkenalkan program LARIS kepada masyarakat melalui media cetak seperti pamflet di buat oleh BPN Kabupaten Sleman sebagai media sosialisasi secara tidak langsung. Berikut adalah foto bentuk media cetak sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat :

Gambar 3.5
Pamflet Layanan LARIS berbasis *E-government*



3.3.3. Pelaksanaan Program LARIS berbasis *E-government*

Pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* di lapangan terakhir dilakukan pada tanggal 7 juli 2015 setelah itu difokuskan pelayanan langsung di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman setiap hari Senin, Selasa, dan Kamis mulai pukul 09.00 WIB. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dwi Handaka Purnama selaku Kepala Seksi Survai Pengukuran dan Pemetaan terkait mengenai jadwal pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government*, mengatakan :

“Saat ini jadwal pelaksanaan di lapangan belum ada lagi, jadi kami fokus pelayanan program LARIS berbasis *e-government* di kantor. Di kantor terdapat loket khusus pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, waktunya-pun setiap hari Senin, Selasa, dan Kamis mulai pukul 09.00 WIB. (Handaka. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan wawancara di atas pelaksanaan program LARIS di lapangan tidak terjadwal secara sistematis atau tidak tetap, hanya pelayanan program LARIS di kantor yang memiliki jadwal tetap. Selain itu dalam pelaksanaannya menurut Emilia Putri mengatakan :

“untuk pelaksanaannya sih sudah bagus mas pelayanannya cepat saya nunggu ngak sampe 1 jam udah jadi asalkan syarat-syaratnya lengkap. Namun, saya harus tetap jauh-jauh datang ke kantor BPN di Sleman padahal rumah saya di Kalasan. (Emilia. Hasil wawancara. 15 Agustus 2017)

Dari wawancara di atas dikatakan bahwa jelas program LARIS berbasis *e-government* memiliki keunggulan dimana proses pelayanan menjadi cepat. hanya saja program yang di gadang-gadang dapat melayani masyarakat dilapangan belum terjadwal secara tetap.

3.4. Produk yang dihasilkan dari evaluasi program LARIS

Evaluasi ini merupakan tahap terakhir yaitu evaluasi terhadap berhasil tidaknya program mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Munir2008:108). Fungsi dari aspek evaluasi produk untuk membantu penanggungjawab suatu program dalam mengambil sebuah keputusan, membuat inovasi kembali atau malah menghentikan program tersebut. Evaluasi ini dilakukan oleh evaluator sebagai penilai didalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan yang kemudian dikembangkan dan di administrasikan. Data yang dihasilkan akan sangat berguna bagi pengambil keputusan dalam menentukan apakah program dapat diteruskan, dihentikan atau dimodifikasi. Evaluasi hasil ini memerlukan perbandingan antara tujuan yang telah ditetapkan dalam rancangan dengan hasil program yang dicapai. Produk yang dinilai dapat berupa skor tes, data observasi dan diagram data, yang masing-masing dapat ditelusuri kaitanya dengan tujuan yang lebih rinci.

Tujuan utama dari aspek evaluasi produk ialah untuk menentukan sejauh mana program yang diimplementasikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna program. Harapan dari aspek evaluasi produk ini memperlihatkan pengaruh yang baik dan bersifat langsung atau tidak langsung. Biasanya aspek evaluasi produk hanya memperlihatkan pengaruh dari sudut pandang dampak positif maupun negatif. Adapun aspek evaluasi produk yang akan digunakan untuk memberikan informasi tambahan bagi evaluator dalam evaluasi program LARIS berbasis e-

government Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Sleman meliputi apa saja keluhan dari program, apa saja hasil yang telah dicapai oleh program, dan apa dampak yang dihasilkan oleh program tersebut. Berdasarkan aspek evaluasi produk tersebut, maka penulis akan menjelaskan indikator keberhasilan program LARIS berbasis *e-government* sebagai berikut :

1. Presentas (%) Hasil Langsung dari Program

Presentase hasil capaian yang ditargetkan oleh pihak penyedia layanan melalui program LARIS berbasis *e-government* setahun terakhir, sebagai berikut :

Tabel 3.3
Kegiatan LARIS Tahun 2016

JENIS PELAYANAN	PERMOHONAN MASUK	REALISASI	
		FISIK	%
Roya	405	405	100
Peralihan Hak Atas Tanah	118	118	100
Perubahan Hak Atas Tanah	136	136	100
Jumlah	659	659	100

Sumber : Data base Badan Pertanahan Kabupaten Sleman 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa capaian kinerja selama satu tahun terakhir program LARIS tercapai 100%. Hal tersebut terbukti dari permohonan masuk baik di layanan roya, peralihan hak atas tanah dan perubahan hak atas tanah realisasiya tercapai 100%.

3.5. 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*.

Dalam evaluasi program LARIS, kualitas basis *e-government* diukur melalui dimensi e-govqual, berikut adalah indikator-indikatornya :

1. Fungsional dari Interaksi Lingkungan (*Functional of the Interaction Environment*)

Harapan masyarakat dengan adanya pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, memungkinkan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, menjadikan media utama untuk mengirimkan informasi secara *online*. Pada realisasinya program ini bukan aplikasi sebagai media untuk berkomunikasi. Hal ini disampaikan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait dengan program LARIS berbasis *e-government* sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat, beliau mengatakan :

“Masyarakat belum dapat berinteraksi secara online dengan pihak penyelenggara program laris. Kalo terkait interaksi antara masyarakat dengan BPN Sleman itu diluar aplikasi program laris, masyarakat bisa interaksi dengan menggunakan via email dan

melalui situs website BPN Sleman. selain itu masyarakat bisa berinteraksi dengan BPN Sleman melalui twitter dan melalui sms 2049. Karena titik berat adanya program laris bukan di interaksinya antara masyarakat dengan pihak BPN Sleman.” (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan wawancara di atas dikatakan bawa progam LARIS belum dapat dijadikan sebagai sarana untuk berkomunikasi antara pihak penyedia pelayanan dengan masyarakat/pengguna pelayanan. Masyarakat dapat berinteraksi dengan menggunakan via email atau melalui situs web BPN Sleman bisa juga melalui twitter dan sms ke 2049.

2. Konsisten (*Reability*)

Konsistensi program dapat dilihat dari kepercayaan masyarakat terhadap program LARIS berbasis *e-government* mengenai layanan pertanahan yang efektif dan efisien, menjadi harapan masyarakat akan aplikasi yang memiliki aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang sangat menjanjikan. Namun hal tersebut tidak akan terpenuhi dan dapat menjadi kendala apabila pelayanan dilapangan. Hal ini disampaikan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait mengenai kendala koneksi internet saat pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* di lapangan, beliau mengatakan :

“Berkaitan dengan kendala, kami dari pihak bpn terkendala saat pelaksanaanya, ketika kami melaksanakan pelayanan di luar kantor kami memerlukan koneksi internet yang kuat, tidak memungkinkan kita harus menggunakan internet prabayar setiap

kali melakukan pelayanan di luar kantor karena itu memerlukan biaya yang tidak sedikit.” (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas masih terdapat kendala yang dihadapi pihak penyedia pelayanan dalam pelaksanaan program LARIS berbasis e-government yaitu keterbatasan koneksi internet saat kegiatan dilapangan.

3. Pendukung (*Citizen Support*)

Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk kelancaran program. Hal ini sangat dirasakan oleh pihak penyedia pelayanan program LARIS berbasis *e-government* saat kegiatan lapangan. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait mengenai bantuan yang diberikan instansi pemerintah lain kepada penyedia pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“Saat ini yang nampak jelas membantu kelancaran proses pelaksanaan program laris saat memberikan layanan di luar kantor adalah dari dinas dishukominfo dan kantor-kantor kecamatan yang telah bersedia memberikan jaringan internet tanpa prabayar kepada kami, sehingga pelayanan laris diluar kantor menjadi lancar dan cepat”. (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Bantuan koneksi internet yang diberikan oleh dinas dishukominfo dan kantor-kantor kecamatan sangatlah membantu kelancaran pelayanan program LARIS berbasis *e-government*. Peralnya kami terkendala koneksi internet apabila sedang melakukan pelayanan di luar kantor.

4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Seberapa mudah dengan adanya pelayanan program LARIS *e-government* ini bagi masyarakat. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait kemudahan yang diperoleh masyarakat/pemohon dalam pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“adanya program LARIS ini mas, masyarakat/pemohon tidak perlu lama lama dalam mengurus dokumen pertanahan, hal ini sesuai dengan motto kami layanan sehari jadi tanpa wira-wiri. Selain itu petugas juga dimudahkan dalam mencari arsip dokumen, karena dokumennya sudah dalam bentuk file.” (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Kehadiran aplikasi LARIS berbasis *e-government* sangat dirasakan kemudahannya bagi pengguna baik masyarakat ataupun penyedia pelayanan dalam proses pelaksanaan. Selain itu Ibu Emilia Putri selaku masyarakat atau pengguna layanan mengatakan :

“Saya mengurus pengecekan sertipikat dengan layanan LARIS cepat mas, nggak sampe satu jam sudah jadi” (Emilia. Hasil wawancara. 15 Agustus 2017)

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat di atas diketahui bahwa program LARIS berbasis *e-government* waktu pelayanannya sudah baik karena prosesnya cepat.

5. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi LARIS berbasis *e-government* mengenai resiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *online* sangat diharapkan oleh masyarakat. Hal ini sangat di apresiasi pihak penyedia pelayanan seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait kepercayaan yang diberikan penyedia pelayanan program LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“dengan cara petugas dibuatkan akun masing masing bagi petugas ukur sesuai kewenangannya data base digital tersebut sudah tersedia by sistem secara otomatis dengan harapan tidak ada lagi tindakan-tindakan tidak bertanggungjawab yang menyebabkan hilangnya dokumen-dokumen penting, yang biasa disebabkan oleh pihak external dengan kepentingan yang berkolaborasi dengan oknum.” (Hinu. Hasil wawancara. 22 maret 2017)

Dengan dibuatkannya akun masing-masing bagi petugas penyedia pelayanan sesuai dengan kewenangannya diharapkan tidak akan terjadi *human errors* yang menyebabkan hilangnya dokumen-dokumen penting, yang biasa disebabkan oleh pihak external dengan kepentingan yang berkolaborasi dengan oknum. Dengan adanya program LARIS cukup mengurangi keberadaan oknum selain itu, menjadi nilai positif untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap pengaplikasian program LARIS berbasis *e-government*. menurut Ibu Emilia Putri selaku masyarakat atau pengguna program LARIS, mengatakan :

“Dokumen sertipikat yang di simpan dalam komputer saya rasa dokumennya menjadi lebih aman mas. Kalo dokumennya di simpan di komputer kan ngak mungkin dimakan rayap” (Emilia. Hasil wawancara. 15 Agustus 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas tingkat kepercayaan masyarakat semakin baik karena dokumennya disimpan dengan aman di dalam komputer. Dengan begitu, masyarakat tidak bingung dan takut lagi jika suatu saat nanti ada permasalahan terkait dengan sertipikat karena file-filenya disimpan di dalam komputer.

6. Isi Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh bapak Hinu Riwayanto selaku Admin program LARIS terkait tampilan aplikasi LARIS berbasis *e-government*, beliau mengatakan :

“kalo untuk tampilan mas nya sendiri bisa menilai, yang jelas kami sudah membuat tampilan sedemikian rupa beserta tata letak informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan program LARIS berbasis e-government.”

Berikut di bawah ini adalah gambar tampilan utama pada program LARIS :

Gambar 3.7
Tampilan Utama website LARIS

The screenshot shows the main interface of the LARIS website. At the top, there is a header with the logo of the National Land Agency (KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG, BADAN PERTANAHAN NASIONAL, KANTOR PERTANAHAN NAB. SLEMAN) and a login section with fields for 'Username' and 'Password', and buttons for 'Sign In' and 'Logout'. Below the header, there is a sidebar menu on the left with options like 'Monitoring Dokumen Arsip', 'Monitoring Petugas Ukur', 'Monitoring SKP', 'Monitoring PTP', 'Monitoring SPP', and 'Daftar Data Arsip'. The main content area is titled 'Monitoring Dokumen Arsip' and contains a table with the following data:

#	KECAMATAN	BUKU TANAH	SURAT UKUR	GAMBAR UKUR
1	TURI	15,000	7,300	3,000
2	TEMPEL	1,714	1,844	1,122
3	SLEMAN	3,502	2,849	2,150
4	BEYEGAN	1,300	1,194	608
5	PRABASANAN	1,250	1,079	1,001
6	PAKSI	2,204	2,588	1,291
7	NGEMPLAK	4,304	3,881	3,326
8	NGAGLIK	23,312	5,384	3,886
9	MOYUDAN	1,804	168	303
10	MLATI	5,947	2,798	3,826
11	HINGSIR	1,026	645	303
12	KALASAN	1,300	4,710	2,380

Dari gambar di atas nampak jelas bahwa tampilan utama program LARIS simpel, tidak banyak warna yang menyolok dan tersaji menu-menu dokumen arsip yang diperlukan dalam pelayanan LARIS.

Dari beberapa indikator evaluasi dan *e-govual* diatas, tidak dipungkiri bahwa program LARIS berbasis *e-government* terdapat beberapa kendala, diantaranya:

1. Ketidakjelasan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government*.

2. Keterbatasan koneksi Internet saat melakukan pelayanan di lapangan atau di luar kantor BPN Kabupaten Sleman.
3. Perlunya perbaharuan sarana dan prasarana penunjang program LARIS.
4. Masih banyak masyarakat yang ada di Kabupaten Sleman yang belum mengetahui layanan LARIS.

Dari hasil penjabaran tentang pelaksanaan program LARIS berbasis *e-government* dapat disimpulkan bahwa program LARIS yang dilaksanakan oleh BPN Kabupaten Sleman sudah baik dilihat dari capaian dan target pelayanan pada program tersebut. Selain hal tersebut, program LARIS berjalan efektif karena memudahkan penyedia pelayanan dalam melayani masyarakat secara cepat dan responsif. Hasil dari program LARIS diharapkan dapat membawa dampak baik guna meningkatkan pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien serta dapat mendukung kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Sleman.