



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

ANALISIS KESIAPAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN SURAT TANAH DI KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Hamida¹, Desriadi², Alsar Andri³

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan

Email: Hamida7767@gmail.com
desriadi03@gmail.com

ABSTRACT

The development of information technology has opened up significant opportunities to enhance the effectiveness and efficiency of public services. The government is required to utilize information technology to provide faster, more transparent, and accountable services. This study aims to determine how information technology is utilized in public services at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Informants in this study were selected using a purposive sampling technique. The collected data were analyzed using an interactive analysis model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study is expected to contribute to the development of technology-based public service systems at the district level and serve as a reference for local governments in improving the effectiveness of public services.

Keywords: *Readiness, Information Technology, Public Services.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang besar dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Inuman, Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat



kecamatan serta menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas layanan publik.

Kata Kunci: Kesiapan, Teknologi Informasi, Pelayanan Publik.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, merata, dan berkelanjutan. Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan dari setiap instansi pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik di tingkat kecamatan memegang peran strategis karena menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan administrasi yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

Kecamatan Inuman merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Kuantan Singingi yang memiliki 4.532 kepala keluarga (BPS, 2024). Jumlah tersebut menggambarkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administratif, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pertanahan. Di Kantor Camat Inuman, pelayanan administratif meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta pengurusan dokumen pertanahan seperti Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah dan Surat Keterangan Hibah atau Pindah Tanah. Dokumen-dokumen ini berfungsi penting sebagai bukti legal yang menjamin kepastian hukum dalam kepemilikan dan pengalihan hak atas tanah.

Tanah memiliki nilai strategis dalam pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat. Oleh karena itu, setiap proses peralihan hak atas tanah harus dikelola secara tertib, transparan, dan sesuai peraturan. Berdasarkan data tahun 2024, terdapat 4 warga yang mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah dengan total luas 25.746,25 m², serta 22 warga yang mengurus Surat Keterangan Hibah atau Pindah Tanah dengan total luas 298.266 m². Jumlah ini menunjukkan tingginya aktivitas administrasi pertanahan di Kecamatan Inuman yang menuntut sistem pelayanan yang cepat, efisien, dan akurat.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses administrasi di Kantor Camat Inuman masih dilakukan secara manual menggunakan buku pencatatan. Sistem tradisional ini menimbulkan sejumlah kendala seperti keterlambatan proses pelayanan, risiko kesalahan dan kehilangan data, serta keterbatasan integrasi informasi. Hal tersebut berdampak langsung pada efektivitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Dalam era digitalisasi pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi birokrasi. Menurut Fabrianie (2013:4), teknologi informasi berperan penting dalam mempercepat arus informasi, menghemat waktu, tenaga, serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Digitalisasi data administrasi diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, mempermudah akses masyarakat terhadap informasi, serta meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan dokumen.



Meskipun demikian, kesiapan instansi pemerintah dalam menerapkan sistem berbasis teknologi masih menjadi tantangan. Di Kantor Camat Inuman, faktor seperti keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam penggunaan teknologi, serta budaya kerja manual yang telah berlangsung lama menjadi hambatan utama. Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan data juga menjadi alasan mengapa sebagian pegawai lebih memilih sistem pencatatan manual.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya analisis mendalam mengenai kesiapan Kantor Camat Inuman dalam memanfaatkan teknologi informasi, khususnya dalam pelayanan surat tanah. Transformasi menuju sistem digital bukan hanya menyangkut pengadaan perangkat dan jaringan, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia, kebijakan pendukung, serta perubahan pola kerja menuju tata kelola administrasi yang lebih modern.

Oleh karena itu, penelitian berjudul “Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Surat Tanah di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana Kantor Camat Inuman siap menerapkan sistem berbasis teknologi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menawarkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi publik di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan di atas, maka permasalahan yang di kemukakan oleh penulis dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Bagaimana Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan, khususnya dalam bidang administrasi publik. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori mengenai penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, terutama dalam konteks pelayanan administratif di tingkat kecamatan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transformasi digital dalam birokrasi pemerintahan.

1.4.2 Aspek Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Inuman dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administratif, khususnya dalam pengelolaan surat tanah. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan pihak kecamatan dapat mengetahui sejauh mana kesiapan mereka dalam memanfaatkan teknologi informasi serta langkah-langkah strategis



yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Administrasi negara pada dasarnya merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu. Herbert A. Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Sejalan dengan itu, The Liang Gie menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses penyelenggaraan kerja sama antar manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (dalam Hipludin, 2021). Dari kedua pandangan tersebut dapat dipahami bahwa administrasi negara merupakan aktivitas yang melibatkan peran manusia dalam organisasi pemerintahan guna mengatur, melayani, serta mengarahkan jalannya penyelenggaraan negara.

Menurut Luther Gulick, administrasi berkaitan dengan proses penyelesaian pekerjaan yang berorientasi pada pencapaian hasil tertentu. Artinya, administrasi tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kebijakan, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Administrasi publik atau administrasi negara berbeda dengan administrasi bisnis karena orientasinya bukan pada keuntungan ekonomi, melainkan pada kepentingan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif serta efisien.

Gerald Caiden (dalam Juharni, 2015) memperluas pandangan ini dengan menjelaskan bahwa administrasi negara mencakup fungsi-fungsi seperti perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, perencanaan, pengawasan, dan koordinasi antar lembaga pemerintah. Administrasi negara juga melibatkan hubungan antara lembaga eksekutif, legislatif, serta masyarakat dalam penyelenggaraan program publik. Oleh karena itu, administrasi negara menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat menjadi pilar utama penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

2.1.2 Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengelola, mengolah, dan menyajikan informasi yang relevan guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Menurut Nasution (2022), SIM merupakan bagian dari proses internal organisasi yang melibatkan manusia, teknologi, dokumen, serta prosedur kerja dalam rangka mendukung fungsi manajemen. Sistem ini memungkinkan pimpinan untuk memperoleh data yang akurat dan tepat waktu, sehingga keputusan yang diambil dapat lebih efektif dan berdasarkan informasi yang valid.

James A.F. Stoner menjelaskan bahwa SIM adalah suatu metode formal yang menyuplai informasi yang dapat digunakan oleh manajemen secara cepat dan terpercaya untuk menunjang proses perencanaan, pengawasan, serta pelaksanaan kegiatan organisasi. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberadaan SIM memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas kerja



organisasi. Dalam konteks pemerintahan, penerapan SIM dapat membantu mengurangi tumpang tindih data, mempercepat pelayanan publik, serta meningkatkan transparansi administrasi pemerintahan.

Selain itu, Hariyanto (2018) menyebutkan bahwa SIM juga berfungsi sebagai alat pengendalian internal organisasi yang melibatkan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk memecahkan berbagai permasalahan dalam kegiatan operasional. Dalam pelayanan publik, khususnya di tingkat kecamatan, penerapan sistem informasi manajemen dapat memberikan dampak positif berupa percepatan proses administrasi, peningkatan akurasi data, serta kemudahan dalam pelaporan kegiatan. Dengan demikian, SIM tidak hanya menjadi alat bantu teknis, tetapi juga fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang lebih efisien dan akuntabel.

2.1.3 Teori Organisasi

Organisasi merupakan wadah atau sarana bagi sekelompok orang untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Sondang P. Siagian mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal dan terikat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (dalam Ambarwati, 2018). Definisi ini menekankan bahwa organisasi adalah sistem sosial yang terdiri dari manusia yang memiliki struktur, aturan, serta pembagian tugas yang jelas untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Robbins (dalam Sahadi et al., 2020), organisasi merupakan entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar dan memiliki batas-batas yang relatif jelas untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya terdiri dari individu, tetapi juga mencakup sistem yang mengatur interaksi di antara anggotanya. Schermerhorn menambahkan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melalui koordinasi dan komunikasi yang terarah. Dengan demikian, organisasi berfungsi sebagai alat untuk mengintegrasikan sumber daya manusia dan non-manusia dalam proses pencapaian tujuan.

Daft menjelaskan bahwa terdapat empat prinsip utama dalam suatu organisasi, yaitu adanya unsur manusia, tujuan yang jelas, sistem koordinasi yang rasional, serta batas-batas organisasi yang dapat diidentifikasi. Dalam konteks pemerintahan, organisasi publik seperti Kantor Camat Inuman memiliki struktur dan mekanisme kerja yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Tujuan organisasi pemerintahan bukan hanya pencapaian efisiensi administratif, tetapi juga memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan bagi masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas organisasi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia, sistem koordinasi, serta penerapan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan publik.

2.1.4 Konsep Pemerintahan Kecamatan

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang memiliki fungsi penting sebagai pelaksana teknis kewilayahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kabupaten/kota. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan



publik di wilayah kerjanya. Kecamatan memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten dengan masyarakat di tingkat desa dan kelurahan.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pembentukan kecamatan bertujuan untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Camat berperan dalam melaksanakan sebagian kewenangan bupati atau wali kota, termasuk dalam pengelolaan administrasi kependudukan, perizinan, serta dokumen pertanahan (dalam Gischa, 2022). Dengan demikian, kecamatan menjadi garda terdepan dalam mewujudkan pelayanan publik yang dekat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, Kantor Camat Inuman memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, terutama terkait pengurusan surat tanah seperti Surat Keterangan Ganti Rugi dan Surat Keterangan Hibah atau Pindah Tanah. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan di kecamatan sangat bergantung pada sistem administrasi yang digunakan. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan kecamatan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses birokrasi, serta memperkuat transparansi dalam pengelolaan data publik.

2.1.5 Teori Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu organisasi atau individu berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sondang P. Siagian, efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan (dalam Karsono, 2024). Artinya, efektivitas berfokus pada pencapaian hasil, bukan semata-mata pada proses pelaksanaannya. McGill menyebut efektivitas sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya secara maksimal, sementara Drucker dan Stoner memandang efektivitas sebagai kemampuan organisasi untuk melakukan hal yang tepat guna mencapai hasil yang diharapkan.

Efektivitas juga berhubungan erat dengan pencapaian sasaran kerja organisasi yang diukur melalui hasil nyata. Emerson mengemukakan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam konteks organisasi publik, efektivitas menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Efektivitas bukan hanya diukur dari hasil, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan publik memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Dalam penelitian ini, efektivitas pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Camat Inuman diukur dari sejauh mana penerapan sistem digital mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan administrasi surat tanah. Apabila teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat, maka hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi telah berjalan efektif. Oleh karena itu, efektivitas menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan.



2.1.6 Teori Pelayanan

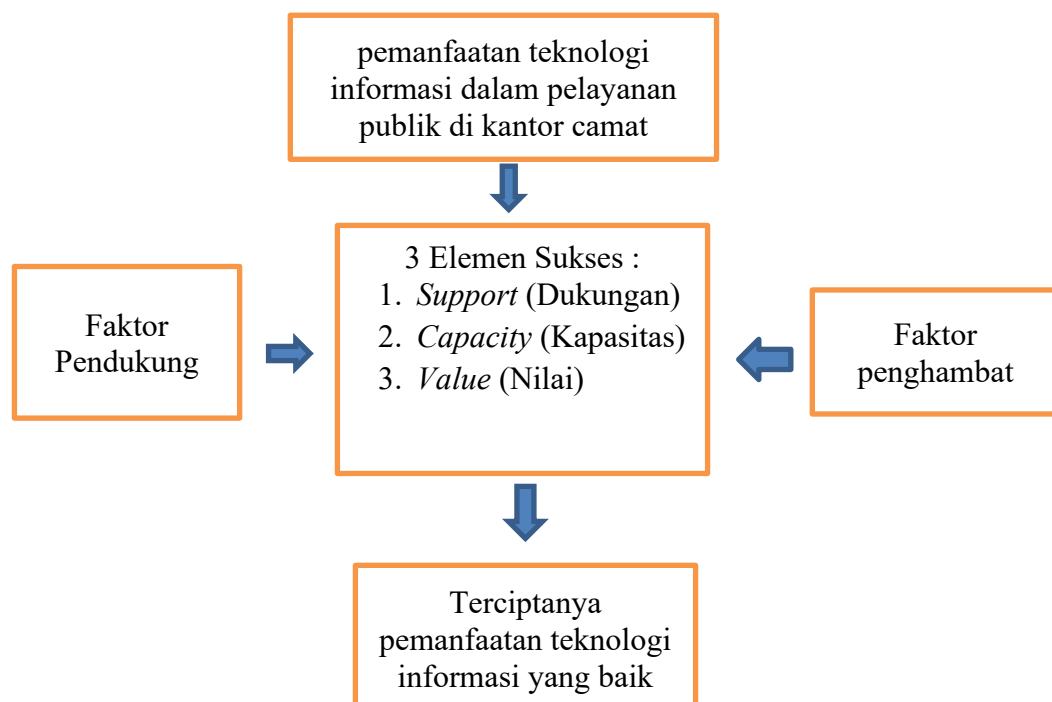
Pelayanan publik merupakan bentuk nyata tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Menurut Utami et al. (2019), terdapat lima dimensi utama yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, yaitu keandalan (reliability), bukti fisik (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini menggambarkan seberapa baik pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Hidayat dan Sulistyani (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Pelayanan yang baik harus disertai dengan peningkatan kompetensi pegawai, sikap profesionalisme, serta penggunaan teknologi yang mendukung proses kerja. Handayani (2023) menambahkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun bantuan administratif. Oleh karena itu, pelayanan publik yang efektif tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan administratif di Kantor Camat Inuman berkaitan langsung dengan pengurusan surat tanah. Pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat sangat diperlukan agar masyarakat memperoleh kepastian hukum atas kepemilikan tanah mereka. Penerapan teknologi informasi diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Dengan demikian, pelayanan publik yang berbasis digital menjadi langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka pemikiran





Sumber : Modifikasi Penelitian 2024

2.3 Defenisi Operasional

Indikator penelitian adalah variabel atau aspek tertentu yang dapat diukur atau diamati untuk menjelaskan suatu konsep atau variabel penelitian. Indikator digunakan untuk merumuskan instrumen penelitian agar data yang diperoleh lebih terukur dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. (dalam Sugiyono, 2016 : 64).

2.3.1 Support (Dukungan)

Dukungan adalah segala bentuk bantuan atau kontribusi, baik berupa materi, moral, atau informasi, yang diberikan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dukungan ini diukur melalui indikator seperti frekuensi, intensitas, dan persepsi penerima terhadap manfaat bantuan. (dalam Susanto dkk, 2024 : 112).

2.3.2 Capacity (Kapasitas)

Kapasitas merujuk pada kemampuan atau sumber daya yang dimiliki oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk melaksanakan tugas atau memenuhi kebutuhan tertentu. Kapasitas dapat diukur melalui indikator seperti keterampilan, infrastruktur, jumlah tenaga kerja, atau anggaran yang tersedia. (dalam Susanto dkk, 2024 : 113).

2.3.3 Value (Nilai)

Value adalah persepsi individu atau kelompok terhadap manfaat, keunggulan, atau pentingnya suatu produk, layanan, atau tindakan yang dihasilkan. Nilai ini diukur melalui tingkat kepuasan, relevansi, dan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan pengorbanan atau investasi yang dilakukan. (dalam Susanto dkk, 2024 : 114).

2.4 Operasional Variabel

Tabel II. 1: Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Penilaian
Pemanfaatan Teknologi	Efektivitas	<i>Support</i> (Dukungan)	Perangkat keras dan lunak yang tersedia untuk mendukung pelayanan	Ordinal



	Kapasitas SDM	<i>Capacity</i> (Kapasitas)	Kemampuan staf dalam mengoperasikan perangkat teknologi informasi	Ordinal
	Nilai efisiensi dan produktivitas	<i>Value</i> (Nilai)	Sejauh mana teknologi informasi meningkatkan kecepatan pelayanan	Ordinal

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian survei digunakan untuk memperoleh data dari kelompok-kelompok manusia dalam skala yang luas dengan tujuan memahami fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat. Menurut Soehartono (2021:53) dalam Saslow, penelitian survei merupakan penelitian pengamatan berskala besar yang dilakukan terhadap kelompok manusia, di mana data yang dikumpulkan berasal dari keadaan yang berjalan secara alami tanpa intervensi langsung dari peneliti. Artinya, penelitian ini berupaya menggali informasi yang memang sudah ada di lapangan, sehingga dapat menggambarkan kondisi aktual secara objektif.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pandangan dan pengalaman informan. Kirk dan Miller (dalam Anggito, 2018:7-8) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi dalam ilmu sosial yang mengandalkan pengamatan terhadap manusia dan lingkungannya, serta berfokus pada pemaknaan terhadap perilaku, tindakan, dan pengalaman manusia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai konteks sosial dan budaya yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Inuman.

Sementara itu, penelitian ini juga bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti secara sistematis dan faktual. Menurut Ramdhan (2021:7), penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai fenomena yang sedang terjadi serta memberikan penjelasan dan validasi terhadap temuan yang diperoleh. Dalam konteks ini, penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan bagaimana kesiapan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman. Dengan demikian, kombinasi antara metode survei dan pendekatan deskriptif kualitatif diharapkan mampu memberikan hasil penelitian yang komprehensif dan menggambarkan kondisi lapangan secara mendalam.

3.2 Informan

Dalam penelitian ini, informan terdiri dari unsur pemerintah dan masyarakat.

Tabel III.1 Informan



No	Unsur Informan	Jumlah		Persentase %
		Informan	Key Informan	
1	Camat inuman	1	1	100 %
2	Kassubag umum	1	1	100 %
3	Pegawai bagian umum	2	2	100 %
4	masyarakat	11	5	45 %
Total		15	9	60 %

Sumber: Data Olahan Penulis 2025

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. (dalam Siyoto, 2015 : 28).

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. (dalam Siyoto, 2015 : 68).

3.4 Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah tentang Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jalan Syeck Imam Saleh, Kode Pos 29565, Pasar Inuman, Kecamatan Inuman, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Menurut Patton observasi adalah sebuah metode yang akurat dan spesifik dalam melakukan pengumpulan data serta memiliki tujuan mencari informasi mengenai segala kegiatan yang sedang berlangsung untuk dijadikan objek kajian dalam sebuah penelitian. (dalam Ismail, 2020 : 131).

3.6.2 Wawancara

Menurut Steward dan Cash wawancara adalah proses komunikasi interaksional antara dua pihak, paling tidak salah satu pihak mempunyai satu tujuan antisipasi dan serius serta biasanya termasuk tanya jawab. (dalam Fadhallah, 2021 : 1).

3.6.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah, prasasti, notulen rapat, ledger nilai, agenda, dan lain-lain. Metode dokumentasi memiliki keunggulan dan kelemahan dibanding dengan metode yang lain. (dalam Dimyati, 2013 : 100).

3.6.4 Triangulasi

Menurut Sugiono (2017: 241) menyatakan *triangulasi* adalah sebagai teknik



pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dengan triangulasi.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2017: 245) teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan cara menganalisis atau memeriksa data, mengorganisasikan data memilih dan memilahnya menjadi suatu yang diolah, dengan tiga komponen, yaitu :

1. Reduksi Data
2. Sajian Data
3. Penarikan kesimpulan

Hasil Penelitian Dan Pembahasan Tentang Evaluasi Program Kampung Keluarga Berencana (Kb) Dalam Mewujudkan Keluarga Sejahtera Di Desa Pulau Aro Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih sempurna dan maksimal terkait Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Surat Tanah di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti secara langsung turun ke lapangan untuk mengumpulkan data. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan informan yang telah ditentukan serta melalui pengamatan terhadap proses pelayanan administrasi surat tanah di Kantor Camat Inuman. Selain itu, peneliti juga melakukan penelusuran dokumen-dokumen terkait untuk memperkuat hasil temuan di lapangan. Selanjutnya, hasil penelitian ini akan dianalisis menggunakan indikator efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik, dan uraian penelitian akan disajikan berdasarkan masing-masing indikator tersebut.

Indikator Support (Dukungan)

Dukungan merupakan faktor penting dalam menentukan kesiapan suatu instansi dalam menerapkan teknologi informasi. Dukungan dapat berupa kebijakan, arahan, pelatihan, hingga penyediaan fasilitas yang memadai untuk mendukung pelaksanaan program digitalisasi pelayanan publik. Dalam konteks Kantor Camat Inuman, dukungan terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan surat tanah sudah mulai terlihat, terutama dari pihak pimpinan dan pegawai.

Pimpinan kantor, seperti Camat dan Kasubbag Umum, menunjukkan sikap terbuka dan komitmen yang kuat terhadap penerapan inovasi berbasis teknologi. Mereka memahami pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan pelayanan publik. Namun, dukungan tersebut masih bersifat normatif dan belum diwujudkan secara konkret melalui kebijakan, pelatihan, atau penyediaan sarana prasarana. Artinya, meskipun secara sikap pimpinan sangat mendukung, pelaksanaan di lapangan masih membutuhkan langkah lanjutan agar sistem digital dapat diterapkan secara efektif.

Dukungan dari pegawai juga menunjukkan hasil yang cukup positif. Para pegawai memiliki pandangan bahwa penggunaan teknologi dapat membantu mempercepat proses administrasi dan mempermudah pekerjaan. Meskipun belum seluruhnya memiliki kemampuan teknis, semangat untuk beradaptasi dan belajar sudah terbentuk dengan baik. Hal ini menjadi modal penting bagi instansi untuk memulai penerapan sistem digital di masa mendatang.



Berbeda dengan dukungan internal, dukungan eksternal dari masyarakat masih tergolong rendah. Masyarakat belum banyak mengetahui atau merasakan adanya pelayanan surat tanah berbasis teknologi, karena belum ada sosialisasi maupun penerapan sistem digital secara nyata. Akibatnya, persepsi masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi masih terbatas pada sistem manual yang selama ini digunakan.

Secara keseluruhan, indikator *support* menunjukkan bahwa dukungan internal dari pimpinan dan pegawai Kantor Camat Inuman berada pada kategori cukup baik dari sisi sikap dan komitmen, namun masih lemah dari aspek implementasi. Sementara itu, dukungan eksternal dari masyarakat masih rendah akibat minimnya sosialisasi dan kurangnya akses terhadap informasi digitalisasi pelayanan. Dengan demikian, penguatan dukungan kelembagaan dan peningkatan komunikasi publik menjadi langkah penting untuk mendorong kesiapan penerapan teknologi informasi secara optimal dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman.

Indikator Efisiensi

Dari segi efisiensi, keterbatasan anggaran dan tenaga pelaksana menjadi hambatan utama. Program sebagian besar didanai melalui alokasi dana desa serta bantuan dari BKKB, namun jumlahnya terbatas sehingga tidak semua rencana kegiatan bisa dijalankan. Misalnya, kegiatan pemberdayaan ekonomi keluarga seringkali tertunda atau dilaksanakan dalam skala kecil karena minimnya biaya. Selain anggaran, jumlah tenaga pendukung di lapangan juga terbatas. Tidak semua kader desa aktif menjalankan tugas, sehingga beban kerja hanya dipikul oleh beberapa orang saja. Hal ini berdampak pada kualitas pelaksanaan kegiatan yang tidak konsisten. Akibatnya, sumber daya yang tersedia belum dimanfaatkan secara efisien untuk menghasilkan hasil yang maksimal. Dengan kondisi ini, efisiensi program masih rendah dan perlu ditingkatkan melalui perencanaan anggaran yang lebih baik serta pembagian tugas yang lebih merata.

Indikator Capacity (Kapasitas)

Kapasitas menggambarkan kemampuan organisasi dan individu dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk melaksanakan tugas secara efektif. Kapasitas dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia (SDM), ketersediaan infrastruktur, serta kesiapan lembaga dalam mendukung implementasi kebijakan. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Camat Inuman, kapasitas menjadi faktor kunci yang menentukan sejauh mana pelayanan surat tanah dapat bertransformasi menuju sistem digital.

Secara umum, infrastruktur teknologi di Kantor Camat Inuman sudah mulai tersedia. Perangkat komputer dan akses internet telah dimanfaatkan untuk kegiatan administrasi, meskipun kualitas jaringan yang kurang stabil masih menjadi kendala utama dalam kelancaran pelayanan. Keterbatasan teknis ini menyebabkan proses pengelolaan data belum dapat dilakukan secara optimal, terlebih belum tersedianya sistem pelayanan digital yang terintegrasi. Selain itu, manajemen arsip tanah masih dilakukan secara manual menggunakan buku catatan, yang berpotensi menimbulkan kehilangan data. Hal ini terbukti dari tidak ditemukannya sebagian arsip surat tanah tahun 2023 akibat pemisahan buku arsip lama dan baru. Kondisi



tersebut menunjukkan bahwa kapasitas kelembagaan dalam manajemen data pertanahan masih perlu ditingkatkan melalui penerapan sistem digitalisasi arsip yang lebih modern dan terstruktur.

Dari sisi sumber daya manusia, kemampuan pegawai dalam penggunaan teknologi informasi masih belum merata. Sebagian pegawai telah mampu mengoperasikan komputer untuk tugas-tugas dasar seperti pengetikan surat dan pengelolaan laporan, namun keterampilan teknis yang lebih spesifik belum banyak dimiliki. Keterbatasan ini disebabkan oleh minimnya pelatihan resmi dan pendampingan dari instansi terkait, sehingga sebagian besar kemampuan diperoleh secara otodidak. Di sisi lain, belum adanya instruksi resmi atau pedoman teknis dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) juga membuat implementasi sistem berbasis teknologi belum dapat dijalankan sepenuhnya di tingkat kecamatan. Dengan demikian, dukungan infrastruktur yang ada belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan SDM dan regulasi pendukung.

Sementara itu, kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan juga masih tergolong rendah. Sebagian besar masyarakat belum familiar dengan prosedur pelayanan berbasis teknologi dan belum memiliki kemampuan mengoperasikan perangkat digital secara mandiri. Hambatan lain seperti keterbatasan sinyal, perangkat yang tidak memadai, serta belum adanya sosialisasi atau pendampingan dari pemerintah turut memperlemah kesiapan mereka dalam menghadapi sistem pelayanan digital. Rendahnya literasi digital ini menyebabkan masyarakat cenderung masih bergantung pada sistem manual dalam pengurusan surat tanah.

Secara keseluruhan, kapasitas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman masih belum optimal. Infrastruktur sudah tersedia namun belum didukung oleh kualitas jaringan yang stabil, kompetensi SDM yang memadai, dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan bagi aparatur, penguatan sistem infrastruktur, serta edukasi dan pendampingan bagi masyarakat agar proses digitalisasi pelayanan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Indikator Value (Nilai)

Nilai (value) dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi mengacu pada persepsi terhadap manfaat dan keunggulan yang diperoleh dari penerapan sistem digital dibandingkan dengan metode manual. Nilai dapat diukur dari tingkat kepuasan, efisiensi, relevansi, serta hasil yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman, nilai dari penggunaan teknologi informasi dapat dilihat dari seberapa besar teknologi mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dan aparatur.

Secara umum, penerapan teknologi informasi dinilai memiliki nilai tambah yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pimpinan Kantor Camat Inuman menilai bahwa penggunaan sistem digital akan mempercepat proses pelayanan, meminimalisir kesalahan data, dan menata arsip secara lebih rapi dan efisien. Selain itu, transparansi dan kemudahan akses informasi diyakini dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan. Pelayanan yang cepat dan terbuka dinilai mampu mengurangi keluhan,



memperkuat citra positif instansi, dan membangun hubungan yang lebih baik antara aparaturnya dan masyarakat.

Pegawai kantor Camat juga memiliki persepsi yang sama terhadap manfaat teknologi. Mereka meyakini bahwa sistem digital akan mempercepat pekerjaan, meningkatkan akurasi dalam pengelolaan data, serta mengurangi beban administratif yang selama ini dilakukan secara manual. Namun, para pegawai menekankan bahwa agar nilai manfaat tersebut dapat dirasakan secara optimal, dibutuhkan dukungan berupa pelatihan, peningkatan kapasitas teknis, serta penyediaan fasilitas yang memadai. Dengan adanya peningkatan kemampuan dan sarana kerja, nilai efisiensi dan produktivitas dari teknologi dapat benar-benar tercapai.

Sementara itu, masyarakat sebagai pengguna layanan juga menilai bahwa penerapan teknologi informasi berpotensi memberikan manfaat besar, terutama dalam mempercepat proses pengurusan surat tanah dan mengurangi kerumitan birokrasi. Mereka percaya bahwa sistem digital akan lebih praktis dan menghemat waktu, asalkan disertai dengan sosialisasi dan pendampingan yang memadai. Kurangnya pemahaman dan keterampilan digital menjadi salah satu kendala utama yang dapat mengurangi nilai manfaat dari sistem ini. Oleh karena itu, masyarakat menilai penting adanya penjelasan terlebih dahulu sebelum penerapan dilakukan agar sistem baru dapat diterima dan digunakan dengan baik.

Secara keseluruhan, indikator value menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman memiliki nilai yang tinggi dari sisi efisiensi, akurasi, dan kepuasan pelayanan. Baik pimpinan, pegawai, maupun masyarakat sama-sama memahami manfaat digitalisasi bagi peningkatan kinerja dan pelayanan publik. Namun, agar nilai tersebut dapat dirasakan secara maksimal, dibutuhkan kesiapan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta sosialisasi yang merata agar proses transformasi digital dapat berjalan efektif dan memberikan manfaat nyata bagi semua pihak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesiapan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kesiapan masih belum optimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kesiapan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman. Pemerintah Kecamatan Inuman bersama Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi perlu segera menyusun kebijakan operasional yang jelas dan terarah mengenai digitalisasi pelayanan surat tanah. Kebijakan tersebut hendaknya disertai dengan tahapan implementasi yang realistis, meliputi jadwal kegiatan, pembentukan tim pelaksana, serta regulasi teknis yang mendukung pelaksanaan sistem digital. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di lingkungan Kantor Camat perlu dilakukan secara berkala dan menyeluruh agar seluruh aparaturnya memiliki kompetensi yang merata dalam pengoperasian teknologi informasi, terutama dalam



hal penggunaan perangkat lunak pengarsipan, manajemen data, serta pemahaman dasar keamanan informasi.

Penguatan infrastruktur teknologi informasi juga perlu menjadi prioritas utama. Pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas jaringan internet, menambah jumlah perangkat komputer dan printer, serta menyediakan fasilitas pendukung lain seperti server lokal atau sistem penyimpanan berbasis cloud yang aman dan terintegrasi. Di sisi lain, sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat sangat penting dilakukan, khususnya kepada kelompok rentan seperti petani, ibu rumah tangga, dan warga lanjut usia. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui kegiatan desa, kerja sama dengan RT/RW, atau penyuluhan langsung di kantor camat guna meningkatkan literasi digital serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi.

Selain itu, pengarsipan dokumen pertanahan secara digital perlu segera dilaksanakan agar data lebih aman dan mudah diakses. Upaya ini mencakup konversi data lama dari arsip manual ke dalam format digital, validasi dokumen, serta pengembangan sistem informasi pertanahan yang terintegrasi dengan dinas terkait. Pemerintah juga disarankan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak eksternal seperti lembaga pendidikan tinggi, penyedia teknologi informasi, dan organisasi non-pemerintah untuk mendukung pendampingan teknis, pengembangan sistem aplikasi, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan digitalisasi pelayanan. Untuk menjamin keberlanjutan, monitoring dan evaluasi rutin perlu dilakukan guna menilai efektivitas sistem, mengidentifikasi hambatan, serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan adaptif di masa mendatang.

Agar digitalisasi dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, pemerintah diharapkan membangun platform pelayanan digital yang sederhana, mudah diakses, dan ramah pengguna. Platform tersebut sebaiknya memiliki antarmuka yang jelas, bersifat mobile-friendly, bahkan menggunakan bahasa lokal jika diperlukan agar masyarakat lebih mudah memahami penggunaannya. Dengan penerapan seluruh saran ini secara terarah dan berkesinambungan, diharapkan pelayanan surat tanah di Kantor Camat Inuman dapat berkembang menjadi sistem yang lebih digital, transparan, responsif, dan berorientasi pada kemudahan serta kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ambarwati, R. (2018). *Manajemen Organisasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Dimiyati, A. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadhallah, M. (2021). *Teknik Wawancara dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gischa, S. (2022). *Pemerintahan Daerah dan Fungsi Kecamatan*. Jakarta: Kompasiana Press.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Handayani, D. (2023). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hariyanto, D. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Hidayat, R., & Sulistyani, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Hipludin, A. (2021). *Administrasi Negara: Konsep, Prinsip, dan Penerapan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Juharni. (2015). *Administrasi Negara dan Good Governance*. Makassar: Alauddin University Press.
- Karsono. (2024). *Efektivitas Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Publik*. Pekanbaru: UR Press.
- Nasution, R. (2022). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Implementasi di Sektor Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Patton, M. Q. (2020). *Metode Evaluasi dan Observasi dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenada Media.
- Ramdhani, D. (2021). *Metode Penelitian Deskriptif dalam Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sahadi, A., dkk. (2020). *Teori Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Soehartono, I. (2021). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, E., dkk. (2025). *Evaluasi Program Pemerintahan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Utami, W., dkk. (2019). *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- B. Jurnal / Artikel Ilmiah**
- Fabrianie, I. (2013). Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 45–53.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(1), 12–22.
- Susanto, E., dkk. (2024). Evaluasi Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(3), 110–118.
- C. Peraturan Perundang-undangan**
- Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.
- Indonesia. (2008). *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40.