

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

SKRIPSI

*Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi*



Oleh:

NAMA: HAMIDA

NIM : 210411028

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2025**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KESIAPAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
PELAYANAN SURAT TANAH DI KANTOR
CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI
NAMA : HAMIDA
NPM : 210411028
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

PEMBIMBING II



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

TANDA PENGESAHAN

Diperiksa dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi

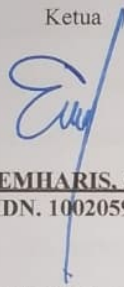
Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Jumat
Tanggal : 01
Bulan : Agustus
Tahun : 2025

TIM PENGUJI

Ketua

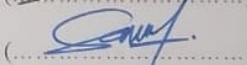


EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

Sekretaris

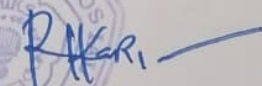


ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

1. **DESRIADI, S.Sos., M.Si** (Anggota 1) 
2. **SARJAN M, S.Sos., M.Si** (Anggota 2) 
3. **SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si** (Anggota 3) 

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,




RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAMIDA

Npm : 210411028

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di perguruan tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain. Telah saya tulis orang lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 21 Juli 2025



Hamida
HAMIDA

NPM.210411028

MOTTO

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”.

(Q.S Al-Insyirah:5)

“Lakukan Yang Terbaik, Serahkan Sisanya Kepada Allah”

(Imam Hasan Al-Bashri)

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Dengan rasa bangga, karya ini, penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk kedua orangtua tersayang, *support system* terbaikku Ayahanda **Nasrun**. Terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban berkeringat, tenaga, dan pikiran. Beliau memang tidak dapat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda **Lismawati**. Meskipun tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan namun Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis, yang tidak pernah henti-hentinya memberikan do'a dan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan terbaiknya sehingga penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Dosen pembimbing I dan II yaitu Bapak Desriadi S.Sos.,M.Si dan Bapak Alsar Andri S.Sos.,M.Si. Terimakasih telah memberi bimbingan, nasihat, dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Saudara dan saudariku tercinta. Terimakasih atas dukungan serta memberikan do'a dan kasih sayang yang luar biasa.

5. Adik tercinta **Yastika Sari**. Terimakasih atas dukungan serta memberikan do'a dan kasih sayang yang luar biasa.
6. **Hamida (Penulis)**. Terimakasih banyak sudah berjuang dan bertahan sampai detik ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan Tugas Akhir meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini.

Teluk Kuantan, Juli 2025
Penulis,

HAMIDA
NPM.210411028

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “ANALISIS KESIAPAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN SURAT TANAH DI KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI” ini dengan baik. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyusun penelitian akademik pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa sejak awal selesainya penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I**, selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu **Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak **Emilia Emharis, S.Sos., M.Si**, selaku Ketua Program Studi Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak **Desriadi, S.Sos., M.Si**, sebagai Pembimbing I yang berkontribusi besar dalam penyelesaian penulisan proposal ini.
5. Bapak **Alsar Andri, S.Sos., M.Si**, sebagai Pembimbing II yang memberikan arahan sehingga selesainya penulisan proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendidik dan memberikan dorongan, serta arahan dan juga memberikan kemudahan administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal sampai tahap ini.

7. Terimakasih juga kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa seperjuangan penulis yang sama-sama menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang selalu memberikan support selama perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih serta permohonan maaf atas segala kekurangan dalam penulisa proposal ini. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam penulisan proposal ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin

Teluk Kuantan, Juli 2025
Penulis,

HAMIDA
NPM.210411028

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

Oleh:

**Hamida
Npm. 210411028**

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.

***READINESS ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY UTILIZATION
IN LAND CERTIFICATE SERVICES AT THE INUMAN SUB-DISTRICT
OFFICE KUANTAN SINGINGI REGENCY***

by:

**Hamida
Npm.210411028**

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.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
KATA PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Teori/Konsep Administratu Negara.....	8
2.1.2 Teori/Konsep sistem informasi manajemen.....	10
2.1.3 Teori/Konsep Organisasi.....	11
2.1.4 Teori/Konsep pemerintahan kecamatan.....	13
2.1.5 Teori/Konsep efektivitas	14
2.1.6 Teori/Konsep pelayanan.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
2.3 Hipotesis kerja.....	19
2.4 Defenisi Operasional.....	20
2.5 Operasional Variabel.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Informan	23
3.3 Sumber Data Penelitian	24
3.3.1 Data Primer	24
3.3.2 Data Sekunder	24
3.4 Fokus Penelitian	25
3.5 Lokasi Penelitian	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	25
3.6.1 Observasi	25
3.6.2 Wawancara	26
3.6.3 Dokumentasi	26
3.6.4 Gabungan/Triangulasi	27
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.8 Jadwal Penelitian	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
4.1 Sejarah Kabupaten Kuantan Singingi	30
4.2 Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi	31
4.3 Kondisi Geografis dan Karakteristik Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi	34
4.4 Kondisi Demografi Kabupaten Kuantan Singingi	35
4.4.1 Kependudukan	35
4.4.2 Mata Pencaharian	36
4.5 Sejarah Singkat Kantor Camat Inuman	36

4.6 Visi Dan Misi.....	37
4.6.1 Visi	37
4.6.2 Misi.....	37
4.7 Struktur Pemerintahan.....	38
4.7.1 Tugas Dan Fungsi Camat	39
4.7.2 Sekretaris Kecamatan.....	41
4.7.3 Seksi Pemerintahan.....	43
4.7.4 Sub Bagian Umum.....	44
4.7.5 Sub Bagian Keuangan	45
4.7.6 Seksi Pembangunan Masyarakat.....	45
4.7.7 Seksi Ketentraman Dan Ketertiban	47
4.8 Data Pegawai Kantor Camat Inuman	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1 Identitas Responden	50
5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	50
5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur.....	51
5.2 Hasil Penelitian Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi	51
5.2.1 Indikator Dukungan.....	51
5.2.2 Indikator Kapasitas	59
5.2.3 Indikator Nilai.....	69
5.3 Analisa Hasil Pembahasan Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.....	74
BAB VI PENUTUP	81
6.1 Kesimpulan.....	81

6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 : Tabel Operasional Variabel.....	21
Tabel III.1 : Tabel informan penelitian.....	23
Tabel III.2 : Jadwal Penelitian	29
Tabel IV.1 : Nama-Nama Bupati Kuansing Dan Periode Menjabat.....	31
Tabel IV.2 : Luas wilayah dan jumlah desa di kuansing	33
Tabel IV.3 : Jumlah Penduduk Di Kuansing Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel IV.4 : Data Pegawai Kantor Camat Inuman	48
Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel V.2 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	51
Tabel V.3 : Rekapitulasi Sertifikat Tanah Di Kecamatan Inuman.....	63
Tabel V.4 : Rekapitulasi Sertifikat Tanah Di Kecamatan Inuman.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Masyarakat adalah sekumpulan individu yang hidup bersama dalam suatu wilayah dan memiliki hak serta tanggung jawab untuk menerima, mengawasi, dan berpartisipasi aktif dalam penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah penyediaan barang publik dan jasa publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang terbaru, Kecamatan Inuman tercatat memiliki sekitar 4.532 kartu keluarga. Angka ini mencerminkan sebaran keluarga di wilayah tersebut dan menjadi salah satu indikator penting dalam perencanaan pembangunan serta evaluasi pelayanan publik. Data seperti ini sangat berguna bagi pemerintah daerah untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengalokasikan sumber daya secara tepat, serta mengukur efektivitas kebijakan sosial dan ekonomi.

Pelayanan administratif adalah serangkaian proses atau kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi dalam suatu organisasi, instansi, atau perusahaan untuk mendukung kelancaran operasional dan pelayanan kepada pihak yang berkepentingan. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan dokumen, surat-menyurat, pencatatan data, pengarsipan, serta pengurusan perizinan atau administrasi kepegawaian.

Tujuan utama dari pelayanan administratif adalah untuk memastikan bahwa semua proses administrasi berjalan dengan efisien, tertib, dan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga dapat mendukung efektivitas kerja organisasi serta meningkatkan kepuasan penerima layanan.

Pelayanan administratif di instansi pemerintahan merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung kelancaran operasional dan pelayanan publik. Di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Camat Inuman, pelayanan administratif tidak hanya terbatas pada pembuatan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tetapi juga mencakup pengurusan dokumen terkait tanah. Dokumen-dokumen tersebut meliputi Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah serta Surat Keterangan Hibah/Pindah Tanah, yang keduanya memiliki peran vital dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pengelolaan hak atas tanah.

Tanah merupakan salah satu aset yang memiliki nilai strategis dalam pembangunan dan pengembangan suatu wilayah. Dalam berbagai situasi, pemindahan hak atas tanah dapat terjadi melalui berbagai mekanisme, seperti ganti rugi, hibah, atau pemindahan hak lainnya. Sepanjang tahun 2024, terdapat dua jenis proses pemindahan hak atas tanah yang terjadi, yaitu melalui Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah serta Surat Keterangan Hibah Tanah atau Surat Keterangan Pindah Tanah.

Pada tahun 2024, tercatat sebanyak 4 orang yang melakukan proses ganti rugi tanah dengan total luas 25.746,25 m². Proses ini umumnya dilakukan untuk

kepentingan pembangunan atau peralihan hak dengan kompensasi tertentu. Sementara itu, terdapat 22 orang yang menerbitkan Surat Keterangan Hibah Tanah atau Surat Keterangan Pindah Tanah, dengan total luas mencapai 298.266 m².

Dokumentasi yang jelas dan tertib dalam proses pemindahan hak atas tanah sangat diperlukan guna memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya pencatatan yang baik, diharapkan semua transaksi tanah dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta menghindari potensi sengketa di kemudian hari.

Dalam era digital yang terus berkembang, penerapan teknologi dalam berbagai sektor pemerintahan menjadi hal yang tak terelakkan. Meskipun kemajuan teknologi semakin pesat, Kantor Camat Inuman, yang masih menggunakan buku untuk mencatat data administrasi. Penggunaan sistem manual ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang perlu diperhatikan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang terbatas, perangkat keras yang kurang memadai, dan anggaran yang terbatas untuk implementasi sistem digital, menjadi salah satu tantangan utama.

Selain itu, banyak pegawai di kantor kecamatan yang belum terbiasa atau terlatih dalam penggunaan teknologi digital, sehingga proses adaptasi dan pelatihan menjadi langkah yang memerlukan waktu dan biaya yang signifikan. Keamanan data juga menjadi kekhawatiran, dengan beberapa pihak merasa lebih aman menggunakan sistem manual karena risiko kebocoran data atau masalah teknis yang dapat terjadi pada sistem berbasis teknologi. Ditambah lagi, budaya kerja tradisional yang sudah terbentuk

selama bertahun-tahun di lingkungan kantor kecamatan membuat perubahan sistem pencatatan menjadi tantangan tersendiri. Meskipun demikian, dengan adanya kemajuan teknologi dan dukungan dari pemerintah dalam program digitalisasi, Kantor Camat Inuman berpotensi untuk merencanakan transisi menuju sistem pencatatan berbasis teknologi. Digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kemudahan akses data bagi masyarakat, mempercepat layanan, serta mengurangi kesalahan pencatatan.

proses pengelolaan data yang selama ini dilakukan secara manual dapat ditransformasikan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses tapi realitas yang terjadi di Kantor Camat Inuman menunjukkan bahwa data-data penting, termasuk data yang berkaitan dengan surat tanah, masih dikelola secara tradisional dalam bentuk buku. Sistem pencatatan manual ini tidak jarang menimbulkan berbagai kendala, seperti:

1.1.1 Keterlambatan Proses

Pencarian dan verifikasi data dalam bentuk buku memerlukan waktu yang lebih lama, yang pada gilirannya memperlambat proses penerbitan surat.

1.1.2 Risiko Kesalahan dan Kehilangan Data

Pengelolaan data secara manual rentan terhadap kesalahan input dan potensi kehilangan data, sehingga mengancam keabsahan dokumen yang diterbitkan.

1.1.3 Keterbatasan Integrasi Data

Sistem tradisional sulit untuk melakukan integrasi dan pembaruan data secara *real-time*, sehingga menghambat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Kondisi tersebut menimbulkan urgensi untuk melakukan transformasi digital di Kantor Camat Inuman, terutama dalam pelayanan administrasi surat tanah. Penerapan teknologi informasi diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang ada, mulai dari percepatan proses, pengurangan risiko kesalahan data, hingga peningkatan transparansi dan integritas pelayanan. Transformasi ini tidak hanya berdampak positif pada peningkatan efisiensi internal, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi pada dasarnya sebagai sarana atau alat. Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta mempercepat arus informasi bagi para pimpinan untuk mengambil keputusan. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. (dalam Fabrianie, 2013 : 4).

Penelitian ini dirancang dengan fokus untuk mengkaji efektivitas penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan administratif, khususnya pada pengurusan surat tanah yang mencakup Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah serta Surat Keterangan Hibah/Pindah Tanah. Dengan menganalisis proses pengelolaan data yang masih berbasis buku dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang timbul, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai manfaat yang

dapat diperoleh dari transformasi digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang relevan untuk mendukung perbaikan sistem administrasi di Kantor Camat Inuman, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih responsif, efisien, dan akurat.

Dalam konteks yang lebih spesifik, analisis efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, penggunaan sistem informasi dalam proses administrasi kantor camat diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam pengelolaan data dan informasi.

Dengan demikian, penelitian mengenai **”Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi”** menjadi penting untuk dilakukan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor camat, sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

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

Adapun kegunaan atau manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1.4.1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan, khususnya dalam kajian administrasi publik.

1.4.2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintahan Kecamatan Inuman.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Herbert A. Simon *administration can be defined as the activities of group cooperating to accomplish common goals* (administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama). The Liang Gie administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Hipludin, 2021 : 21).

Lebih lanjut menurut Luther Gulick *administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives* (administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan tujuan yang telah ditetapkan). Mengenai istilah publik, publik berasal dari bahasa Inggris, yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara apabila *public administration* diterjemahkan sebagai administrasi negara, maka kecenderungan pelayanan dan penyelenggaraan roda pemerintahan akan bermotivasi serbanegara. Pengertian negara salah satunya adalah memiliki legitimasi untuk memaksa dan tidak bisa dibantah. Dengan maksud untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka istilah *public administration*, di berbagai kajian keilmuan sebaiknya tetap diterjemahkan sebagai administrasi negara. Arti dari *public* itu sendiri adalah sejumlah manusia

yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar serta baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. (dalam Hipludin, 2021 : 21-22).

Administrasi Negara (*Publik Administration*) adalah suatu "*species*" dalam lingkup "*genus*" administrasi (*administration*) yang bermakna sebagai kegiatan manusia yang kooperatif. Species lain- nya dapat kita kenali seperti administrasi niaga atau perusahaan (*bussiness administration*) dan administrasi *privat non* perusahaan niaga. Administrasi negara dan administrasi niaga/perusahaan telah dikembangkan sebagai cabang-cabang ilmu yang diajarkan dalam dunia pendidikan tinggi bahkan menjadi suatu fakultas seperti *Cornell University* dikenal dengan nama "*chooll of publik and Bussiness Administration*" dan juga di Indonesia di berbagai Perguruan Tinggi/ Universitas dikenal adanya Fakultas Ketatanegaraan dan Ketata- niagaan ataupun dengan jurusan/program studi Administrasi Negara (*Publik Administration*). (dalam Juharni, 2015 : 1).

Lebih lanjut Gerald Caiden mengungkapkan bahwa administrasi negara merupakan fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerjasama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan jika perlu perubahan organisasi, pergerakan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain fungsi

yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga pemerintah lainnya. (dalam Juharni, 2015 : 3).

Selain itu Jhon M. Pfiffner and Robert V Presthus menjelaskan pengertian administrasi negara dengan beberapa ungkapan sebagai berikut: (1) *Publik administration involves the implementation of publik which has been determine by representative political budies.* (Administrasi negara meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik); (2) *Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out publik policy. It is mainly accupied with the daily work of governments.* (Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini merupakan pekerjaan sehari-hari pemerintah), dan (3) *In sum, public administration is a process concerned eith carrying out public policies, en compassing innumerable skills and technegues which give order and purpose to the efforts of large numbersof people.* (Secara menyeluruh, Administrasi Negara adalah suatau proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarah kecakapan-kecakapan dan teknik-teknik yang tak terhingga jumlahnya yang memberi arah dan maksud terhadap usaha-usaha jumlah besar orang). (dalam Juharni, 2015 : 3).

2.1.2. Teori/Konsep Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen atau yang sering kita dengar SIM, berasal dari bahasa Inggris yaitu *management information system*, Pengertian sistem informasi manajemen

adalah sistem suatu awalan bagian dari pengerjaan internal dalam bisnis yang terdiri atas penggunaan dokumen-dokumen, manusia, teknologi, serta prosedur dalam akuntansi manajemen. Secara sederhana dapat disebut bahwa suatu sistem informasi melakukan pemrosesan data dan kemudian merubahnya membentuk sebuah informasi. (dalam Nasution, 2022 : 5894).

James A.F Stones memiliki pengertian lain berhubungan dengan pengertian sistem informasi manajemen. Menurutnya sistem informasi manajemen adalah suatu metode formal yang menyuplai suatu informasi yang dapat digunakan oleh pihak manajemen secara *on time dan trusted* sebagai pengikut proses pengambilan keputusan pada suatu perencanaan dan pengawasan serta fungsi operasi dalam organisasi agar lebih efektif. (dalam Nasution, 2022 : 5895).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data dan informasi yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut pendapat lain mengemukakan sistem informasi manajemen atau SIM (bahasa Inggris : *management information system*, MIS) adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. (dalam Hariyanto, 2018 : 80-81).

2.1.3. Teori/Konsep Organisasi

Sondang P. Siagian mendefinisikan organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan. (dalam Ambarwati, 2018 : 2).

Secara sederhana organisasi merupakan sarana, alat, tempat atau wadah dari pada sekelompok orang untuk bekerjasama guna mencapai tujuan bersama. Sebagaimana pendapat Schermerhorn, mengemukakan bahwa : “organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama”. Selanjutnya, Robbins, mengemukakan bahwa : “organisasi adalah sebagai suatu entitas sosial yang dikoordinasikan secara sadar, diikuti pembatasan-pembatasan yang secara relatif berkesinambungan dengan pengidentifikasikan rambu-rambunya secara jelas serta senantiasa berupaya meraih pencapaian tujuan atau sekelompok tujuan secara bersama-sama. (dalam Sahadi et al., 2020 : 517).

Kemudian Daft, menjelaskan 4 prinsip utama dari pendapat Robbins di atas, yaitu:

- a. Organisasi merupakan *entitasentitas* sosial yang terdiri atas manusia dan kelompok manusia.

- b. Organisasi akan senantiasa terarah pada tujuan tertentu, dikarenakan keberadaan tujuan itulah merupakan perwujudan dari alasan berdirinya organisasi
- c. Organisasi mengandung sistem-sistem yang dikoordinasikan secara rasional agar mampu meraih tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya
- d. Organisasi memiliki rambu-rambu pembatas yang relatif teridentifikasi secara jelas, yang menentukan unsur mana saja yang termasuk bagian atau bukan dari organisasi itu. (dalam Sahadi et all., 2020 : 517).

2.1.4. Teori/Konsep Pemerintahan Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan Menurut Pasal 14, pemerintahan kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang memiliki wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri urusan atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintah kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah di daerah atau menugaskan kepada pemerintah desa dan/atau pemerintah kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 221, berbunyi :

- 1. Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.

2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
3. Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati atau wali kota dan DPRD kabupaten/kota, sebelum ditetapkan oleh Bupati/Wali kota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan. (dalam gischa, 2022 :1).

2.1.5. Teori/Konsep Efektivitas

Sondang Siagian memberikan pandangannya, efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya, apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai dengan baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana itu diselesaikan dan tidak terutama menjawab bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. (dalam Karsono, 2024 : 35).

Menurut Mc Gill efektivitas adalah: suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan, artinya sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Efektivitas bagi sebagian besar organisasi merupakan urusan maksi- maks maksimumkan tujuan dan memaksimumkan pencapaian tujuan. (dalam Karsono, 2024 : 35).

Menurut Edwin Flippo efektivitas adalah: yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit. Sampai seberapa jauh pencapaian tujuan organisasi sesuai seperti yang direncanakan. (dalam Karsono, 2024 : 35).

Menurut Drucker & Stoner efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai atau melakukan hal yang tepat. Efektivitas merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi. sebelum kita dapat melakukan kegiatan secara efisien, kita harus yakin telah menemukan hal yang tepat untuk dilakukan. (dalam Karsono, 2024 : 35).

Sementara itu Soedjadi mengemukakan bahwa efektivitas adalah melakukan kegiatan pada waktu yang tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan (*target achieved*). (dalam Karsono, 2024 : 36).

Menurut Emerson efektivitas adalah : *Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*. (Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya). (dalam Karsono, 2024 : 36).

Westra mengatakan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaknya, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaknya. (dalam Karsono, 2024 : 36).

Menurut Gibson dan kawan-kawan efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. (dalam Karsono, 2024 : 36).

Menurut Soedjadi efektivitas adalah: melakukan kegiatan pada waktu yang tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan (*target achieved*). (dalam Karsono, 2024 : 36).

Dalam organisasi, efektivitas menurut Mathis dan Jackson sering didefinisikan sebagai tujuan yang dapat dicapai.

Jadi efektivitas mengacu pada definisi di atas adalah tercapainya rencana yang telah ditetapkan sesuai dengan apa yang diinginkan. Terkait dengan penelitian yaitu efektivitas ditinjau dari aspek komunikasi maksudnya adalah tercapainya pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain sesuai dengan apa yang diharapkan. (dalam Karsono, 2024 : 35-36).

2.1.6. Teori/Konsep Pelayanan

Menurut Utami, dkk “lima dimensi kualitas layanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu : keandalan (*reliability*) adalah ketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu, terukur (*tangible*) terukur memiliki arti bahwa jasa atau layanan yang ditawarkan memiliki fasilitas fisik penyedia, lokasi web, peralatan, pribadi dan material komunikasi yang riil, responsivitas (*responsiveness*) adalah ketika karyawan perusahaan dapat memberikan bantuan dan mampu menyediakan pelayanan dengan cepat, Jaminan (*assurance*) adalah ketika karyawan dapat memberikan pelayanan yang cukup mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan dapat dipercaya, Empati

(*empathy*) adalah ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal”. (dalam Utami *et.all*, 2019 : 128).

Hidayat dan Sulistyani, mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen. (dalam Hidayat & Sulistyani, 2022 : 499).

Pelayanan (*customer service*) memiliki pengertian secara umum yaitu kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan perantara pelayanan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan. (dalam Handayani, 2023 : 122).

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. (dalam Handayani, 2023 : 122).

R.A Supriyono berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan menciptakan kesan tersendiri, adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen,

yang hal demikian merepkan kunci penting menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa yang ditarwakan. (dalam Handayani, 2023 : 123).

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (dalam Handayani, 2023 : 123).

Berikut merupakan definisi pelayanan menurut beberapa para ahli:

1. Suparlan

Pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian pertolongan ataupun bantuan pada orang lain, baik dengan berupa pelajaran atau pun non materi supaya orang tersebut dapat mengatasi masalahnya tersebut sendiri.

2. Moenir

Beliau menyatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan keperluan melalui kegiatan orang beda secara langsung.

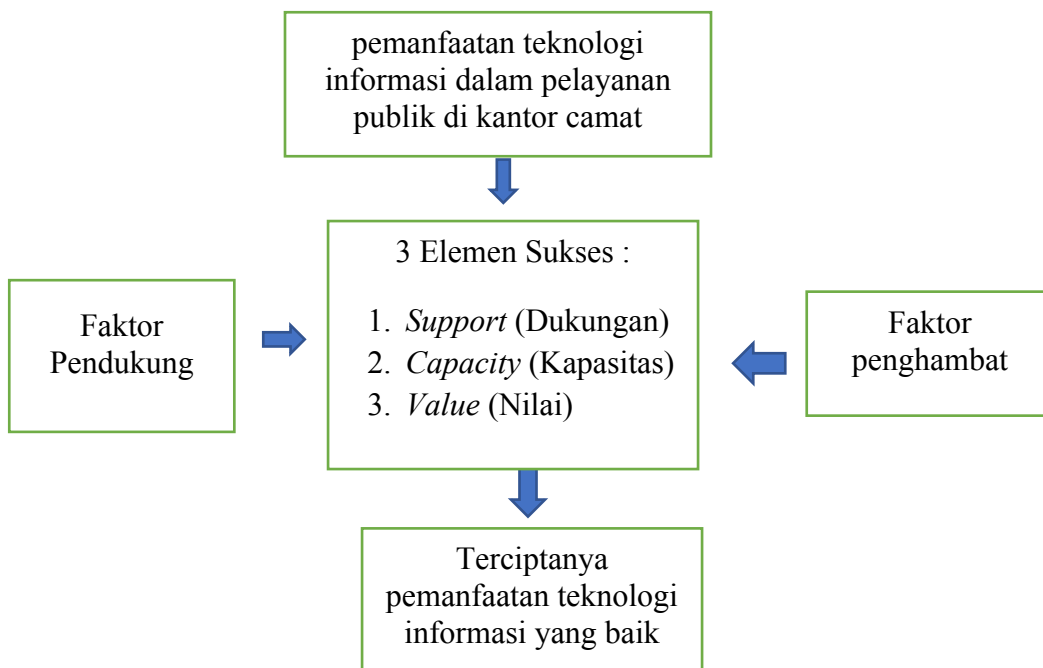
3. Kotler

Beliau melafalkan bahwa pelayanan (*Service*) adalah sebagai sebuah tindakan ataupun kinerja yang dapat diberikan pada orang lain. (dalam Ferine, 2022 : 5).

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Adapun kerangka pemikirannya sebagai berikut:

Bagan II. 1 : Kerangka Pemikiran Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Penelitian 2024

2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dalam rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum

didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. (dalam Sohilait, 2020 : 74).

2.4. 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).

2.4.1. *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).

2.4.2 *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).

2.4.3 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).

2.5. Operasional Variabel

Tabel II. 1 : Operasional Variabel Penelitian tentang Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

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

Sumber: Modifikasi Penelitian 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survei dan menggunakan tingkat eksplanasi deskriptif dan analisa data kualitatif. Menurut Saslow penelitian survei adalah penelitian pengamatan yang berskala besar yang dilakukan pada kelompok-kelompok manusia. Yang dimaksud dengan pengamatan di sini tidak hanya terbatas pada pengamatan dengan penglihatan, tetapi yang dimaksud adalah bahwa data yang dikumpulkan tidak sengaja ditimbulkan oleh peneliti seperti yang dilakukan dalam eksperimen. Data yang dikumpulkan dalam survei adalah data yang ada dan terdapat dalam kehidupan yang berjalan secara wajar. (dalam Soehartono, 2021 : 53).

Menurut Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Hal tersebut mengidentifikasi hal-hal yang relevan dengan makna baik dalam beragamnya keadaan dunia keberagaman manusia, beragam tindakan, beragam kepercayaan dan minat dengan berfokus pada perbedaan bentuk-bentuk hal yang menimbulkan perbedaan makna. (dalam Anggito, 2018 : 7-8).

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. (dalam Ramdhan, 2021:7)

3.2. Informan

Pengertian informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu :

3.2.1 Informan kunci

3.2.2 Informan utama

3.2.3 Informan Pendukung

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti.(dalam Ximenes, 2024 : 49-50)

informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari.

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. (dalam Ximenes, 2024 : 51)

Tabel III. 1 : Informan Penelitian tentang Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

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 : Modifikasi Penelitian 2024

Informan dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria tersebut dapat berupa keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti, pemahaman mendalam tentang isu, serta kemampuan untuk memberikan data yang relevan dan dapat dipercaya. (dalam, Sugiyono 2016 : 222-223). Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung.

3.3 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang di gunakan, yaitu:

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 adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. (dalam Siyoto, 2015 : 68). Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil

beberapa buku, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

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

Dalam penelitian kualitatif, untuk memperoleh data, fakta, dan informasi di lapangan, peneliti menggunakan teknik dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

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

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang- bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu.

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, leger nilai, agenda, dan lain-lain. Metode dokumentasi memiliki keunggulan dan kelemahan dibanding dengan metode yang lain. (dalam Dimiyati, 2013 : 100).

Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

3.6.4 Gabungan/*Triangulasi*

Triangulasi merupakan gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutny, triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

3.6.4.1 Triangulasi metode,

3.6.4.2 Triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok),

3.6.4.3 Triangulasi sumber data, dan

3.6.4.4 Triangulasi teori.

Pada prakteknya dilapangan, ketika penelitian dilakukan triangulasi dapat dikombinasikan. Misalnya kombinasi antara triangulasi sumber dengan triangulasi metode. (dalam Anggito, 2018: 232).

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke

tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. (dalam Wijaya, 2020 : 7).

Setelah semua data terkumpul, maka data tersebut akan dianalisis dan diklasifikasikan. Pengklasifikasian dan penganalisaan semua data ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

3.7.1 Mengumpulkan sejumlah data untuk diseleksi dan dilakukan analisis.

3.7.2 Menyeleksi data-data yang relevan dengan penelitian.

3.7.3 Menganalisis (membahas) serta menyimpulkan.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyelidikan, menyeleksi, memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasikan, serta mengambil kesimpulan.

3.8 Jadwal dan Kegiatan Penelitian

Penelitian yang berjudul Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Beralamat di Jalan Syeck Imam Saleh, Kecamatan inuman , Kabupaten Kuantan Singingi. Waktu penelitian yang penulis gunakan mulai dari penyusunan proposal, seminar proposal, perbaikan proposal, penelitian di lapangan, pengolahan data dan analisis, konsultasi dan bimbingan skripsi, sampai pada penggandaan skripsi,

diperlukan oleh penulis kurang lebih menghabiskan waktu 6 bulan, dengan penjabaran waktu kegiatan sebagai berikut :

Tabel III. 2 : Jadwal dan Kegiatan Penelitian Analisis Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu dalam Tahun 2024-2025					
		Nov	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust
1.	Persiapan Dan Penyusunan Proposal						
2.	Seminar Proposal						
3.	Perbaikan Proposal						
4.	Penelitian Di Lapangan						
5.	Pengelolaan Data Dan Analisis Data						
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi						
7.	Ujian Skripsi						
8.	Revisi Dan Pengesahan Skripsi						
9.	Pengadaan Serta Penyerahan Skripsi						

Sumber modifikasi penelitian tahun 2025

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anggito, A., & Johan, S, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat, Cv Jejak
- Dimiyati, J, 2013, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini*, Jakarta, Kencana
- Fadhallah, 2021, *Wawancara*, Jakarta timur, UNJ press
- Ferine, K, 2022, *Pelayanan SDM*, Yogyakarta, Selat Media Patners
- Handayani, R, 2023, *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*, Bogor, PT Jawa Mediasindo Lestari
- Ismal., Muhammad Ilyas, 2020, *Evaluasi Pembelajaran: Konsep dasar, Prinsip, Teknik, Dan Prosedur*, Depok, Pt Rajagrafindo Persada
- Juharni, 2015, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Makassar, CV Sah Mandiri
- Karsono, 2024, *Strategi Efektivitas Kerja Aparatur*, Yogyakarta, Selat Media Patners
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Pearson Education.
- Ramdhan, M, 2021, *Metode Penelitian*, Surabaya, Cipta Media Nusantara
- Siyoto, S., dan Ali , S, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, Literasi Media Publisng.
- Soehartono, I, 2021, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung, Pt Remaja Rosdakarya
- Sohilait, E, 2020, *Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika*, Bandung, CV Cakra
- Sudaryanto. (2015). *Teknologi Informasi dan Reformasi Birokrasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Susanto, dkk. 2024, *Pengantar E-Goverment*, Jawa Tengah, Pt Nasya Expanding Management
- Wahyudi, D. (2019). *Literasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wijaya, umrati hengki, 2020, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, Makassar, sekolah tinggi theologi jaffray
- Ximenes, L., dan Leopoldino, V, 2024, *Teori Dan Aplikasi Dalam Pengumpulan*

Data Kesehatan, Bali,CV. Intelektual Manifes Media

B. Jurnal dan Artikel

- Ambarwati, A. (2018). *Perilaku dan teori organisasi*. Malang: Media Nusa Kreative
- Gischa, *serafica*. (2022). Pemerintahan Kecamatan: Pemimpin, Struktur, dan Tugasnya. Tersedia di <https://www.kompas.com/skola/read/2022/07/02/150000869/pemerintahan-kecamatan-pemimpin-struktur-dan-tugasnya>. (diakses pada 09 desember 2024).
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2022). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 9(1), 7–18. <https://doi.org/10.36587/exc.v9i1.1233>
- Hariyanto, S. (2018). Sistem Informasi Manajemen. *Sistem Informasi Manajemen*, 9(1), 80–85. <https://jurnalunita.org/index.php/publiciana/article/viewFile/75/69>
- Hanafi, M. (2019). Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen. *Managemen*, 1(1), 66. <http://repository.ut.ac.id/4533/1/EKMA4116-M1.pdf>
- Hipludin, A. (2021). *Etika Administrasi Negara*. Yogyakarta :Cv Andi Offset
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Nasution, W. R. H., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2022). 9 Pendapat Ahli Sisitem Informasi Manajemen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5893–5896.
- Sahadi, Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter Kepemimpinan Ideal Dalam Organisasi. *Jurnal Moderat*, 6(3), 513–524. <https://doi.org/10.61938/Fm.V15i2.164>
- Utami Christina Whidya., dkk., 2019, *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Wijaya Toni., 2018, *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta: Indeks Yuanita, Ajeng., dkk., 2019, *Implementasi Strategi Hubungan Baik Pada Perusahaan Jasa Konstruksi*. *Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 12(2)

